

Jaarverslag Klachtenbehandeling 2021

augustus 2022

Inleiding

Als gemeente willen wij de dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van onze burgers. Eventuele klachten van burgers over de manier waarop een medewerker of bestuurder hem/haar te woord heeft gestaan of over de wijze van dienstverlening, nemen wij serieus. Op grond van de klachtenregeling kunnen burgers een officiële klacht over een gedraging van de gemeente indienen. Dit gebeurt bij voorkeur digitaal, via onze gemeentelijke website.

Informele klachtafhandeling

Klachten behandelen wij volgens de regeling 'Klachtbehandeling 2010'. Medewerkers en bestuurders richten zich op het adequaat afhandelen van klachten. Hierbij staat informele klachtafhandeling centraal: graag lossen wij de klacht in een persoonlijk gesprek op. Vaak kan in een telefoongesprek al het nodige onderling duidelijk worden. Wij luisteren naar suggesties en willen eventuele fouten onder ogen zien. Zo maken wij ook werk van het adagium dat we "een lerende organisatie willen zijn".

Als in dat gesprek een oplossing voor het specifieke probleem kan worden gevonden, kan daarmee de klacht zijn afgedaan. Wil de klager de klacht toch doorzetten, dan kan dat natuurlijk altijd. Dan worden de telefonisch besproken vervolgstappen ondernomen en krijgt de klager uiteindelijk de beslissing op de klacht binnen de wettelijke termijnen toegestuurd.

Het komt ook voor dat een klager bij het indienen van de klacht aangeeft niet open te staan voor gesprek. In dat geval wordt het informele deel overgeslagen en wordt direct overgegaan op de formele klachtafhandeling.

Bejegening en dienstverlening

De klachtregeling is bedoeld voor bejegeningssklachten en klachten over de gemeentelijke dienstverlening. Met bejegening bedoelen wij het professionele handelen van individuele medewerkers en/of bestuurders. De bejegening dient fatsoenlijk en correct te zijn. Klachten over onze dienstverlening gaan meer over de gemeente in algemene zin: de voortvarendheid waarmee de gemeente invulling geeft aan uitvoerende werkzaamheden, hoe actief en adequaat wij inwoners informeren en/of hoe adequaat we de uitvoering en dienstverlening georganiseerd hebben.

Klachten kunnen niet gaan over gemeentelijk beleid of een gemeentelijke beslissing, zoals tegen een aanslag gemeentelijke heffingen of een bezwaar tegen het weigeren van een omgevingsvergunning. Daarvoor staat wel (vaak) de bezwaarmogelijkheid open. Ook meldingen openbare ruimte zijn geen klacht, tenzij iemand voor de derde keer dezelfde melding moet doen of een melding niet adequaat wordt opgepakt en service-afspraken op dat punt niet worden nagekomen.

Verantwoordelijkheden

De afdelingsmanager (situatie tot 1 april 2021) behandelde de klachten over een medewerker en de gemeentesecretaris behandelde klachten over een afdelingsmanager. Na de aanpassing van de organisatiestructuur per 1 april 2021 is de teamleider verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten over een medewerker. De verantwoordelijk directeur behandelt klachten over een teamleider. In overleg worden meervoudige klachten opgepakt door de klachtcoördinator.

In geval het een klacht over de gemeentesecretaris of een wethouder betreft, is de burgemeester verantwoordelijk voor de klachtbehandeling. Een klacht over de burgemeester zelf wordt dan weer behandeld door de locoburgemeester. De persoon over wie geklaagd wordt, handelt in elk geval nooit zelf de klacht af. De klachtbehandelaar wordt ondersteund door de gemeentelijke klachtcoördinator.

Wanneer een klager het niet eens is met de beslissing over de klacht of hij/zij ontevreden is over de wijze waarop de klacht door de gemeente is behandeld, dan kan hij/zij dit aanklaarten bij de

Ombudsman Metropool Amsterdam. De Ombudsman fungeert als externe klachtinstantie voor de gemeente Diemen. Soms komt het voor dat klagers zich direct tot de Ombudsman wenden. Maar omdat de zogenaamde eerstelijnsklachtafhandeling een gemeentelijke verantwoordelijkheid is, verwijst de Ombudsman in dergelijke situaties terug naar de gemeente. Klagers worden hierover geïnformeerd.

Inhoud van dit klachtjaarsverslag

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd op de volgende onderdelen:

- Ontvankelijkheid
- Gegrondheid
- Doorlooptijd
- Meerjarenontwikkeling
- Regionale Ombudsman

Als laatste volgt een paragraaf analyse, conclusies en aandachtspunten.

Ontvankelijkheid

Brieven en e-mails die door burgers onder vermelding van 'klacht' zijn verstuurd aan de gemeente en brieven en e-mails die door de gemeente als klacht zijn aangemerkt, worden als klacht geregistreerd.

Echter, niet al deze poststukken zijn als klacht ontvankelijk. Conform de klachtregeling worden bijvoorbeeld anoniem ingediende klachten niet in behandeling genomen. Daarnaast is voor meldingen over onderhoud van de openbare ruimte een aparte procedure beschikbaar en beschikken gemeenschappelijke regelingen waaraan we deelnemen over een eigen klachtenregeling. In geval van bezwaar m.b.t. een gemeentelijke beslissing wordt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een bezwaarschrift. Na deze toets blijven klachten over die ontvankelijk zijn op een van de volgende 'behoorlijke vereisten':

- I: Voortvarendheid
- II: Actieve en adequate informatievoorziening
- III: Adequate organisatorische voorzieningen
- IV: Correcte bejegening, professionele houding

Klachten over de drie eerste behoorlijke vereisten delen we onderstaand in als dienstverleningsklachten. Klachten in de vierde categorie zijn "traditionele" bejegeningklachten. Alle klachten worden conform onze klachtregeling afgehandeld.

De ontvankelijke klachten (zowel gegrond als ongegrond) zijn als volgt verdeeld over de afdelingen:

ONTVANKELIJKHEID van klachten in 2021	Ontvangen klachten	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk		
			I – III (dienstverlening)	IV (bejegening)	Totaal
Beleid Samenleving	1	0	1	0	1
Burgerzaken en KCC	13	5	7	1	8
Sociaal Team Diemen	6	1	4	1	5
WMO	2	0	2	0	2
Sociale Zaken	2	0	1	1	2
Administratie Sociale Zaken	0	0	0	0	0
Handhaving	3	2	1	0	1
Infra	13	4	9	0	9
OOV en Vergunningen	11	2	8	1	9
Projecten	4	1	2	1	3
Ruimtelijk Beleid	21	11	7	3	10
Wijkbeheer	4	2	2	0	2
Gebouwen en Facilitaire Zaken	0	0	0	0	0
Directie/bestuursscr./bestuur	3	0	3	0	3
Duo+	5	4	1	0	1
Gemeentebelastingen Amstelland	0	0	0	0	0
TOTAAL	88	32	48	8	56

Gegrondheid

Van alle klachten die in 2021 zijn behandeld (ontvankelijk = 56), zijn 31 klachten informeel (55% van het totaal aantal ontvankelijke klachten) afgehandeld. Er zijn geen klachten waar (nog) geen uitspraak is gedaan over de gegrondheid. Bij 16 klachten is wel een uitspraak gedaan over de gegrondheid. Bij 1

bejegeningsklacht en 8 dienstverleningsklachten beoordeelden we de klacht als ongegrond. Bij 3 bejegeningsklachten en 13 dienstverleningsklachten oordeelden wij de klacht als (gedeeltelijk) gegrond en/of hebben wij onze excuses aangeboden voor de ervaren situatie.

Een formele klachtbehandeling wordt altijd afgesloten met een brief of e-mail. Daarin wordt een uitspraak gedaan over de gegrondheid van de klacht: gaat de gemeente inhoudelijk mee in de klacht van de burger? In voorkomende gevallen biedt de gemeente in het gesprek of in de afsluitende brief excuses aan. Onder andere in die gevallen kan je spreken van een gegronde klacht. Daarbij is er een belangrijk onderscheid te maken tussen bejegenings- en dienstverleningsklachten. Bij de laatste had de gemeente bijvoorbeeld actiever moeten communiceren, voortvarender moeten handelen of de dienstverlening adequater moeten organiseren. In het geval van bejegening gaat het om een onprofessionele of onheuse handelswijze.

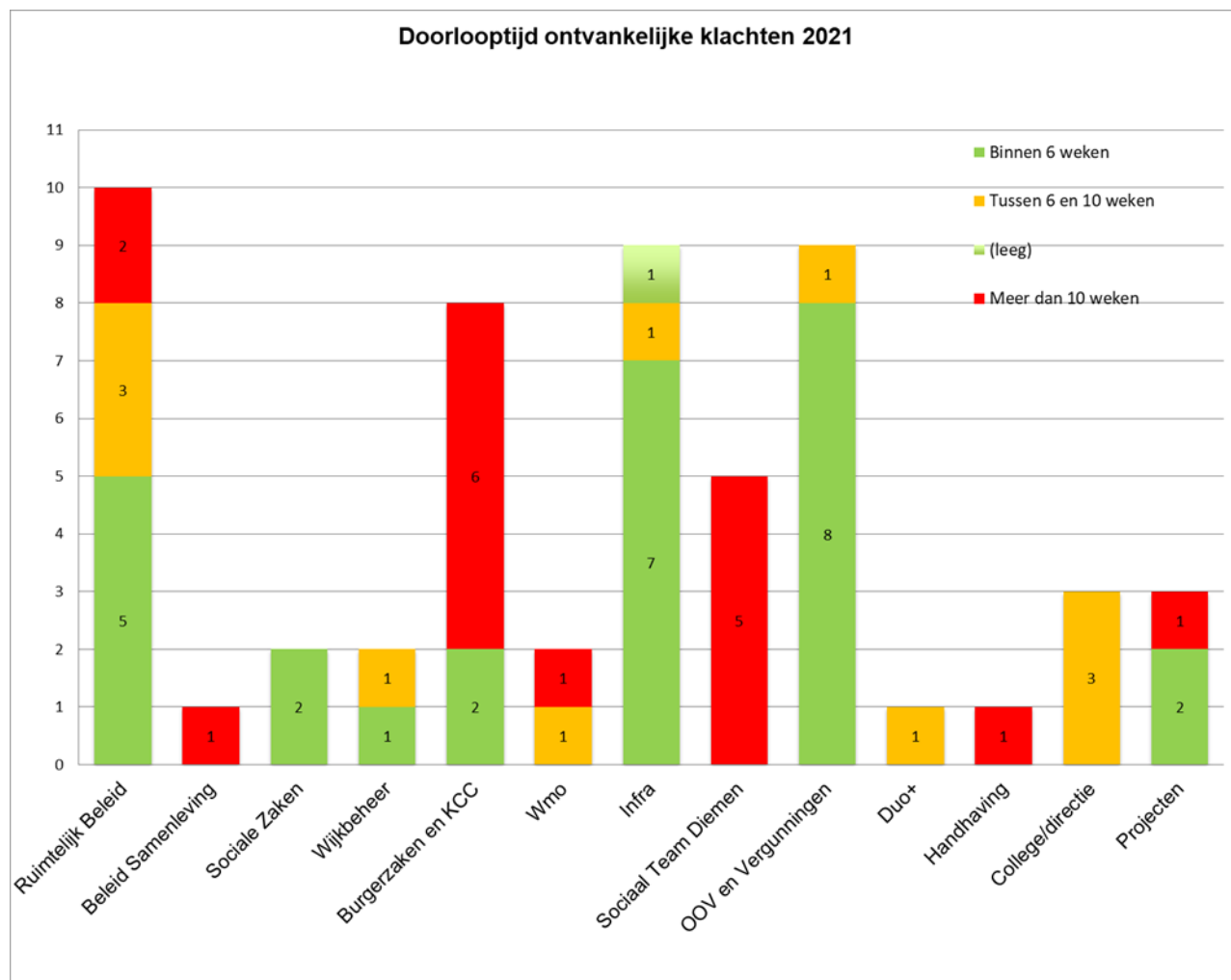
In onderstaande tabel is per afdeling weergegeven hoeveel klachten in de categorie bejegening en dienstverlening zijn behandeld. Per categorie is weergegeven of de klacht als gegrond of ongegrond kan worden aangemerkt, of dat de klacht informeel (zonder uitspraak over gegrondheid) is afgehandeld.

Afdeling	Bejegening			Dienstverlening			Totaal
	Informeel	Gegrond	Ongegrond	Informeel	Gegrond	Ongegrond	
Beleid Samenleving	0	0	0	1	0	0	1
Sportbedrijf	0	0	0	0	0	0	0
Burgerzaken en KCC	1	0	0	6	1	0	8
Sociaal Team Diemen	0	1	0	0	3	1	5
WMO	0	0	0	0	1	1	2
Sociale Zaken	0	1	0	0	1	0	2
Adm. Sociale Zaken	0	0	0	0	0	0	0
Handhaving	0	0	0	0	1	0	1
Infra	0	0	0	7	2	0	9
OOV en Vergunningen	1	0	0	7	1	0	9
Projecten	0	0	1	1	0	1	3
Ruimtelijk Beleid	2	1	0	4	2	1	10
Wijkbeheer	0	0	0	0	1	1	2
Geb./Facilitaire Zaken	0	0	0	0	0	0	0
Dir./bestuur/best.secr.	0	0	0	1	0	2	3
Duo+	0	0	0	0	0	1	1
Gemeentebelastingen Amstelland	0	0	0	0	0	0	0
TOTAAL	4	3	1	27	13	8	56

Doorlooptijden

Klachten dienen binnen zes weken te worden afgehandeld. Deze afhandeltermijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd. Hiertoe is de gemeente wettelijk verplicht (Awb). Onderstaande grafiek laat zien dat 27 klachten binnen de termijn van zes weken zijn behandeld. Daarnaast zijn 11 klachten binnen de verlengde termijn van 10 weken afgehandeld. Het laatste deel, 18 klachten, heeft meer tijd gekost om af te handelen of is nog steeds niet afgehandeld. In de laatste categorie gaat het enerzijds om een gebrekkige discipline wat betreft het nakomen van de interne afspraken m.b.t. digitale archivering. Anderzijds is de afhandelingstermijn daadwerkelijk (fors) overschreden. En in iets mindere mate, zorgt ook een spaarzaam aantal complexe dossiers (overigens richting klager met redenen

omkleed) voor een vertraagde afhandeling. Meer over deze constatering onder 'Analyse, conclusies en aandachtspunten'.



N.B. "Leeg wil" zeggen nog niet bekend (overloop van 2021 naar 2022)

Meerjarenontwikkeling

Het meerjarenverloop laat zien dat het aantal ontvankelijke klachten in 2021 in beperkte mate is afgenomen naar 56. De daling komt geheel voor rekening van bejegeningssklachten. Na een positieve uitschieter in 2017, gevolgd door een stijging in 2018 lijkt de laatste twee jaren sprake van een stabilisatie, ondanks de (forse) groei van de gemeente.

Behoorlijkheidsvereiste	2017	2018	2019	2020	2021
I-III Dienstverlenings-klachten	33	37	34	42	48
IV Klachten bejegening en professionele houding	10	20	18	18	8
TOTAAL	43	57	52	60	56

Het meerjarenverloop laat zich in dit jaarverslag wat lastiger lezen. De weergave is een combinatie van een opsomming van afdelingen (t/m/ 2020) en teams vanaf 2021. Dit is het gevolg van de wijziging van de organisatiestructuur in 2021. In dit jaarverslag zijn nieuwe teams nog wel gerangschikt onder de oude afdelingsstructuur. Dat maakt een beperkte vergelijking mogelijk. In volgende jaarverslagen wordt alleen op teamniveau gerapporteerd.

Ontvankelijke klachten per afdeling/team	2017	2018	2019	2020	2021
Publiekszaken	15	16	11	18	-
Sociale Zaken					2
Adm. Sociale Zaken					0
Burgerzaken/KCC					8
Ruimtelijke Ontwikkeling	6	19	19	24	-
Wijkbeheer					2
Infra					9
Gebouwen en Facilitaire Zaken					0
Ruimtelijk Beleid	10	14	13	14	-
Ruimtelijk Beleid					10
OOV en Vergunningen					9
Handhaving					1
Projecten					3
Samenleving	9	3	8	2	-
Beleid Samenleving					1
WMO					2
Sociaal Team Diemen					5
Sportbedrijf					0
Directie/bestuur	3	5	1	1	3
Duo+	-	-	0	2	1
Gemeentebelastingen Amstelland	-	-	0	1	0
TOTAAL	43	57	52	60	56

Regionale Ombudsman

Met ingang van 1 september 2021 is de heer Munish Ramlal door de gemeenteraad van Diemen benoemd tot gemeentelijke ombudsman. Zijn benoeming loopt tot en met 31 augustus 2027. Hij volgt in die hoedanigheid de heer Arre Zuurmond op, die met ingang van 1 september 2021 zijn ontslag indiende. De heer Ramlal is ombudsman voor de Metropool Amsterdam waar ook Diemen bij is aangesloten.

In de algemene regionale jaarbeschouwing van 2021 vraagt de Ombudsman onder de titel “Luisteren, leren, doen” aandacht voor het onvermogen van de overheid (zowel lokaal als landelijk) om zichzelf te verbeteren, om zaken echt anders te doen. Aan mooie woorden en ingewikkelde plannen geen gebrek maar uiteindelijk blijft veel steeds bij hetzelfde, tot ergernis van burgers.

“Door te investeren in het vermogen tot waarnemen, het vermogen tot presteren en het vermogen tot leren kunnen gemeentelijke organisaties het tij keren en werken aan herstel van vertrouwen. Bouw een gemeentelijk programma langs de lijnen van “Luisteren, leren en doen”. Neem de tijd om oprecht te luisteren naar burgers, organiseer een ode aan de uitvoering en leer met elkaar van wat er beter kan. Zo hervinden ambtenaren hun werkplezier en gaan burgers vroeg of laat echt weer geloven dat de overheid het beste met hen voor heeft.

Wat ik met mijn beschouwing wil benadrukken is dat nu het moment is om in de komende collegeperiode werk te maken van de mensgerichte overheid. Aan inzichten alleen, zonder plan, ruimte voor experiment, ruimte om te falen, ruim budget, IT, planning en aansturing, kunnen we blijven beschouwen, maar verandert er niks. Dus kom in actie. Nu is het moment. Kom tot een gemeentelijk meerjarenprogramma dat inzet op het vergroten van vertrouwen in de overheid, en dat het te verbeteren vermogen tot waarnemen, tot presteren en tot leren kan borgen. Dring erop aan dat het concreet uitgewerkt wordt en niet in vaagheden blijft steken.

Een mensgerichte overheid vergt een HR-visie, om maar wat te noemen: werf personeel met mensenkennis, in plaats van kennis van wet- en regelgeving alleen. Vergader en overleg in de raad op een andere manier, zodat je niet luistert om te antwoorden, maar om te begrijpen.

Investeer in de uitvoering: minder beleid, meer balie. Betaal de ambtenaren onder schaal 10 beter. En ga ervan uit dat mensen binnen de overheid fouten maken, want het is en blijft mensenwerk. Doe daar niet gespannen over, geef toe, maak oprechte excuses en complimenten en deel daarbij bloemen en chocolade uit. Stel geen woordvoeringslijn op bij protestgeluiden, maar stel een luisterlijn in. Fiets langs bij een juridisch bezwaar en neem koffie en gebak mee. Maak spanning in de stad productief door samen te werken met bewoners die een hoop kennis bezitten over belangrijke thema's als klimaat, wonen, erfpacht. Speel niet de baas maar houd burgerpanels, organiseer tegenmacht, en laat de mensen het zelf verzinnen en organiseren.

Ga met me mee wanneer ik op pad ga met de ‘Ombulance’ bij bureaucratisch leed. Geef het stadhuis een lobby die niet onderdoet voor een 5-sterrenhotel en stel bezoekers op hun gemak. Wees ‘stress-sensitief’. Zorg ervoor dat mensen niet bang of chagrijnig worden van een brief van de gemeente, maar erom zullen moeten glimlachen. Leer van startups, goede bedrijven en kunstenaars. Kortom, werk aan een fundamenteel andere benadering van hetzelfde. Doe het spelenderwijs, probeer maar en laat creativiteit toe in de overheid. De wettelijke taken blijven misschien hetzelfde, maar het wezen van de overheid zal erdoor veranderen”.

Deze hartenkreten worden vervolgens uitgewerkt in 10 aanbevelingen (zie beschouwing Ombudsman), waarbij de gemeente Diemen zelfs als positief voorbeeld wordt aangehaald. Maar de gemeente zou er ondanks de diverse initiatieven tot verbetering van de dienstverlening meer uit kunnen halen. Het zou de gemeente Diemen daarom sieren hierop ambtelijk en bestuurlijk te reflecteren om op die manier ook eendrachtig te werken aan een verbetering van het imago van (in dit geval) de gemeente Diemen. Ook al blijkt uit de Burgermonitor dat de gemeentelijke dienstverlening in algemene zin positief wordt gewaardeerd”.

Aantallen

In het jaar 2018 zijn er 19 zaken binnengekomen bij de Ombudsman met betrekking tot Diemen. In 2019 waren dat er 21, in 2020 een aantal van 15 en in 2021 waren het er 16. Dat is onder het meerjarig gemiddelde.

Van de in 2021 ontvangen 16 klachten betrof de helft zaken die nog niet door de gemeente zelf waren behandeld en deze zijn dan ook ter behandeling doorgestuurd naar de gemeente. Van deze klagers is niemand bij de Ombudsman teruggekomen dus we mogen ervan uitgaan dat de gemeente deze klachten naar tevredenheid heeft afgehandeld.

De Ombudsman heeft in 2021 geconstateerd dat de website van de gemeente Diemen tekort schoot in de informatievoorziening over klachtbehandeling. Dat zou een verklaring kunnen zijn voor het feit dat relatief veel klagers zich rechtstreeks tot de ombudsman wenden. De gemeente heeft de website op dat punt in overleg met de Ombudsman aangepast.

Het aantal klachten is te laag om er rode draden uit te halen, maar de Ombudsman ziet wel dat de gemeente soms tekort schiet in het delen van informatie met de klagers of de burgers. In de drie zaken die de Ombudsman over dit onderwerp ontving is dit na interventie van de Ombudsman alsnog naar tevredenheid van de klagers opgepakt. De Ombudsman is (opnieuw) overwegend positief over de gemeente Diemen. Zo erkent de gemeente dat er dingen niet goed gaan, gaat het bestuur zelf in gesprek met klagende of boze inwoners en vraagt zij zelf om input of feedback van de Ombudsman. Twee medewerkers van de Ombudsman hebben op verzoek van de gemeente een workshop klachtbehandeling gegeven. Hierin stond naast een oplossingsgerichte klachtbehandeling, de wens van de gemeente om te leren van klachten voorop. Deze workshop voor teamleiders is zeer goed ontvangen. Voor de afwezigen zijn video-opnamen gemaakt, waardoor niemand iets heeft hoeven missen.

Analyse, conclusies en aandachtspunten klachtenbehandeling

Terugblik

Terugblikkend op aanbevelingen uit het Jaarverslag 2020 kan worden gemeld dat werk is gemaakt van het betrekken van De Ombudsman bij enerzijds het vergroten van de kennis en vaardigheden op het gebied van klachtafhandeling. Anderzijds wordt in een eerder stadium bij de afhandeling van meer gecompliceerde klachten een beroep gedaan op de ervaring en kennis van medewerkers van de Ombudsman. Opnieuw is de organisatie er in geslaagd om een substantieel deel van de klachten informeel af te doen en is in een aantal concrete gevallen op de juiste wijze omgesprongen met zogenaamde “contact intensieve burgers”. Nog onvoldoende tijd is vrijgemaakt voor de leercirkel, een plek om als teamleiders ervaringen uit te wisselen.

Klachtbehandeling

De Diemense klachtbehandeling was in 2021, in lijn met voorgaande jaren, gemiddeld genomen op orde. Wel dient er meer aandacht te zijn voor een tijdige afhandeling c.q. adequate voortgangsinformatie richting de klager. Daarbij dient in ogenschouw te worden genomen dat een substantieel deel van de klachten kan worden voorkomen door tijdig op vragen/verzoeken te reageren.

Aantal klachten

Het meerjarenverloop laat zien dat het aantal ontvankelijke klachten in 2021 in beperkte mate is afgenomen naar 56. De daling komt geheel voor rekening van bejegeningssklachten. Na een positieve uitschieter in 2017, gevolgd door een stijging in 2018 lijkt de laatste twee jaren sprake van een stabilisatie, ondanks de (forse) groei van de gemeente.

Niettemin vraagt het om een zorgvuldige monitoring om te zien of sprake is van een status quo. Opvallend is dat relatief veel klachten zijn ingediend in het eerste kwartaal. Hoewel het evenals in 2020 niet valt te staven, is het niet ondenkbaar dat dit opnieuw het gevolg is van Coronamaatregelen. Daar waar over 2020 het hanteren van de afgesproken afhandelingstermijn een serieus aandachtspunt bleek te zijn (circa 33% van de ontvankelijke klachten was te wijten aan het uitblijven van een reactie op een bericht), is dat over 2021 helaas verslechterd. Het blijkt dat 39% van de ontvankelijke klachten hieraan valt toe te dichten. Besloten is om op basis van voortgangsrapportages op directieniveau, driemaandelijks de voortgang en kwaliteit van de klachtafhandeling te bespreken. Ook wordt gewerkt aan een ontsluiting van de voortgangsinformatie via het zogenaamde “dashboard voor leidinggevendenden”. Hierdoor kan de afhandeling veel indringender worden gemonitord. Daarnaast wordt de klachtcoördinator nadrukkelijker in staat gesteld teamleiders in de afhandeling van klachten te ondersteunen. Overigens zonder hen te ontslaan van de verantwoordelijkheid op dit gebied. Zonodig vinden vanuit de directie gerichte interventies plaats. Dit met als doel de kwaliteit van de klachtafhandeling op een adequaat niveau te brengen. Voorkomen moet worden dat dit een verdere schaduw werpt op de voorgenomen verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Afhandelingstermijn

Wanneer we kijken naar de doorlooptijden van de klachtbehandeling zien we dat in een toenemend aantal gevallen de gestelde maximale termijn wordt overschreden. Dat ligt in het verlengde van de constatering rond het ontstaan van klachten. In slechts enkele gevallen heeft het te maken met de complexiteit van de zaak en het plannen van hoor en wederhoor. Bij de (publieksgerichte) teams binnen de organisatie waarbij dit in het bijzonder speelt, is dit reeds nadrukkelijk onderwerp van verbetering. Verder zijn wij in gesprek met de Ombudsman om te kijken of in het najaar een afzonderlijke bijeenkomst voor medewerkers kan worden belegd, waarin de Ombudsman aan de hand van tot de verbeelding sprekende casuïstiek, ingaat op het belang van adequate klachtafhandeling.

Informele klachtafhandeling

In 2021 is ruim 55% van de klachten informeel afgehandeld. Dat is ten opzichte van 2020 een kleine daling (was 66%). Niettemin blijft het fors hoger dan voorgaande jaren. De inspanningen om het aandeel informeel afgehandelde klachten verder te verhogen c.q. hoog te houden, blijven vruchten afwerpen. We willen luisteren naar onze inwoners, leren van elkaar en onderling verbinding en begrip creëren. Juist een informeel gesprek en het tonen van empathie, wat bij informele klachtbehandeling ruimte krijgt, leidt vaker tot een oplossing, tevredenheid en verbetering van de dienstverlening dan een formele afhandeling per brief. Hoewel sommige klagers er op staan een schriftelijke reactie te ontvangen. Aandachtspunt bij de afhandeling is wel het kort en bondig in een email bevestigen van de informele afhandeling.

Wijziging in de organisatiestructuur

In 2021 is de organisatie opnieuw gestructureerd. Deze structuurwijziging heeft plaatsgevonden binnen het traject Diemen '22. Daarmee is ook een aantal functies veranderd. In onze huidige klachtenregeling hebben we ervoor gekozen behandelaren aan te stellen die affiniteit hebben met de inhoud en tegelijkertijd worden geacht de klacht objectief te kunnen beoordelen. Deze combinatie maakt onze inzet op informele klachtafhandeling mogelijk. Een werkwijze die in de afgelopen jaren ook door de Ombudsman wordt gewaardeerd. Tegelijkertijd is er alle aanleiding om na te denken over het adequaat borgen van tijdige afhandeling van klachten. De keuze om teamleiders in 2021 de klachtafhandeling te laten uitvoeren was een voor de hand liggende. Het is daarmee immers ook aan hen om het belang van een tijdige afhandeling te benadrukken en te laten zien. Maar terugkijkend op 2021 moet worden geconstateerd dat (in meer algemene zin) de druk op teamleiders behoorlijk is toegenomen. In de veelheid der dingen worden dan soms andere prioriteiten gesteld. Onder het motto “klachtbehandeling is een vak” leidt voortschrijdend inzicht er toe dat wordt overwogen in de specifieke rol van klachtcoördinatie meer focus aan te brengen. Niet als een afzonderlijke functie. Wel als een functionaris die teamleiders bij hun klachtafhandeling desgewenst ondersteunt, nadrukkelijker signaleert en aan kwaliteitszorg doet. Nogmaals zonder teamleiders op dit specifieke taakonderdeel van de verantwoordelijkheid te ontslaan.

Aandachtspunten

Met inachtneming van de algemene, jaarlijks terugkerende aandachtspunten, wordt op de volgende wijze ernaar gestreefd de klachtbehandeling voort te zetten en waar mogelijk te versterken.

1. Reflecteer op de klachtbehandeling in de afgelopen periode, zodat zowel de goede punten als de verbeterpunten kunnen worden geborgd (leercirkel).
2. De focus op informele klachtbehandeling dient blijvend extra aandacht te houden. Ook in de te verzorgen workshop(s) dient het belang hiervan te worden benoemd, evenals de noodzaak deze vorm van afhandeling kort en bondig te bevestigen via een email.
3. Onderzoek, mede ter ontlasting van teamleiders, maar vooral vanwege de kwaliteitsimpuls, de wenselijkheid en haalbaarheid van een specifieke functionaris voor de afhandeling van klachten.