

Jaarverslag klachten 2017-2018

Verbeteren klachtenafhandeling

De snelheid en voortvarendheid waarmee de klacht is opgelost bepaalt de tevredenheid. In dat kader wordt in 2019 de administratieve afhandeling geautomatiseerd. Daarnaast wordt het klachtproces heringericht (onderdeel van de verdere uitrol van VIP-dienstverlening gemeentebreed) en de klachtverordening geupdated. Belangrijke speerpunten hierbij zijn:



**Inzetten op snel contact:
van mailen/post naar bellen/contact!**



**Betrekken van de medewerker tegen wie
geklaagd wordt om leereffect te versnellen**

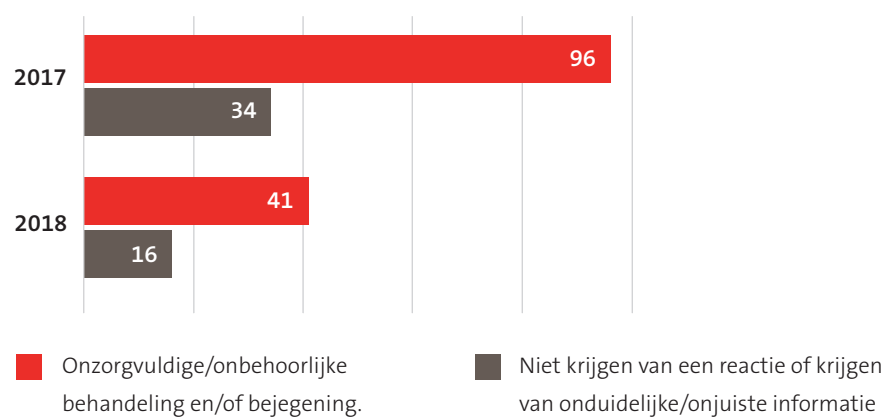


Deskundigheidsbevordering van klachtbehandelaars

We zetten in op deze professionalisering van de klachtbehandeling. Om dit te bewerkstelligen is eind 2017 ingezet op het beter registreren van de klachten. Dit heeft een andere aanpak als gevolg; we willen echt in gesprek met onze stad. Daar hoort het registreren en serieus behandelen van klachten bij. Dat is een andere insteek maar veel waardevoller voor onze organisatie.

Aard van de klachten

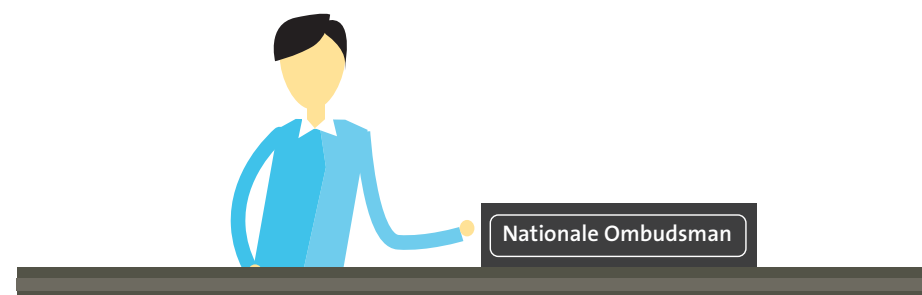
Net als in voorgaande jaren ging het grootste deel van alle ontvangen klachten in 2017 en 2018 over de niet voortvarende wijze van behandeling, over de onjuiste bejegening van inwoners, over het geen uitvoering geven aan een bepaalde zaak of over het niet nakomen van toezeggingen.



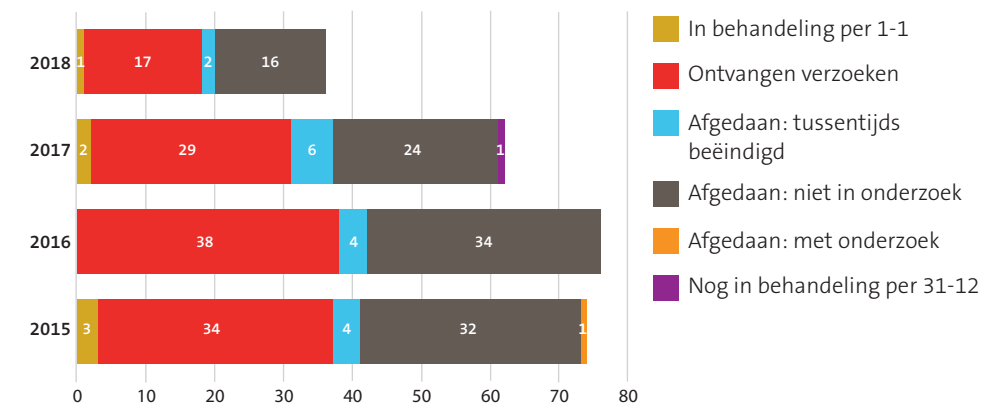
Klachtenprocedure

Klachten doorlopen in eerste instantie een informele procedure. Wanneer een indiener van de klacht niet tevreden is met de informele klachtafhandeling, kan hij of zij verzoeken om een hoorzitting (oftewel: de formele procedure). Mocht de klacht dan nog niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de indiener van de klacht zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

Bestuurs- en Juridische Ondersteuning registreert de binnengekomen klachten en zet de binnengekomen klachten uit naar de klachtbehandelaar. De behandeling van de klachten vindt vervolgens plaats op afdelingsniveau. De afdelings- of teammanager start de informele procedure op. Bij klachten over een afdelingsmanager is de gemeentesecretaris degene die de klacht behandelt. Bij klachten over college en burgemeester stelt de klachtencoördinator een onderzoek in naar de klacht en brengt vervolgens een advies uit aan het college of de gemeenteraad. De klachtencoördinator ziet er op toe dat klachten tijdig en volgens de afgesproken procedures worden afgehandeld.



Indien een inwoner niet tevreden is over de manier waarop zijn of haar klacht door de gemeente is behandeld of wanneer de inwoner het niet eens is met de conclusies van de gemeente, dan kan de Nationale Ombudsman worden ingeschakeld. Inwoners worden actief gewezen op deze mogelijkheid. Wat opvalt, is dat in 2017 en 2018 steeds minder inwoners de Nationale Ombudsman inschakelen. De daling lijkt samen te hangen met het verminderd aantal WMO-klachten.



Opmerking: de cijfers uit 2017 sluiten niet helemaal aan op de cijfers van 2016. Dit heeft te maken met het registratiesysteem van de Nationale Ombudsman en het tijdstip waarop de rapportage uit het systeem is gehaald.

Natuurlijk verbinden, daar gaat het om!

In de Verordening klachtenregeling Helmond 2009 hebben wij vastgelegd hoe om te gaan met klachten van inwoners. Ook in het coalitieakkoord 2018 - 2022 wordt benadrukt dat de gemeente in gesprek wil zijn en blijven met de stad en haar inwoners. We staan voor een open, transparante bestuursstijl richting onze inwoners en ondernemers. Zij weten immers het beste wat er leeft in de stad.

Een inwoner die bij ons aanklopt verwacht dat zijn of haar klacht of melding met aandacht en snelheid wordt gehoord en behandeld. Aan die verwachting willen wij voldoen.

De contacten met de inwoners nemen toe: de meldingen, de servicemomenten en ook het aantal klachten. Na een daling in 2017, is het aantal klachten in 2018 gestegen. Enerzijds betreuren wij dat. Anderzijds is het een resultaat van de actieve oproep aan inwoners tot het registreren van een klacht. Dit geeft ons een beter inzicht in de klantbeleving van onze dienstverlening. Hiermee verbeteren wij de dienstverlening. Positief is bovendien dat het informeel oplossen van klachten, flink gestegen is.

We zetten in op optimalisering van de klachtafhandeling. We automatiseren het administratieve deel van het proces, updaten de klachtverordening en geven de persoonlijke benadering in de klachtbehandeling een prominente plek. Dit is het fundament onder onze VIP(Vriendelijk Innovatief Persoonlijk)-dienstverlening.

In dit jaarverslag wordt een beeld geschetst van de aard, gevolgde procedure en tijdigheid in afhandeling van klachten en meldingen die ontvangen zijn in 2017 en 2018. Naast de cijfers is in dit verslag ook meer algemene informatie opgenomen over het klachtenproces, de klachtbehandeling en geven we u een doorkijk in hoe de gemeente in de toekomst vorm wil geven aan het klachtenproces en de afhandeling ervan.

Formele en informele klachtenafhandeling

In 2017 maar zeker in 2018 hebben we veel klachten informeel kunnen afdoen. Door contact, uitleg en informatie-uitwisseling voelt een inwoner zich gehoord. Een formele afhandeling vindt de inwoner dan niet altijd meer nodig.



Jaarverslag klachten 2017-2018

Klacht ◀▶ Melding ◀▶ Bezwaar

Het is belangrijk onderscheid te maken tussen bezwaarschriften, meldingen en klachten. Is een inwoner het niet eens met de inhoud van het besluit, dan dient hij geen klacht maar een bezwaarschrift in. Hiervoor geldt een aparte procedure. Het is niet mogelijk om via de klachtprocedure een bezwaar of beroep op besluit opnieuw aanhangig te maken.

De bezwaarschriftencommissie van Helmond behandelt jaarlijks rond de 225 bezwaarschriften. Daarnaast kan een inwoner ook zaken melden. Denk aan een omgevallen boom, overlast door hangjongeren e.d. Jaarlijks komen er gemiddeld 8000 van deze meldingen binnen. Dit zijn geen klachten maar meldingen. Klachten zien op een gedraging van een medewerker, manager of bestuurder van de gemeente Helmond. Zo kan een klacht onder andere gaan over het niet (tijdig) ontvangen van een reactie, het onheus bejegenen, het verstrekken van onduidelijke dan wel onvolledige informatie of het niet nakomen van een toezegging, enz. In 2018 kwamen er 130 klachten binnen.

Aantallen klachten

Het aantal klachten is na een afname in 2017 tot 58 klachten (2016 : 91) in 2018 toegenomen tot 130 ontvangen klachten. Waar in 2017 het Sociaal Domein (PSD) nog koploper was als het gaat om klachten, zien we in 2018 een toename in klachten over de afdelingen Inrichting & Beheer Openbare Ruimte (IBOR) en Transactionele Dienstverlening (TD). Deze afdelingen staan dagelijks rechtstreeks in contact met onze inwoners. Bij IBOR komen de meldingen binnen over bv losliggende stoeptegels, omgevallen bomen enz. Bij TD kunnen inwoners terecht met een servicevraag. Dit kan uiteenlopen van een vraag aan de gemeente tot een aanvraag rijbewijs, vergunning of het doorgeven van een verhuizing.

Oorzaken stijging

Een belangrijke oorzaak voor de stijging in aantallen is de andere insteek in klant/klachtbeleving. Waar we voorheen vooral inzetten op het oplossen, registreren we nu actiever (ook de klachten die direct opgelost worden). Het actief registreren levert meer inzicht op in wat er werkelijk speelt in onze stad. Hiermee kunnen onze dienstverlening verbeteren. Het is bovendien van belang om zaken in perspectief te zien: zo heeft TD in 2018 in totaal 140.000 klantcontacten geregistreerd. IBOR ontvangt een groot deel van de 7500 meldingen die wij gemiddeld op jaarbasis ontvangen. Bij TD heeft dit in 32 gevallen, bij IBOR in 36 gevallen geleid tot een klacht

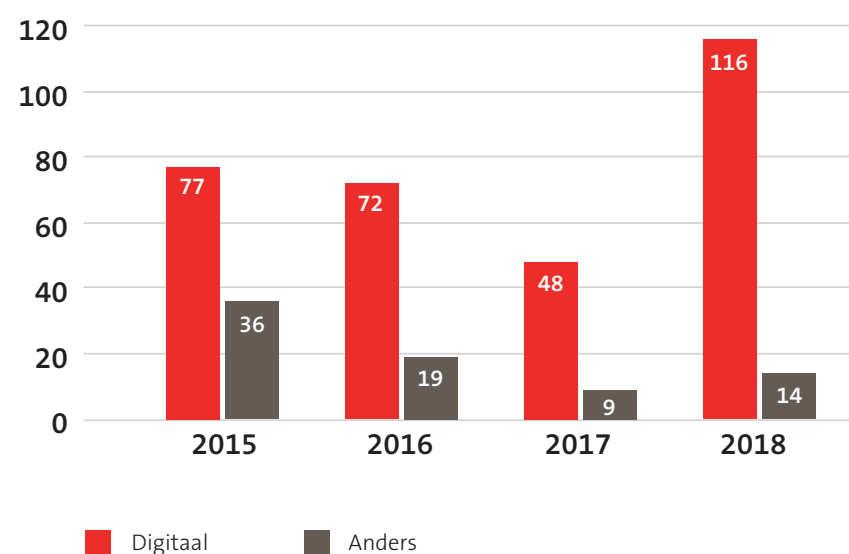
Bij IBOR zien de geregistreerde klachten op het niet of niet tijdig reageren op een ingediend verzoek en het niet op voortvarende wijze van behandeling en het onbehoorlijk behandelen van inwoners. Bij TD gaan de klachten voornamelijk over het verstrekken van onduidelijke of onjuiste informatie.

Hoe komen klachten binnen

Klachten kunnen digitaal, schriftelijk of mondeling worden ingediend (via de website, e-mail, telefonisch, schriftelijk en door een balieafgifte). We zien dat inwoners de voorkeur geven aan het indienen van een klacht op de digitale manier. Dit gebeurt veelal via het klachtenformulier op de website. In de afgelopen jaren hebben we gemerkt dat klachten op verschillende plekken in de organisatie binnenkomen. Het streven is om ook deze klachten sneller op de juiste plek terecht te laten komen.



In Helmond worden klachten centraal geadmineerd door de afdeling Bestuurs- en Juridische Ondersteuning. Vanuit de klachtencoördinator wordt contact opgenomen met de indiener van de klacht. Wanneer de klacht niet direct kan worden opgelost, wordt de klacht doorgezet naar de betreffende vakafdeling.



Doorlooptijden

We streven ernaar om een klacht zo spoedig mogelijk op te lossen. De Algemene wet bestuursrecht geeft een termijn van 6 weken voor het afhandelen van klachten. Komt de formele procedure in beeld, dan moet een klacht wettelijk gezien binnen 10 weken zijn afgehandeld. Het is mogelijk deze beide termijnen met 4 weken uit te stellen.

In 2017 is 69% van de klachten binnen 6 weken na ontvangst opgelost. In 2018 55%. Tegelijkertijd zien we een stijging van het aantal klachten dat pas na meer dan 10 weken is afgehandeld. Dit is in 2017 en 2018 opgelopen naar respectievelijk 21% en 36%. Het aantal klachten dat tussen de 6 en 10 weken wordt afgedaan, blijft constant rond de 10%.

De lange afhandeldingsduur hangt veelal samen met de manier waarop de klachtenprocedure momenteel is ingericht. Als de verbeteringen zijn doorgevoerd, nemen ook de looptijden af.

Oordeel klachten

In 2018 hebben we meer klachten opgelost: 110 tegen 48 in 2017.

	2017	2018
Niet ontvankelijk/ingetrokken	8	23
Tussentijds opgelost, klacht terecht	20	69
Tussentijds opgelost, klacht niet terecht	9	5
Klacht gegrond	8	9
Klacht gedeeltelijk gegrond	0	2
Klacht ongegrond	3	2

Wat opvalt is dat in 2018 veel klachten tussentijds werden opgelost, informeel dus. Dit is het gevolg van het aansturen op het in een vroeg stadium contact leggen en in dat contact de klacht bespreken. Dit past in het investeren in gesprek komen en blijven met de inwoners.

Conclusies

- Meer klachten binnengekomen
- Meer klachten afgehandeld
- Meer investeren in klachtenbehandeling in gang gezet

