

RIDDERKERK



Jaarverslag klachten 2022

Klachtenrapportage

Inhoudsopgave

Inleiding – over dit jaarverslag	3
1. Samenvatting: jaarverslag klachten 2022	4
2. Jaarbeeld 2022	5
Klachten algemeen (product of dienst) vs. klachten bejegening (gedrag bestuurder of medewerker).....	5
Klachten bejegening (bestuurder of medewerker) – verdeling in kanalen	6
Klachten via Nationale Ombudsman	6
Wijze van afhandelen.....	6
Verschil 2021 vs. 2022.....	7
3. Doorlooptijden ten opzichte van streefdata.....	8
4. Acties op klachtbehandeling	8
5. Top-5 klachten.....	8
Conclusie	9
Klacht, melding, vraag of signaal?.....	9

Inleiding – over dit jaarverslag

Voor u ligt het Jaarverslag klachten 2022. Hierin leest u over de geregistreerde en behandelde klachten in het afgelopen jaar. Deze rapportage is gebaseerd op gegevens uit het zaaksysteem (Green Valley) over het jaar 2022, gecombineerd met statistieken die worden weergegeven in Cognos (dashboardmodule).

Het klachtrecht is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierin staat dat iemand over een gedraging van een bestuursorgaan, of een van zijn medewerkers, kan klagen bij dat bestuursorgaan. Oftewel: kan klagen over ons, bij ons.

Daarnaast heeft Ridderkerk een eigen klachtenregeling. In deze regeling is vastgelegd hoe een klacht wordt behandeld, aanvullend op en als uitwerking van de in de Awb wettelijk voorgeschreven procedure.

Met ingang van 1 januari 2022 heeft het cluster Maatschappij voor het hele Sociaal Domein een eigen klachtenregeling. Alle klachten voor het Sociaal Domein (inkomen, schulden, jeugd, zorg en ondersteuning) vallen daardoor niet meer onder deze rapportage van de algemene (producten-/diensten-/bejegenings-) klachten.

1. Samenvatting: jaarverslag klachten 2022

2022 was, net als 2021 en 2020, een uitzonderlijk jaar door organisatieveranderingen en als gevolg van corona. Dit heeft impact gehad op maatschappelijke en gemeentelijke processen.

Er zijn in totaal 128 product- of dienstgerelateerde klachten geregistreerd en afgehandeld in 2022. In 2021 waren dit er 175. Dit is een duidelijke afname in het aantal geregistreerde en afgehandelde klachten voor product- en dienstgerelateerde klachten. Dit hangt mede samen met het loskoppelen van de klachten over het Sociaal Domein.

Het aantal bejegeningklachten bleef nagenoeg hetzelfde en laag. Het gaat in 2022 om 5 bejegeningklachten waarvan nog 1 klacht niet is afgehandeld. In de regel neemt de teamleider of op zijn/haar verzoek de betrokken vakspecialist contact op met de inwoner. Soms is het de klachtencoördinator die direct telefonisch contact opneemt. Klachten die betrekking hebben op producten en diensten en de klachten die betrekking hebben op het gedrag van een bestuurder of medewerker, worden respectievelijk in 70% en 75% van de gevallen binnen de streeftermijn¹ afgehandeld.

Op basis van de evaluatie van het klachtenproces, eind 2021, zijn er het afgelopen jaar mooie verbeteringen doorgevoerd. Er is meer sturing op klachten vanuit de teamleiders en vanuit de klachtencoördinator. Voor wat betreft 'eigenaarschap' treedt de klachtencoördinator in de informele voorfase op als klachtbehandelaar en klachtentoewijzer.

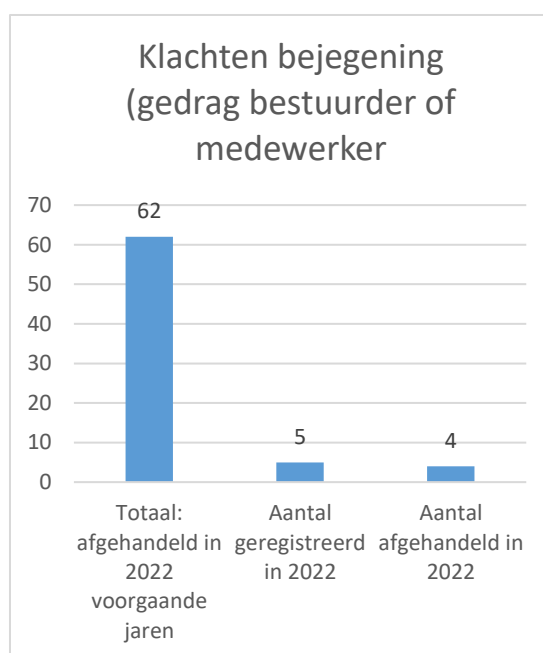
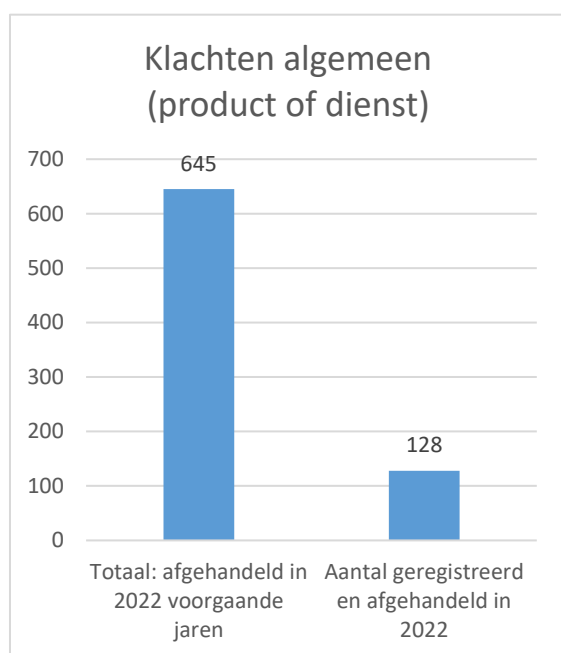
¹ Informele traject < 2 weken/ formele traject < 6 weken

2. Jaarbeeld 2022

Klachten algemeen (product of dienst) vs. klachten bejegening (gedrag bestuurder of medewerker)

Alle klachten worden geregistreerd in het zaakstelsel. Sinds de vernieuwde klachtenprocedure vindt daar continue sturing en rappel op plaats. Net als in 2021 is er in 2022 – met succes - aandacht geweest voor het (administratief) afronden van ‘oude’ klachten: 645 klachten zijn afgerond in 2022.

In deze rapportage wordt gerapporteerd over het totaal aantal afgehandelde klachten inclusief 2022 en het aantal klachten geregistreerd en afgehandeld in 2022.



Wijze van ontvangst

Een klager kan de klacht bij ons uiten via diverse kanalen: via e-mail, via post en via het klachtenformulier. Daarnaast kennen we interne klachten² en hebben we een categorie ‘overig’, voor wanneer er bijvoorbeeld telefonisch een klacht wordt geregistreerd. Voor de verdere rapportage wordt er gekeken naar het aantal geregistreerde en afgehandelde klachten in 2022. De eerder geregistreerde klachten blijven voor dit onderdeel van de rapportage buiten beschouwing.

Klachten algemeen (product of dienst) – verdeling in kanalen

Via e-mail	6
Via post	6
Via het klachtenformulier	112

² Interne klachten zijn klachten die bijvoorbeeld dubbel zijn geregistreerd en intern omgeboekt. Of klachten die door rechtstreeks contact met een medewerker van de organisatie zijn geregistreerd.

Interne klachten	4
------------------	---

Klachten bejegening (bestuurder of medewerker) – verdeling in kanalen

In 2022 werden er 5 klachten geregistreerd. Hiervan werden 4 klachten afgerond en staat 1 klacht nog open. Deze klacht dateert van november 2022 en is nog in behandeling.

Via e-mail	1
Via post	1
Via het klachtenformulier	3

Conclusie: we zien dat voor het uiten van bejegeningklachten vaker dan in 2021 is gekozen voor het gebruiken van het klachtenformulier in plaats van via het kanaal ‘post’ of ‘e-mail’.

Klachten via Nationale Ombudsman

In 2022 is een klacht via de Nationale Ombudsman geregistreerd en na onderzoek afgesloten zonder oordeel. Ter vergelijking, in 2021 werd één klacht via de Nationale Ombudsman geregistreerd en in 2020 geen klacht.

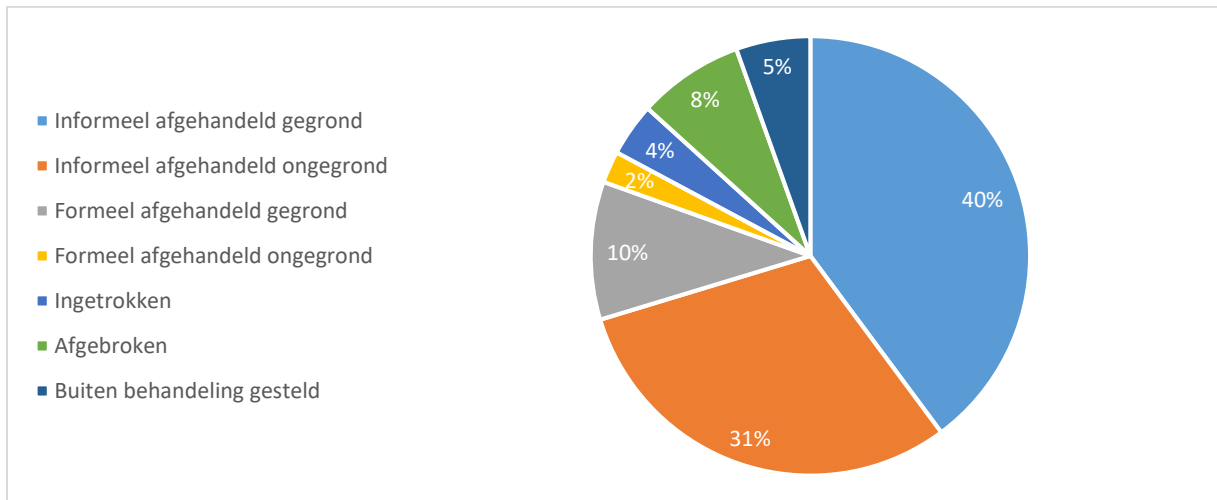
Wijze van afhandelen

Binnen de klachtenprocedure kennen we een aantal fasen om klachten af te handelen: de informele behandeling, de formele behandeling in eerste instantie en de formele behandeling in tweede instantie. Het doel is om zoveel mogelijk klachten binnen de informele behandelings sfeer af te handelen, waarbij wordt geacht de klacht binnen twee weken na ontvangst op te lossen en de klager – voor zover mogelijk - tevreden te stellen.

Daarbij geldt dat er binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact wordt opgenomen met de klager door de aangewezen behandelaar. Lukt het niet om de klacht binnen de termijn naar tevredenheid op te lossen, dan vindt formele behandeling van de klacht plaats. Deze fase duurt maximaal 6 weken, waarbij de klager in de gelegenheid wordt gesteld om te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Bij het afdoen van deze fase wordt altijd een afdoeningsbrief verzonden naar de klager. Is de klager na het doorlopen van de formele procedure nog niet naar tevredenheid geholpen, dan kan hij/zij ervoor kiezen zich te wenden tot de Nationale Ombudsman. Dit noemen we de formele behandeling in tweede instantie. Naast de wijze van afhandelen, kennen we binnen deze fasen ook een beoordeling of de klacht ‘gegrond’ of ‘ongegrond’ is. Dit kenmerk wordt meegegeven bij de afsluiting van de klacht in het zaakstelsel.

Afhandeling klachten algemeen (product of dienst)

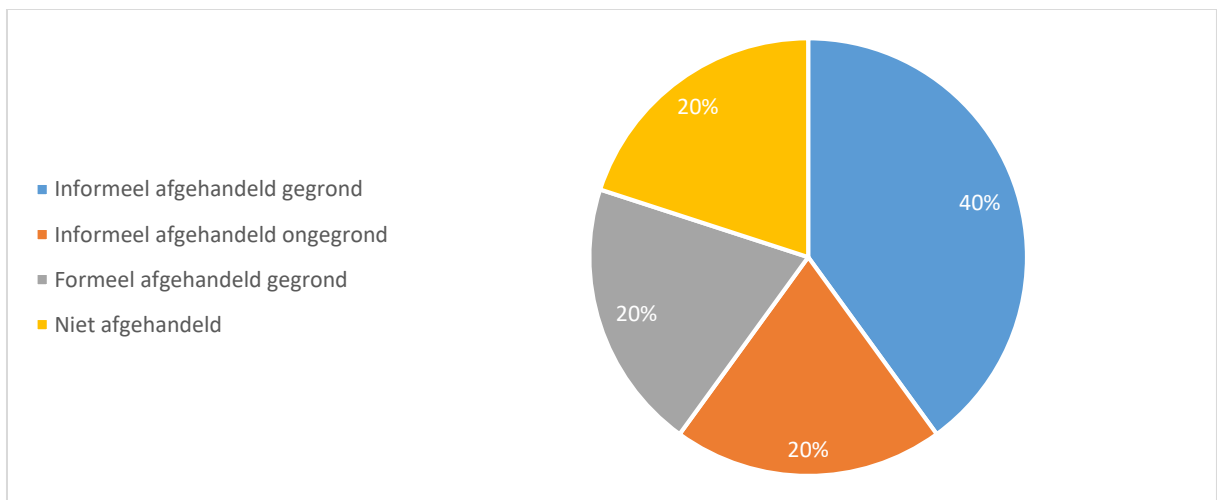
In totaal werden er 128 klachten geregistreerd en afgehandeld in 2022. Deze werden op de volgende wijze afgehandeld:



Conclusie: het merendeel van de ontvangen klachten rondom producten en diensten wordt binnen de informele fase afgehandeld.

Afhandeling klachten bejegening (gedrag bestuurder of medewerker)

In totaal werden er 5 klachten geregistreerd en 4 afgehandeld in 2022. Deze 4 klachten werden op de volgende wijze afgehandeld:



Conclusie: er worden jaarlijks weinig klachten ingediend die specifiek gaan over het handelen van een bestuurder of medewerker. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat bij algemene uitingen van onvrede en bij klachten over producten of diensten, door de indiener vaak wordt vermeld dat het (ook) om het gedrag van een medewerker gaat, ook al wordt de klacht niet onder deze categorie ingediend.

Verschil 2021 vs. 2022

Voor de gemeente Ridderkerk zien we een daling in het aantal klachten rondom producten en diensten ten opzichte van het jaar daarvoor. In 2021 werden er 175 klachten geregistreerd en afgerond, in 2022 waren dat er 128. Het aantal bejegeningklachten bleef min of meer gelijk. De

daling hangt onder andere samen met de nieuwe klachtenregeling voor het Sociaal Domein met ingang van 1 januari 2022.

3. Doorlooptijden ten opzichte van streefdata

Als we kijken naar de afhandeling van de klachten over producten of diensten voor de gemeente Barendrecht, dan wordt het merendeel binnen de streeftijd³ afgehandeld: 70% (ten opzichte van 77,1% in 2021). Bij bejegeningssklachten is dit ruim 75% (ten opzichte van 55,6% in 2021).

Conclusie: zowel de klachten die betrekking hebben op producten en diensten, als de klachten die betrekking hebben op het gedrag van een bestuurder of medewerker, worden in respectievelijk 70% en 75% van de gevallen binnen de streeftijd afgehandeld.

4. Acties op klachtbehandeling

De klachtenprocedure heeft als doelstelling dat zowel inwoners als medewerkers zich gehoord en serieus genomen voelen. Naar aanleiding van de evaluatie eind 2021 is een aantal verbeterpunten uitgewerkt, die in 2022 zijn opgepakt. Het uiteindelijke doel is om een verbetering te zien in aantallen klachten, interne betrokkenheid en vermindering van taboe op deze klachtbehandeling.

Om eigenaarschap te verbeteren is er in 2022 meer gesproken over klachten, binnen de organisatie en met de klachtenadviseur. Er is ook afgesproken om bij twijfel of de klacht wel juist is toegewezen toch het eerste contact met klager te leggen om klager niet van het kastje naar de muur te sturen.

'Een klacht is een kans' is nog altijd een mooi adagium. Daarom is er in 2022 meer de nadruk gelegd op mooie voorbeelden van klachtenafhandeling. Intern is er gecommuniceerd over successen en leerpunten. Vanuit het team Ontwikkeling Dienstverlening is aan teams met veel klachten het aanbod gedaan om deze teams te ondersteunen. De klachtenadviseur heeft individuele afspraken met teamleiders gehad om klachten te bespreken. Verder zijn in 2022 de teksten op de website en het e-klachtenformulier aangepast.

5. Top-5 klachten

Op basis van de geregistreerde klachten, is een zogenaamde top-5 gemaakt van de meest voorkomende klachten in de gemeente Ridderkerk. Het gaat om klachten over:

1. Frontoffice Burgerzaken (ID, paspoort, huwelijk, wachttijden);
2. Geen antwoorden op vragen, geen informatie, slechte bereikbaarheid, word niet teruggebeld;
3. Bomen en groen;
4. Openbare orde, overlast, toezicht & handhaving;
5. Parkeeroverlast en parkeerbeleid.

In 2023 wordt een werkproces ingericht om de leerloop (PDCA-cyclus) van klachten af te maken. Wat kan er naar aanleiding van de klachten worden geleerd en hoe kan de dienstverlening worden

³ Informeel < 2 weken en formeel < 6 weken

verbeterd? Voor Burgerzaken is reeds gestart met forecasting / een andere manier van roosteren om wachttijden terug te brengen en het makkelijker maken online een afspraak te regelen.

Conclusie

In 2022 zijn de volgende verbeteringen uit de evaluatie doorgevoerd:

- Aanpassen teksten website
- Aanpassen webformulier klacht/melding
- Meer inzicht in data, dashboarding
- Aanbod ondersteuning teams bij klachtafhandeling
- Doorbreken van taboe op klachten
- Eigenaarschap van klachten

Ook in 2023 gaan we door met het verbeteren van klachtafhandeling.

Omdat we kunnen blijven leren van klachten, worden teams in 2023 ook ondersteund bij klachtbehandeling. Hierbij wordt de nadruk gelegd op snel persoonlijk contact opnemen met de inwoner die de klacht heeft ingediend om te beluisteren wat de aanleiding is geweest om de klacht in te dienen. De inwoner wordt hierdoor sneller gehoord en het betreffende team kan eerder en gericht aan een oplossing van het probleem bijdragen.

Klacht, melding, vraag of signaal?

Ten aanzien van zaakstypegroep Klachten algemeen (product of dienst) is in het zaakstelsel Green Valley een kwalitatieve analyse gedaan naar de inhoud van de klacht. Hieruit bleek onder andere (ter illustratie) dat de inwoner onder een de term 'klacht' ook verstaat: gecombineerde meldingen, bejegening, wens, informatieverzoek, uiting, beleidsvraag, verkeersmelding, handhavingsmelding/BOA, huishoudelijk afval melding (NV).

Uitgangspunt is dat de inwoner wordt geholpen ongeacht of het signaal een wens, een melding, een vraag of een klacht betreft. Hiervoor wordt na lancering van het nieuwe zaakstelsel een oplossing gemaakt, zodat de inwoner geen last heeft van hoe wij het proces hebben ingericht maar we wel zuivere data kunnen ontsluiten.