



gemeente BERGEN

MEMO van college aan de raad

datum : 1 mei 2012 (binnen gekomen bij de griffie op 8 mei 2012)
aan : Gemeenteraad
van : College
onderwerp : Jaarverslag klachten 2011
Portefeuillehouder : Burgemeester
Inlichtingen bij : Angela Bos

Aanleiding

- De burgemeester ziet toe, op grond van artikel 170 Gemeentewet, op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur.
- Op initiatief van het college als onderdeel van de actieve informatieplicht ontvangt uw raad het jaarverslag klachten 2011.

Bijlage

- Jaarverslag klachten 2011



gemeente BERGEN

Jaarverslag klachten 2011

KLACHTEN, DAAR MAKEN WIJ WERK VAN!

Inleiding

Sinds 2002 heeft de gemeente Bergen een klachtenregeling. De klachtenregeling is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit betreft het interne klachtrecht. Intern klachtrecht ziet toe op de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan. Conform artikel 9.12 van de Awb zorgt het bestuursorgaan voor de registratie van de ingediende klachten en de publicatie hiervan in het jaarverslag klachten.

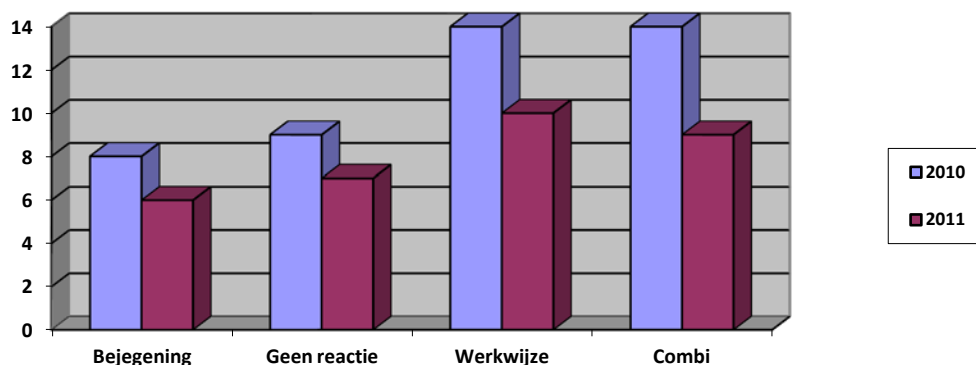
Jaarverslag 2011, anders dan andere jaren

In onze voorgaande jaarverslagen lag de focus op de aantallen klachten per afdeling, per categorie en of de klachten gegrond of ongegrond waren. Echter, het sturen op aantallen zegt niets over het niveau van onze dienstverlening. Daarom geven wij u in dit jaarverslag vooral inzicht in de manier waarop wij de klachten van 2011 hebben benut om direct - waar mogelijk - onze dienstverlening te verbeteren. Was directe verbetering niet mogelijk omdat het complexe situaties betrof, dan zijn de leerpunten en aanbevelingen toegevoegd aan de projectplannen van 'Bergen op weg naar de top in dienstverlening' (zie ook pagina 4).

Aantallen

In 2011 werden 59 klachten ingediend, waarvan 32 gegrond. Dat is een afname ten opzichte van 2010 (van de 73 ingediende klachten waren toen 45 gegrond). In onderstaand schema ziet u de gegronde klachten van 2011 ten opzichte van 2010.

Schema gegronde klachten 2010 (45) – 2011 (32)



Een bloemlezing over klachten en onze reactie daarop



Bejegeningklachten

Een paar voorbeelden:

- Het betrof onder andere onbeschoft gedrag van medewerkers van een bedrijf dat was ingehuurd om werkzaamheden namens de gemeente uit te voeren. Deze medewerkers werden op hun gedrag aangesproken en één medewerker mocht geen werkzaamheden meer uitvoeren voor de gemeente.
- Een enkele klacht ging over de stijl waarmee een ingehuurde professional werkzaamheden uitvoerde. Hoewel het beoogde resultaat werd bereikt, werd toch besloten om deze professional niet langer in te zetten omdat de werkwijze niet overeen kwam met de door de gemeente gewenste uitstraling.
- Een paar klachten ging over schriftelijke communicatie van de gemeente richting de burger. De stijl was niet professioneel, de opstellers werden hierop aangesproken.

- In een andere situatie vond de burger de manier van communiceren door een ambtenaar dwingend en onvoldoende neutraal. Voor de betrokken ambtenaar werd gekeken of coaching op dit gebied nodig was.
- Een burger stoorde zich aan het gedrag van een ambtenaar, omdat deze zich niet hield aan de verkeersregels. De betrokken medewerker werd hierop aangesproken.



Klachten over geen reactie, of geen tijdige reactie

- Klachten op dit gebied waren onder andere het gevolg van onvoldoende overdracht bij ziekte en vakantie, waardoor de vraag van de burger niet tijdig werd opgepakt. De leidinggevende moet hierop sturen.
- In een aantal standaard ontvangstbevestigingen stonden onjuiste termijnen genoemd, waardoor bij de burger verkeerde verwachtingen waren gewekt. Dit werd gemeld aan de betrokken afdeling.
- Ook het ontbreken van duidelijke afspraken over wanneer de burger een antwoord op zijn vraag kon verwachten, leverde in een aantal gevallen klachten op. De leidinggevende moet hierop sturen.
- In een ander geval werd een melding niet volgens de normale procedure uitgezet, waardoor de melding bleef liggen. Dit was een incident.



Klachten over onze werkwijze

- Een aantal klachten ging over de werkwijze van een ingehuurd dienstverlener. Deze klachten werden besproken met de uitvoerende instantie, waarna de werkwijze werd aangepast.
- Doordat oude informatie op de website was blijven staan, werd een aanvraag over een uitkering met coulanse behandeld. De informatie op de website werd gecorrigeerd.
- Er werd foutieve informatie verstrekt, waardoor de burger onnodige kosten moest maken. De betrokken ambtenaar werd hierop aangesproken en de kosten werden aan de burger vergoed.
- Een burger kreeg onjuiste informatie over wat te doen naar aanleiding van het overlijden van een partner. De betreffende ambtenaar werd hierop aangesproken.
- Een aantal klachten werd veroorzaakt door het niet volgen van de omschreven werkprocedure. Deze procedures werden opnieuw onder de aandacht gebracht van de betrokken ambtenaren.
- Er werd verzuimd een melding van een burger door te voeren in de systemen. Dit werd gecorrigeerd.
- Bij complexe dossiers bleek het ook dit jaar weer lastig de regie te houden. Op managementniveau werden afspraken gemaakt over wie namens de gemeente als contactpersoon optrad.



Combiklachten (klachten over meerdere onderwerpen tegelijk)

Deze klachten gingen vrijwel allemaal over onvoldoende communicatie, in combinatie met het oneens zijn met de manier van werken, of onduidelijkheid over de manier van werken. In een aantal gevallen speelde ook het ontbreken van een procedure een rol.

Leerpunten waren:

- Het belang van een tijdige en duidelijke uitleg over het waarom van onze manier van werken.
- Los bij klachten niet alleen de technische kant van het probleem op, maar besteed ook aandacht aan het mensgerichte deel.
- De noodzaak van het werken volgens de bestaande procedures en afspraken. Daar waar nodig werden de betrokken ambtenaren (opnieuw) op de bestaande procedures gewezen.
- Daar waar er procedures ontbraken, werden deze opgesteld.
- De noodzaak tot een betere afstemming tussen binnen- en buitendienst. Hierover zijn structurele afspraken gemaakt.

(Voorgenomen) verbeteringen naar aanleiding van klachten

In een aantal gevallen zijn direct verbeteringen doorgevoerd om herhaling van klachten te voorkomen.

Bij de afdeling Werk-, Inkomen en Zorg werden twee kwaliteitsmedewerkers benoemd die toezien op het correct volgen van de procedures. Waar mogelijk worden verbeteringen direct doorgevoerd.

Met een aantal bedrijven die namens de gemeente Bergen werkzaamheden uitvoeren, zijn afspraken gemaakt over de wijze van klachtenbehandeling. Denk hierbij aan bedrijven als HVC (huisvuil), PCM (parkeerservices), maar bijvoorbeeld ook de gemeente Alkmaar (Woz).

Bij de afdeling Publieksdiensten kregen de vijf senior medewerkers een specifiek vakgebied toegewezen. Zij fungeren daarmee als contactpersoon en vraagbaak voor intern en extern.

Bij een aantal afdelingen is de overdracht bij ziekte of vakantie niet goed geregeld. Bij de omschrijving van de werkprocessen worden afspraken hierover vastgelegd.

Verbeterpunten die niet direct zijn uitgevoerd, worden ingebracht bij de vijf projecten uit het rapport 'Bergen op weg naar de top in dienstverlening'.

Het gaat om de projecten:

1. Inrichten van het KCC (klantencontactcentrum)
2. De website (inclusief de digitale dienstverlening) (benut wensen/tips van burgers)
3. HRM-beleid (kennisscan, behoefte peiling, training en introductieprogramma)
4. Schriftelijke communicatie (cases inbrengen en in fases oppakken)
5. Meten, weten en verbeteren

Naast deze 5 projecten is bij de afdeling Juridisch Advies gestart met een project optimalisering werkproces. Dit project heeft als doel om aan het begin van verschillende plannen de benodigde juridische kennis in te brengen om de kwaliteit van de adviezen te verbeteren, waardoor reparatie achteraf wordt voorkomen.

Verzoeken aan de Nationale ombudsman

In 2011 namen acht burgers rechtstreeks contact op met de Nationale ombudsman (NOM). Zeven van hen werden terugverwezen naar de gemeente, omdat zij de klacht niet eerst bij de gemeente zelf hadden ingediend. Een klacht werd door interventie opgelost, waardoor de Nationale ombudsman nader onderzoek niet nodig vond.