

Aan : Colleges van B&W De Wolden en Hoogeveen, gemeenteraden De Wolden en Hoogeveen
Van : Centraal managementteam SWO De Wolden Hoogeveen
Datum : 12 maart 2024
Onderwerp : Managementreactie op jaarverslagen interne klachten 2023

Managementreactie op jaarverslagen interne klachten 2023

Jaarlijks worden de interne klachten die zijn ontvangen bij de gemeente Hoogeveen en De Wolden gerapporteerd in een jaarverslag. Deze jaarverslagen bieden een overzicht van de klachten uit het afgelopen jaar en geven het Centraal Managementteam van de SWO (CMT) daarmee ook inzichten in de dienstverlening van het afgelopen jaar. Wij vinden het belangrijk deze cijfers niet alleen te rapporteren en voor kennisgeving aan te nemen maar wij willen ook actief met deze cijfers aan de slag. Wat is er het afgelopen jaar goed gegaan en wat kan én moet beter?

Aandachtspunten

In de jaarverslagen interne klachten is ten opzichte van het verslagjaar 2022 een kleine afname in het totaal aantal klachten te zien. Dit geldt voor zowel Hoogeveen als De Wolden. Hoewel deze afname op zichzelf iets positiefs is, is het totaal aantal klachten nog steeds aan de hoge kant als men terugkijkt naar de gemiddelden van de afgelopen jaren. Ook is te zien dat klachten vaker gegrond zijn dan ongegrond. Dat betekent dat inwoners ook daadwerkelijk terecht over een onderdeel van de dienstverlening hebben geklaagd. Met andere woorden, er is iets niet goed gegaan en de klacht daarover was terecht. Voor ons is het belangrijk om niet alleen naar de cijfers te kijken en te denken in totalen, toenames en afnames maar dat we ook kijken naar het verhaal 'achter de klacht'. Kortom, waarover wordt er nu precies geklaagd en is dit wel of niet terecht. Zeker wanneer de klacht terecht is, moeten we hier als organisatie van leren.

De klachten zijn onderverdeeld in categorieën en toebedeeld aan de eenheden van de organisatie. We zien dat er het vaakst geklaagd wordt over bejegening en tijdigheid. Met name omtrent de tijdigheid komt vaak een klacht binnen. Verder zien we een aantal 'uitschieters' bij sommige eenheden. Daarbij moet gezegd worden dat deze eenheden ook verreweg het meeste directe contact hebben met inwoners (klant contact). Uit deze vele contactmomenten kunnen klachten ontstaan.

We constateren verder dat de afhandelingstermijn van de klachten over het algemeen binnen de wettelijke termijnen blijft. Dat is voor ons een belangrijk gegeven. Uiteraard moet de focus liggen op het voorkomen van klachten, maar als er dan toch een klacht ontstaat is het cruciaal dat er zo snel mogelijk contact wordt opgenomen zodat frustraties en ergernissen niet groter worden. Tegelijk moeten we er ook rekening mee houden dat het niet altijd mogelijk is om een 'probleem' binnen enkele dagen op te lossen. Dit is afhankelijk van de aard van een klacht en het achterliggende probleem. Maar des te belangrijker is het om snel contact te leggen met de 'klager' en de eerste stap te zetten.

Acties

Vorig jaar zijn naar aanleiding van de jaarverslagen interne klachten (2022) enkele concrete acties uitgevoerd. Verder zijn er ook afspraken gemaakt voor het jaar 2023. Een concreet voorbeeld hiervan is dat de klachtencoördinatoren het afgelopen jaar inzichtelijk hebben gemaakt binnen welk onderdeel van de organisatie geklaagd wordt en over welk onderwerp deze klachten gaat. Zo is er ook intern duidelijk over welke

teams geklaagd wordt. Doordat we deze cijfers nu beter in beeld hebben kunnen we ook doelgerichter met deze cijfers aan de slag. De klachtencoördinatoren schuiven periodiek aan in overleggen met teamleiders en kijken dan concreet waar de knelpunten liggen en wat er kan worden gedaan om de dienstverlening te verbeteren. Dit werpt zijn vruchten af en zorgt ervoor dat we als organisatie professioneler met klachten omgaan. Deze werkwijze blijven we uiteraard voortzetten.

De jaarverslagen interne klachten (2023) zijn voorgelegd aan de teamleiders binnen de organisatie. Aan hen is gevraagd welke acties er zijn ondernomen en welke acties we het komende jaar kunnen uitvoeren om de dienstverlening te verbeteren. Uit die rondvraag zijn een aantal concrete verbeterpunten teruggekomen die we hier graag vermelden.

- Bij de aanvraag van een gehandicaptenparkeerkaart bellen we bij twijfel eerst met de aanvrager om de eisen door te nemen. Dan kan een aanvrager besluiten om door te gaan of de aanvraag in te trekken. Hij of zij is zich dan bewust van de kosten die betaald moeten worden ook al wordt de aanvraag afgewezen;
- Bij een afwijzing van een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart wordt eerst gebeld met een toelichting op de afwijzing en wordt daarna de afwijzing verstuurd. Aanvragers kunnen dan direct hun vragen stellen en dit leidt tot minder bezwaren en klachten;
- Bij een gevonden ID-kaart of paspoort sturen we nu een informatiekaart in een dichte envelop. Dit hebben we naar aanleiding van klachten omtrent privacy aangepast;
- We hebben de bevestiging van een afspraak voor de aanvraag van een ID-kaart of paspoort voor minderjarigen aangepast waardoor direct zichtbaar is dat toestemming van beide ouders nodig is. Deze informatie stond meer onder in de mail waardoor dit minder goed gelezen werd;
- Er wordt meer aandacht gegeven bij het werven en opleiden van werkcoaches voor de verschillende culturen uit de gemeenten om miscommunicatie met inwoners te voorkomen;
- Er wordt beter gelet op klachten die betrekking hebben op Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ), deze werden soms niet goed geregistreerd;
- Er wordt geprobeerd zo snel mogelijk met de klager na ontvangst van de klacht contact op te nemen, hierbij heeft het de voorkeur om te bellen dan te mailen. In sommige gevallen is bellen niet mogelijk;
- Wanneer een klacht feitelijk gezien afgehandeld is, zal er beter naar de inwoner worden gecommuniceerd dat de klacht is afgehandeld. Dit betekent overigens niet dat de communicatie over andere onderwerpen daarmee beëindigd wordt;
- Er wordt gemonitord dat meldingen openbare ruimte (Fysieke leefomgeving) niet tussen wal en schip belanden. De omgang met het digitale archiefsysteem is voor sommige medewerkers nog een verbeterpunt. Hiermee hopen we het aantal klachten over tijdigheid binnen dit domein te verminderen;
- Wanneer een klacht niet meteen kan worden afgehandeld is het voornemen om klagers hiervan tussentijds op de hoogte te brengen.

Tot slot

We proberen de klachtbehandeling steeds beter te laten verlopen. Het beeld is dat dit ook de goede kant op gaat. Daarnaast kijken we ook kritisch naar de momenten wanneer het niet goed gaat. We willen niet te veel focussen op de aantallen, maar we willen juist leren van de klachten zodat we toekomstige klachten kunnen voorkomen. In die zin ligt de focus op de verbetering van onze dienstverlening. Daarom blijven we elke klacht uiterst serieus nemen en proberen we 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 deze reactie is ingegaan op de jaarverslagen interne klachten van de gemeente Hoogeveen en De Wolden. De cijfers uit deze jaarverslagen interne klachten geven ons inzicht in de kwaliteit van onze dienstverlening. Naast deze interne jaarverslagen heeft de gemeentelijke ombudsman inmiddels ook zijn jaarverslagen uitgebracht. Het CMT heeft kennisgenomen van deze jaarverslagen. De aanbevelingen die de ombudsman doet in zijn jaarverslagen zijn concreet en nuttig. De aanbevelingen zullen worden besproken met de directe verantwoordelijken. Waar mogelijk zullen wij onze dienstverlening daarop aanpassen. In het jaarverslag heeft de ombudsman voor beide gemeenten concreet geadviseerd om een weegbrug te plaatsen in de gemeentelijke milieustraat. De gemeente Hoogeveen heeft momenteel een weegbrug, de gemeente De Wolden niet. In de gemeente De Wolden wordt het tarief bepaald aan de hand van objectieve grenswaarden. In grensgevallen krijgen de inwoners het voordeel van de twijfel. Om die reden is de kans op arbitrair handelen klein en zou een weegbrug niet nodig hoeven te zijn.