



Beantwoording vragen raadsclie. F&V d.d. 15-06-2016:
jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2015 en
Onderwerp jaarverslag klachten 2015

Steller F.C. Wortelboer

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 76 99 Bijlage(n)

Ons kenmerk 5820638

Datum 25-0-2016 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

In de raadscommissie F&V op 15 juni 2016 heeft u het jaarverslag gemeentelijke ombudsman 2015 besproken en het jaarverslag klachten 2015. Ik heb u tijdens deze bespreking toegezegd met een beantwoording te komen op een aantal vragen. De vragen hadden betrekking op de dienstverlening van WMO, de inkomensdienstverlening en de klachtbehandeling. Hierbij geef ik u de beantwoording op de vragen.

WMO

De bereikbaarheid van het Zorgloket

Wij herkennen en erkennen de door u genoemde problemen over de bereikbaarheid van het Zorgloket. Binnen het Zorgloket zijn maatregelen getroffen om de belcapaciteit uit te kunnen breiden bij te verwachten grote aantallen bellers. Ondanks dat waren die maatregelen op een aantal momenten niet voldoende om de burger goed en tijdig te woord te kunnen staan. Ook problemen op technisch vlak droegen bij aan de problemen rond de bereikbaarheid van het Zorgloket. Wij willen goed bereikbaar zijn voor burgers. Vragen van burgers ten aanzien van de ondersteuning die zij ontvangen of nodig hebben, moeten op een eenvoudige wijze door hen gesteld kunnen worden en snel, goed en duidelijk beantwoord worden. Ook op piekmomenten. Bij het faillissement van TSN hebben we daarom als extra maatregel een apart telefoonnummer opengesteld.

Sinds medio april 2016 worden de telefonische vragen van burgers beantwoord in de WIJ-teams. De medewerkers van het voormalige Zorgloket zijn onderdeel geworden van de WIJ-teams. Met deze organisatorische wijziging is de schaal waarop telefonische vragen beantwoord kunnen worden zodanig vergroot dat we verwachten dat de problemen rond de telefonische bereikbaarheid tot het verleden behoren. Een belangrijke indicatie daarvoor is dat er sinds medio april 2016 geen klachten binnen zijn gekomen over de telefonische bereikbaarheid van de WIJ-teams.

Onduidelijkheid over de eigen bijdrage

Wanneer de burger een maatwerkvoorziening krijgt van de gemeente, moet hij of zij een bijdrage betalen over de kosten die de gemeente maakt (de eigen bijdrage). Die bijdrage is meestal gelijk aan de Maximale Periodebijdrage die de burger volgens de wetgever kan betalen rekening houdend met niet bij de gemeente bekende persoonlijke gegevens, zoals inkomen en vermogen. Voor het bepalen van deze persoonlijke Maximale Periodebijdrage kan de burger gebruikmaken van een rekenhulp op de website van de gemeente Groningen of kan hij terecht bij het CAK (website, speciale 'app' of telefonisch). Dit kan al tijdens het aanmeldproces gebeuren, door de burger zelf, of tijdens het keukentafelgesprek samen met de WIJ-team medewerker.

In de meeste gevallen is de eigen bijdrage gelijk aan de (vooraf te berekenen persoonlijke) Maximale Periodebijdrage.

In een aantal situaties (5 à 10 %) is de eigen bijdrage lager dan de Maximale Periodebijdrage (nooit hoger). De burger betaalt namelijk nooit meer dan de kosten die de gemeente maakt. Situaties waarin de kosten lager zijn dan de persoonlijke Maximale Periodebijdrage kunnen zich voordoen bij bijvoorbeeld relatief goedkope voorzieningen. Als de mogelijkheid reëel is dat de cliënt minder gaat betalen dan zijn Maximale periode bijdrage, rekent de medewerker van het WIJ-team samen met de cliënt de werkelijke eigen bijdrage uit, rekening houdend met de kosten van de uiteindelijk toegekende maatwerkvoorziening. Dat kan niet vooraf gebeuren, omdat die kosten pas bekend zijn nadat duidelijk is welke maatwerkvoorziening uiteindelijk wordt toegekend. De kosten van de maatwerkvoorziening staan ook in de beschikking die de burger krijgt.

Inkomensdienstverlening

Inkomensdienstverlening handelt honderdduizenden klantcontacten per jaar op verschillende manieren, via diverse kanalen, af. Onze cliënten kiezen niet bewust vóór onze dienstverlening, maar zijn zich wel bewust ván onze dienstverlening. Ons cliëntenbestand is divers, van laaggeletterd en laagopgeleid tot welbespraakt en zeer hoog opgeleid. We kunnen dan ook niet spreken van één doelgroep, maar moeten rekening houden met cliënten die zichzelf uitstekend redden tot cliënten die aan de hand genomen moeten worden.

Conform de onlangs vastgestelde visie inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht' houden we rekening met de behoeften van onze verschillende cliënten. En streven we naar een laagdrempelige, toegankelijke dienstverlening voor iedereen. We willen iedereen in de gelegenheid stellen om mee te doen. Dit vraagt om een ander perspectief van cliëntbenadering en bedrijfsvoering.

Samen met onze cliënten en medewerkers werken we toe naar een dienstverlening die waar het kan digitaal, uniform en standaard is. Met maatwerk voor wie dit nodig heeft. Waarbij in samenwerking met onder andere het minimaloket, met de WIJ-teams en het klant contact centrum vooral veel aandacht is voor laaggeletterde en/of laagopgeleide cliënten die een andere ondersteuning nodig hebben dan de zelfredzame cliënt.

Wij verwachten dat het aantal klachten met het verder uitwerken van 'Een vertrouwd gezicht' zal dalen. De informatievoorziening wordt duidelijker en transparanter. We werken aan een concept om onze cliënten en medewerkers volop ruimte te geven mee te denken over dienstverleningsthema's.

Dit zal van positieve invloed zijn op de bejegening van onze cliënten.

Het ondersteunen van cliënten

Binnen Inkomensdienstverlening zijn wij ons bewust dat niet iedereen zich digitaal en administratief goed kan redden. En dat er een groep cliënten is die laaggeletterd of laagopgeleid is en daardoor onze informatie minder goed snapt. Met het uitwerken van de uitgangspunten van de visie 'Een vertrouwd gezicht' streven we naar een open, transparante, toegankelijke dienstverlening voor iedereen.

Belangrijk is de invulling die we geven aan 'Een vertrouwd gezicht'. De samenwerking en verbinding met de WIJ-teams, haar vrijwilligers en met bijvoorbeeld het minimaloket en het Klant Contact Centrum is hierin essentieel. Eén van de prioriteiten is de informatievoorziening aan de groep cliënten waarvan wij aannemen dat zij minder digitaal of administratief vaardig of in staat zijn onze informatievoorziening goed tot zich te nemen. Dit doen we enerzijds door het serviceteam van het minimaloket zichtbaarder te positioneren op onze publiekslocatie en binnen de WIJ-teams. Anderzijds door de sociale kaart meer bekend te maken bij alle medewerkers met cliëntcontacten, zodat ook zij kunnen adviseren over administratieve en digitale hulp. Door medewerkers/vrijwilligers in de WIJ-teams meer te trainen in kennis van inkomensdienstverlening, zodat ook daar gericht hulp kan worden geboden.

Extra aandacht besteden we aan het in beeld krijgen van die cliënten die we niet vanzelf zien. De cliënten die hun post niet openen en niet in staat zijn ons op te zoeken of de telefoon te pakken en ons te bellen.

De tip over het nabellen van onze cliënten om te achterhalen of mensen een brief goed hebben begrepen is een goede. Wij zullen deze tip meenemen in de kernklankbordgroep van 'Een vertrouwd gezicht', waarin de betrokkenheid door medewerkers en cliënten bij onze dienstverleningsthema's wordt voorbereid en uitgewerkt.

Klachtbehandeling

Klachten over onjuiste informatievoorziening en onheuse bejegening

Op 18 mei heeft de Raad kennisgenomen van de visie inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht'. Het uitgangspunt 'onze dienstverlening is uniform, maar we bieden persoonlijk contact als dit gewenst is' beschrijft hoe we naar een uniforme vraagbeantwoording gaan. Hierdoor zal de kans op onjuiste informatievoorziening steeds kleiner worden. In dezelfde visie beschrijven we in het uitgangspunt 'Onze medewerkers zijn professionals met oog en oor van de cliënt' dat we onze medewerkers meer gaan faciliteren in hun dienstverlenende rol. Zodat ze zich hier nog meer bewust van worden en de cliënt nog beter centraal leren stellen.

In 2015 zijn zeer veel keukentafelgesprekken gevoerd met voor veel mensen niet altijd verwachte uitkomsten. Er waren cliënten die in bezwaar gingen. Of ze dienden een klacht in, deels omdat ze niet kregen wat ze hadden verwacht of omdat er onbegrip was. Een (bejegening)klacht kan ingediend zijn om zo te proberen een andere uitkomst te krijgen.

Alle bejegeningklachten worden in ieder geval door de leidinggevende met de betreffende medewerker besproken en doorgesproken. En bejegening is een onderwerp voor bespreking in de werkoverleggen.

Klachten, incidenteel persoonlijk of systematisch

Het geheel van klachten overziende bij inkomensdienstverlening kunnen we stellen dat ca. 30 % van de klachten systematisch zijn en 70% persoonlijk incidenteel.

We zien als systematisch de klachten rond het niet tijdig terugbellen, de informatie bij gezamenlijke huishouding en de lastig te lezen uitkeringsspecificaties.

Wat betreft het terugbellen, zijn er in het afgelopen half jaar verbeteringen toegepast in de registratie binnen het gemeentelijk klant contactcentrum. Hierdoor is managementinformatie zichtbaar en kunnen medewerkers rechtstreeks worden aangesproken.

70% van de klachten zijn incidenteel persoonlijk te noemen. Een deel van deze klachten wordt ingediend door kwetsbare burgers. Deze burgers kunnen niet uit de voeten met een uniforme dienstverlening waarbij vaak geen persoonlijk contact is. Ook hierin willen we actie ondernemen in het kader van 'Een vertrouwd gezicht'. Waarbij het uitgangspunt van onze dienstverlening uniform is, maar we persoonlijk contact bieden als dit gewenst is.

De informatie over de gezamenlijke huishouding willen we verbeteren. Dat doen we o.a. door bij de aanvraag al een informatiemap mee te geven waarin deze informatie in het algemeen wordt beschreven. Bij nadere vragen is er extra aandacht voor dat de gevraagde informatie wordt gegeven.

Wat betreft de uitkeringsspecificatie het volgende. We zijn binnen de directies Werk, Inkomensdienstverlening en Maatschappelijke participatie bezig om alle brieven en beschikkingen te herschrijven op B1 niveau, een niveau dat door de meeste mensen te begrijpen is. In dit kader willen we ook de uitkeringsspecificatie opnieuw bekijken. Dit wordt zichtbaar in 2017.

Over de aard van de klachten ten aanzien van het sociaal domein informeren wij u door middel van de rapportage over de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet over het tweede kwartaal 2016.

Onderbezetting bij klachtafhandeling en de afhandelingstermijn bij inkomensdienstverlening

Medio 2015 werd duidelijk dat de klachten complexer werden en er dus meer personele formatie nodig bleek. Inmiddels is er structurele administratieve ondersteuning ingezet voor de klachtenfunctionaris.

In 2016 valt het ons op dat de klachten van kwetsbare (vaak beperkte) burgers bij inkomensdienstverlening toenemen. Momenteel zijn we bezig om een extra klachtenfunctionaris aan te stellen om de afhandelingstermijnen te behalen. In de toekomst gaan we er van uit dat we door maatwerk in de uitvoering, klachten van deze groep burgers meer kunnen voorkomen.

Gelet op het aantal verstrekkingen en beschikkingen is het aantal klachten beperkt. In de afhandeling van klachten is onze inspanning erop gericht om de mens centraal te stellen. Verandering in regelgeving en nieuwe wettelijke taken op het gebied van zorg, jeugd en werk raken de groep van kwetsbare burgers. Juist dan is een snelle en zorgvuldige reactie naar de burger zo van belang.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter den Oudsten', with a horizontal line underneath.

de burgemeester,
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter Teesink', with a horizontal line underneath.

de secretaris,
Peter Teesink