

JAAERVERSLAG KLACHTEN 2016

Met dit jaarverslag in een nieuwe opzet doen we verslag van ervaringen, trends en leermomenten. Ook presenteren we de totaalcijfers en de cijfers per directie. Kort en krachtig. Overigens blijven de directies in hun afzonderlijke rapportages uitgebreider ingaan op de stand van zaken in hun organisatieonderdeel.

KLACHTEN: SIGNALLEN VAN BURGERS

Burgers die niet tevreden zijn over de dienstverlening kunnen een klacht indienen. De klachtenprocedure is bedoeld om het vertrouwen van de burger in de gemeente te herstellen. De kern van klachtbehandeling is dat het oplossingsgericht en objectief plaatsvindt. Bovendien moet de afhandeling recht doen aan alle belangen en partijen.



HOE KOMEN KLACHTEN BINNEN?

Digitaal: 65%

Telefoon/balie: 14%

Brief: 21%



AANTAL KLACHTEN

	Ingekomen 2015	Ingekomen 2016	Afgehandeld	Informeel	Formeel
WIMP*	166	143	127	84	43
Maatschappelijke ontwikkeling	47	84	84	8	76
Stadsontwikkeling	26	56	49	38	11
Stadsbeheer	42	60	60	46	14
Stadstoezicht	13	19	19	16	3
Publieke dienstverlening	34	40	40	20	20
Concernstaf	2	1	1		1
Shared Service Center	3	5	5		5
TOTAAL	333	408	385	212	173
				55%	45%

*Werk, Inkomensdienstverlening, Maatschappelijke participatie

TOENAME AANTAL KLACHTEN

Het aantal ingekomen klachten nam toe in vergelijking met 2015. Hiervoor zijn meerdere oorzaken. Zo nam door de decentralisaties het aantal cliënten toe. Verder diende een aantal burgers meerdere klachten tegelijk in. Ook werkten we voor het eerst met eenduidige registratie van formele en informele klachtafhandeling. Tot slot verbeterden we het herkennen van klachten. We willen signalen van burgers zichtbaar maken waardoor we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

FORMELE EN INFORMELE KLACHTAFHANDELING

We hebben dit jaar meer werk gemaakt van de informele aanpak van klachtafhandeling: we handelden 55% van de klachten informeel af. Veel burgers willen een snelle, mondelinge klachtafhandeling en oplossing. Daarom zoeken we telefonisch contact met de burger en lossen de klacht vaak binnen een week op. Als de burger hiermee niet tevreden is of als de klacht zich niet leent voor een informele afhandeling, starten we een formele procedure met hoor en wederhoor.

CATEGORIE KLACHTEN

	2016	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
WIMP	143	25	31	66	21
Maatschappelijke ontwikkeling	84	10	14	45	15
Stadsontwikkeling	56	3	7	46	
Stadsbeheer	60	2	14	44	
Stadstoezicht	19		3		9+7*
Publieke dienstverlening	40	12	9	18	1
Concernstaf	1				1
Shared Service Center	5		3	2	
TOTAAL	408	52	81	221	54

* zie toelichting klachten over opsporingsambtenaren

Onjuiste informatie

De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook onjuiste informatie van een ambtenaar zijn.

Onheuse bejegening

De klager ervaart het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.

Incorrecte afhandeling

De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat reageren, of dat een procedure niet goed is verlopen.

Overig

Klachten die niet duidelijk in een van de bovengenoemde soorten thuishoren.

WAT VALT OP



- Bij Stadsontwikkeling gaan de meeste klachten over producten en diensten waarvoor burgers moeten betalen. Economische zaken ontving geen enkele klacht. Meerdere klagers hadden een andere verwachting over procedures. Dat leidde tot klachten over incorrecte afhandeling.
- De veranderingen in de zorg die in 2015 ingingen (decentralisaties, overgang van AWBZ naar de DMO) en de bijbehorende toename van het aantal cliënten (tot ongeveer 20.000), leidden in 2016 tot meer klachten bij Maatschappelijke ontwikkeling.
- Bij Stadsbeheer zijn de meeste klachten en meldingen van praktische aard, zoals zwerfvuil of gedumpt huisvuil. Een deel van de bejegeningklachten gaat over het rijgedrag van de chauffeurs. Deze klachten registreren we apart, zodat we er meer inzicht in krijgen.
- Bij WIMP dienden drie burgers elk vijf klachten tegelijk in.
- Bij Publieke dienstverlening gaat ongeveer de helft van de klachten over Belastingen, bijvoorbeeld omdat een kwijtschelding niet is toegewezen.
- Bij het SSC klaagden een paar burgers over een brief bij afhandeling van bezwaarschrift, deze was te zakelijk van toon en bevatte veel juridische termen.

Klachten over Opsporingsambtenaren (boa's)



Bij de afdeling Handhaving (Stadstoezicht) komen relatief meer bejegeningklachten binnen. Dit komt omdat de handhavers burgers aanspreken op hun gedrag. Bij 7 klachten* (categorie overig), aangemerkt als bejegening, bleek na een gesprek met de klager dat de klacht toch over de inhoud van de boodschap ging. Bij 4 klachten was een opsporingsambtenaar betrokken. Het ging nooit werkelijk om houding en gedrag van de opsporingsambtenaar. Aangezien bij deze klachten het mandaat van de opsporingsambtenaar niet in het geding was, zijn er geen klachten doorgezonden naar het Openbaar Ministerie en de korpschef.

ORDEEL FORMELE KLACHTEN

	Formeel	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd	Geen oordeel/ Ingetrokken
WIMP	43	6	11	19	7
Maatschappelijke ontwikkeling	76	36	9	18	13
Stadsontwikkeling	11	2	2	7	
Stadsbeheer	14	5	3	5	1
Stadstoezicht	3	1	1	1	
Publieke dienst- verlening	20	6	11	2	1
Concernstaf	1		1		
Shared Service Center	5		1	4	
TOTAAL	173	56	39	56	22
		32%	23%	32%	13%

ORDEEL KLACHTEN

Over klachten die we op formele wijze afhandelen moeten we oordelen. Voor de burger is het van belang dat we hem of haar horen in zijn of haar klacht en er waar nodig een passende oplossing bieden.

Binnen het sociale domein komen 'complexere' klachten binnen, die ook relatief vaak tot formele behandeling leiden.

Over een deel van de klachten bleek het niet mogelijk een oordeel te vormen. Soms trokken burgers hun klacht tijdens het onderzoek in.



VERBETEREN VAN DE DIENSTVERLENING

■ **Algemeen**

Bij bejegeningklachten spreken we onze medewerkers hierop aan en benadrukken we bij hen het belang van een professionele houding, ook als een klager zich niet prettig gedragen heeft. Ook dat komt regelmatig voor.

■ Soms is een klacht praktijkvoorbeeld tijdens het werkoverleg.

■ **WIMP**

Oudere werklozen die in aanmerking komen voor een bijstandsuitkering (IOAW) krijgen een standaardbrief als oproep. We verbeterden de brief en maakten de tekst begrijpelijker. De brief aan kinderdagverblijven bij het afwijzen van bijstand voor kinderopvang is ook herzien. Er staan nu geen persoonlijke gegevens over de aanvrager meer in.

■ **Maatschappelijke ontwikkeling**

Alle klachten worden binnen de afdeling besproken, met als doel verbetering van de kwaliteit van dienstverlening. Bij klachten over zorgaanbieders spreken we hierover met de aanbieders.

■ **Stadsontwikkeling**

Bij kavelverkoop verbeterden we de informatie over de vergunningprocedure. Ook wijzen we mensen hierbij waar ze op moeten letten, bijvoorbeeld in het contact met en de selectie van een aannemer. Verder verbeterden we onze geautomatiseerde brieven over vergunningverlening.

■ **Stadsbeheer**

Een verandering in routes bij het inzamelen van huisvuil leidde tot meer meldingen en klachten.

Naar aanleiding hiervan voerden we wijzigingen door.

■ **Publieke dienstverlening**

Een aantal klachten over onjuiste informatie heeft geleid tot aanpassing van informatie op de website van de gemeente.

■ **SSC**

Een aanpassing in de uitgaande brieven, waardoor deze vriendelijker van toon en begrijpelijker zijn.



AFHANDELINGSTERMIJN

	Aantal klachten	<6 weken	6 -10 weken	>10 weken
WIMP	127	93	18	16
Maatschappelijke ontwikkeling	84	79	4	1
Stadsontwikkeling	49	39	7	3
Stadsbeheer	60	58	2	
Stadstoezicht	19	19		
Publieke dienstverlening	40	35	5	
Concernstaf	1		1	
Shared Service Center	5	5		
TOTAAL	385	328	37	20

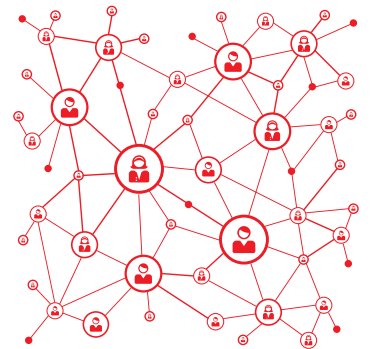
WAT VALT OP



De afhandelingstermijn van klachten is verbeterd: 85% van de klachten handelden we binnen de wettelijke termijn van 6 weken af. Ter vergelijking: in 2015 was 71% binnen de termijn van 6 weken afgehandeld. De directie WIMP verbeterde met extra personele inzet de afhandelingstermijn in de tweede helft van 2016 sterk.

COMPLEXITEIT VAN KLACHTEN

Een deel van de klachten is ingewikkelder en dan vraagt de behandeling meer tijd. Vaak gaat het om kwetsbare burgers, soms met psychische problemen. Dit vraagt veel tijd en aandacht, vooral bij de directie Inkomensdienstverlening. We merken een lichte stijging van ingewikkelde klachten bij de directie Maatschappelijke ontwikkeling. Dat komt doordat meerdere gezinsleden een beroep doen op de WMO of omdat er meerdere partijen betrokken zijn in een klacht. Bij Stadsontwikkeling zien we ook een toename van complexe klachten: klachten waarbij diverse organisatieonderdelen en teams betrokken zijn.



VERBETEREN VAN DE KLACHTAFHANDELING

Het afgelopen jaar is extra geïnvesteerd in het verbeteren van het proces, de professionalisering van de klachtenfunctie en de monitoring en sturing door het management.

- Deskundigheidsbevordering van de klachtenfunctionarissen met een cursus klachtrecht, themabijeenkomsten, casuïstiek bespreking
- Ontwikkelen van een eenduidig proces van formele en informele klachtafhandeling en het verbeteren van de klachtherkenning en registratie.
- Beter monitoren en sturen met periodieke rapportages en analyse, bespreking per directie en met het GMT.

