

Aan : Colleges van B&W De Wolden en Hoogeveen, gemeenteraden De Wolden en Hoogeveen
Van : Centraal managementteam SWO De Wolden Hoogeveen
Datum : 24 mei 2023
Onderwerp : Managementreactie op klachtenanalyses 2022

Managementreactie op klachtenanalyses 2022

Er is een toename in het aantal klachten zichtbaar. Binnen de organisatie hebben we het afgelopen jaar beter gelet op de registratie van de klachten. Soms kwamen er klachten binnen bij een afdeling of medewerker zelf en werden deze gelijk afgehandeld. Maar deze klachten werden dan niet altijd meegenomen in de klachtenregistratie omdat ze niet via de officiële kanalen zijn ingediend. Wij hebben hier dit jaar extra goed op gelet en hebben deze zaken voor registratie doorgestuurd naar de klachtencoördinatoren. Mogelijk verklaart dat een deel van de toename. Dit kan echter niet als enige verklaring worden gegeven. Het is daarom belangrijk om deze stijging zoveel mogelijk te duiden zodat we van de klachten kunnen leren.

De afhandeling van een klacht wordt als volgt opgepakt:

- Onderzoek feiten
- Persoonlijk contact met klager (en soms beklagde indien van toepassing)
- Oplossing bieden in betreffende casus of toelichting waarom iets niet kan
- Analyse op de oorzaak van de klacht, indien mogelijk/gewenst in gang zetten van een verbetering
- Afronding klacht

Jaarlijks wordt een interne klachtenanalyse opgesteld voor De Wolden en Hoogeveen. Dit jaar zijn de gegevens uit deze analyses besproken door de verschillende afdelingen. Het doel hiervan is dat we de gegevens niet alleen ter kennisgeving aannemen maar dat er ook van wordt geleerd. Alle teamleiders hebben de kans gekregen om enige toelichting te geven op de analyse van het afgelopen jaar. Daaruit kunnen enkele conclusies worden getrokken over de oorzaak en de afhandeling van de klachten.

Aandachtspunten

Enkele concrete aandachtspunten die zijn gebleken uit de analyse van de cijfers van het afgelopen jaar worden hieronder toegelicht. Eén van de verbeterpunten is het eerder oppakken van meldingen (openbare ruimte), zodat deze meldingen geen klachten worden. Gebleken is desondanks dat sommige meldingen te lang onbeantwoord blijven. We zullen hieraan intern extra aandacht besteden.

In een aantal gevallen is de oorzaak bij een klacht ontstaan bij externe dienstverleners. Het toezicht op deze dienstverlening is soms niet goed genoeg. De gemeente blijft verantwoordelijk voor het contact met de klant en ziet erop toe dat dit goed verloopt, ongeacht de eventuele externe dienstverlening. We gaan aandacht besteden aan onze rol als toezichthouder.

Acties

Van de klachten die worden ingediend proberen wij te leren. Wij willen daarmee onze dienstverbetering verbeteren. Om dit te bereiken zijn een aantal acties ondernomen.

Om een beter zicht te krijgen op de behandeling van klachten wordt vanaf dit jaar door de klachtencoördinatoren bijgehouden binnen welk team de klachten zijn voorgekomen. Zo is het achteraf beter mogelijk om bij te sturen. De klachtencoördinatoren brengen in overleg met de eenheidsmanagers tussentijdse rapportages uit en schuiven aan bij de MT-overleggen om de klachten te bespreken. Hierdoor is het mogelijk om tussentijds actie te ondernemen als dat voor lopende klachten nodig is. Ook kan er worden geacteerd als er een groter patroon zichtbaar is waarop moet worden gehandeld. Met deze werkwijze is in 2022 gestart en omdat dit bijdraagt aan meer bewustzijn en controle wordt hier mee doorgedaan.

Meer specifiek zijn er ook concrete handelingen uitgevoerd. Een voorbeeld van zo'n handeling is dat we de communicatie bij een spoedaanvraag paspoort/ID hebben aangepast zodat het voor de aanvrager duidelijker is wat hij kan verwachten. Daarnaast hebben we de informatie op de schermen in de hal aangepast zodat deze informatie en de informatie op de website gelijk zijn. Dit bleek namelijk voor verwarring te zorgen.

Verder is afgesproken dat er beter toezicht wordt gehouden op meldingen (openbare ruimte). Wij willen hiermee voorkomen dat meldingen onbeantwoord blijven of lang blijven liggen.

Ook is gebleken dat er sommige problemen zijn ontstaan in het contact met enkele dienstverleners. Wij proberen het contact in dergelijke zaken te verbeteren door betrokken te blijven bij de afhandeling van gedane klachten.

Tot slot

Klachten ontstaan doorgaans uit contacten met klant. Het gaat hierbij om de zogenaamde directe klantcontacten.

Om het aantal klachten in de juiste context te plaatsen is het goed om het aantal contacten over 2022 in beeld te brengen. Hierbij kan worden gekeken naar:

- KCC – 74.577 beantwoorde telefoontjes
- Balie – 26.187 bezoeken
- Vergunningen/toezicht – 2.628 aanvragen/controles
- Meldingen openbare ruimte – 8252 meldingen

Het algemene beeld is dat de klachtafhandeling steeds beter verloopt. Wij blijven elke klacht uiterst serieus nemen en proberen zo snel mogelijk een passende oplossing te vinden. Wij proberen dit daarnaast zo snel mogelijk te doen, maar tegelijkertijd vinden wij een goede oplossing het belangrijkste. Daarbij is maatwerk belangrijk. In sommige gevallen betekent dit dat klachten langer blijven liggen dan de wettelijke termijn van zes weken uit de Awb. Wij zullen in deze situaties in nauw contact blijven met de klager en zoveel mogelijk uitleg geven over de voortgang in de klachtprocedure.