

Van klacht naar compliment

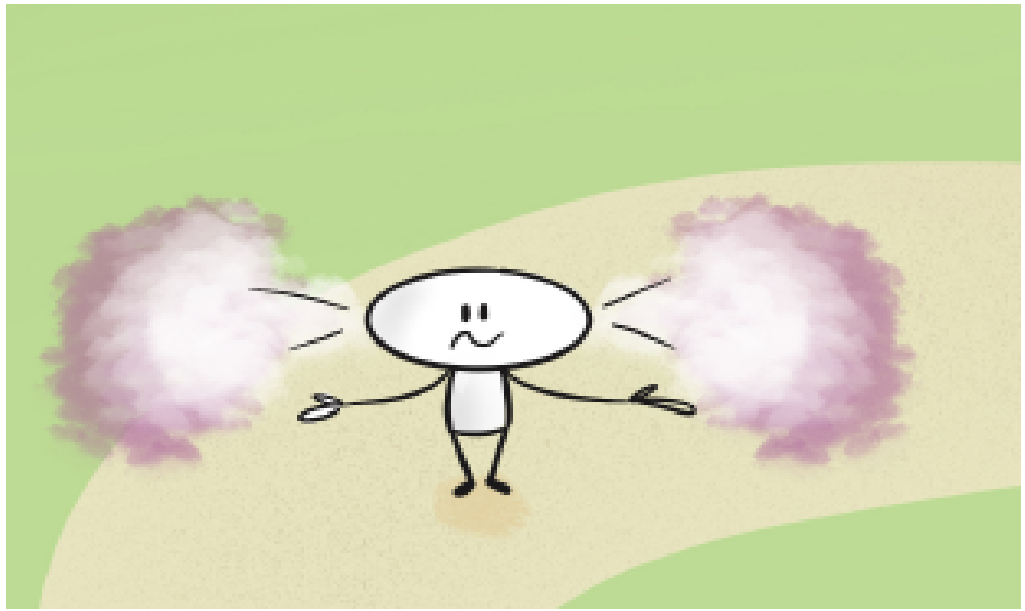
Onderzoek afhandeling klachten en meldingen gemeente Assen

Presentatie Rekenkameronderzoek 12 april 2022

i&o research

www.ioresearch.nl

Vraagstelling



Centrale vraag

In welke mate is het beleid voor afhandeling van klachten en meldingen effectief en efficiënt en leidt het tot tevreden inwoners?

Uitvoering onderzoek

1. Documentstudie
2. Interviews met intern betrokkenen en vertegenwoordigers van de Gemeentelijke Ombudscommissie
3. Mystery burger onderzoek naar de werkwijze bij het indienen van meldingen en klachten
4. Enquête onder de indieners van klachten en meldingen
5. Dossierstudie
6. Bestuurlijke raadpleging

Klachten: belangrijkste uitkomsten (1)

Beleid en organisatie

- Beleid bestaat uit Algemene wet bestuursrecht en de Verordening Ombudscommissie
- De algemene servicenormen voor dienstverlening zijn van toepassing
- Geen eenduidige registratie: zaaksysteem én een aparte schaduwregistratie
- De werkwijze is globaal beschreven en vastgelegd in een handleiding

Uitvoering

- Keuze voor informele afhandeling van klachten: weinigen doorlopen volledige procedure
- Toenemend aantal termijn overschrijdingen
- Afhandelingspraktijk volgens richtlijnen; op onderdelen onduidelijkheid over werkwijze
- Goede samenwerking gemeente en Ombudscommissie, toch enige onduidelijkheid:
  - *indieners worden niet altijd gewezen op beroepsfunctie van Ombudscommissie*
  - *Ombudscommissie heeft ook andere rol: laagdrempelige instantie voor burgers die vastlopen*

Klachten: belangrijkste uitkomsten (2)

Waardering afhandelingsproces

- Wijze van indienen klacht voor de meeste indieners duidelijk
- Ontevredenheid over de communicatie over de voortgang
- Indieners van klachten ontevreden over het afhandelingsproces, maar vooral ook dat de gemeente te weinig met hun klacht doet

Trekken van lessen

- Monitoring van kwaliteit/waardering afhandeling op basis van casuïstiek
- Geen integrale analyse van binnengekomen klachten en de mogelijke oorzaken
- Beperkte mogelijkheden voor signaleren verbeterpunten

Meldingen: belangrijkste uitkomsten (1)

Beleid en organisatie

- Geen specifiek beleidskader
- De algemene servicenormen voor dienstverlening zijn van toepassing
- Procesbeschrijving in de vorm van een globaal overzicht
- Zaaksysteem vormt centrale registratie

Uitvoering

- Stijgend aantal meldingen, vooral over openbare ruimte
- Afhandeling volgens vaste stappen, uiteindelijke afronding laat soms te wensen over
- Weinig zicht op doeltreffendheid van afhandeling

Meldingen: belangrijkste uitkomsten (2)

Tevredenheid over het afhandelingsproces

- Meldingsmogelijkheden zijn duidelijk voor meeste melders
- Waardering voor afhandeling vooral bepaald door uitkomst: opgelost: 7,6 | niet opgelost: 3,8

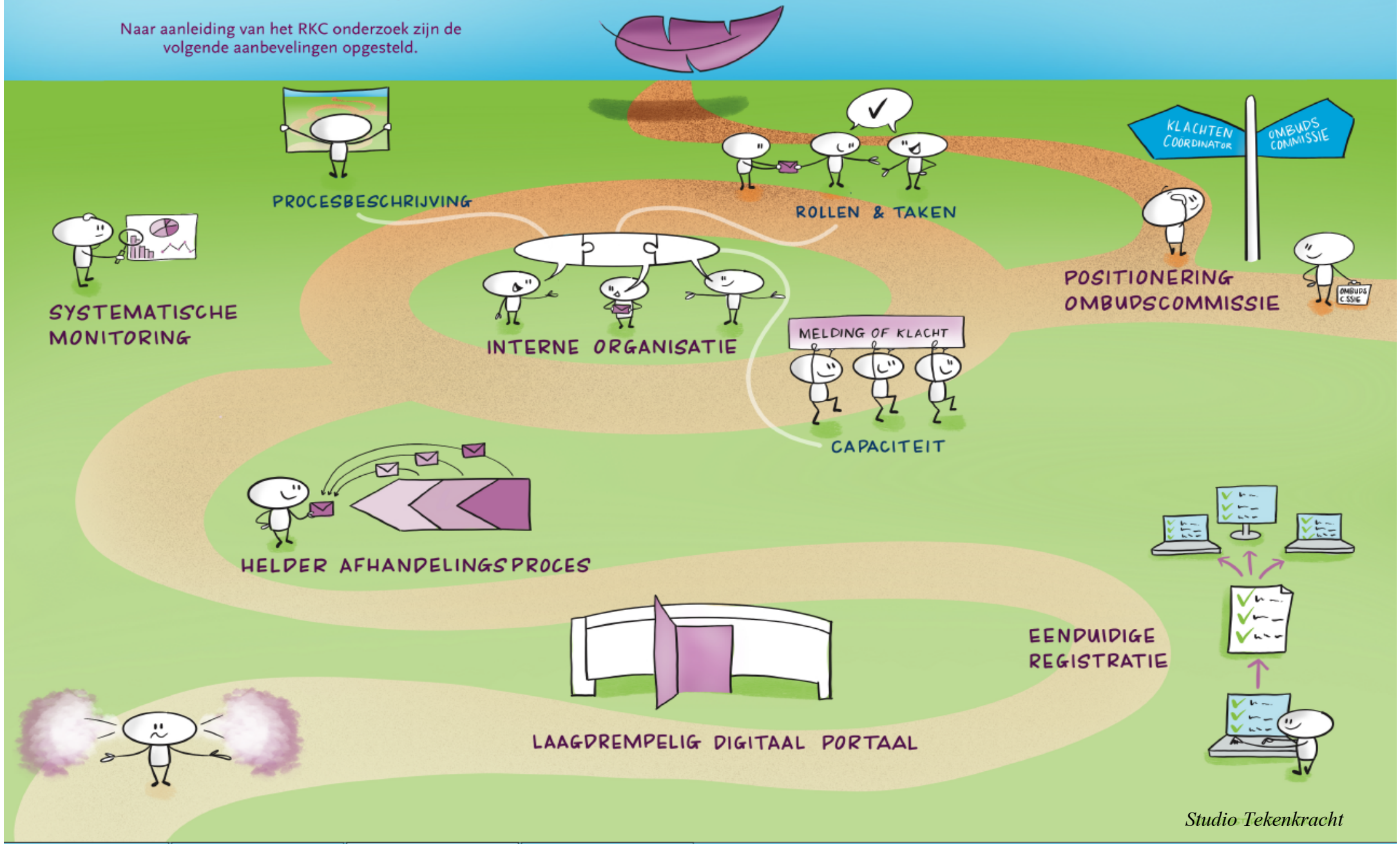
Trekken van lessen uit afhandeling van meldingen

- Geen systematische analyse van binnengekomen en afgehandelde meldingen

VAN KLACHT NAAR PLUIM

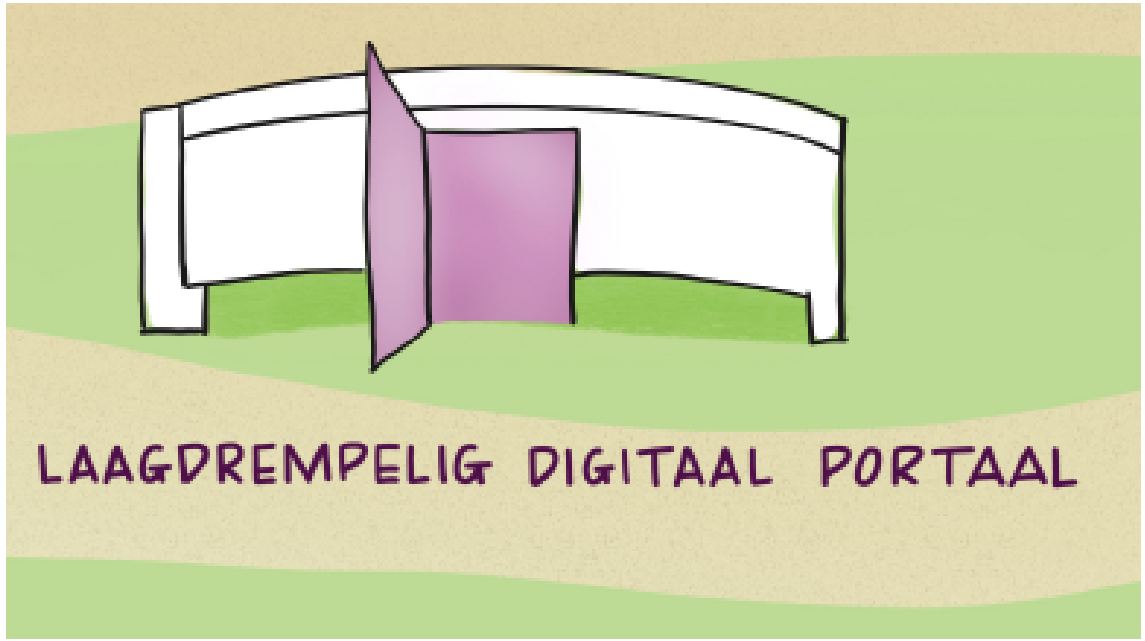
EEN REKENKAMERCOMMISSIEONDERZOEK NAAR DE AFHANDELING VAN KLACHTEN & MELDINGEN

Naar aanleiding van het RKC onderzoek zijn de volgende aanbevelingen opgesteld.

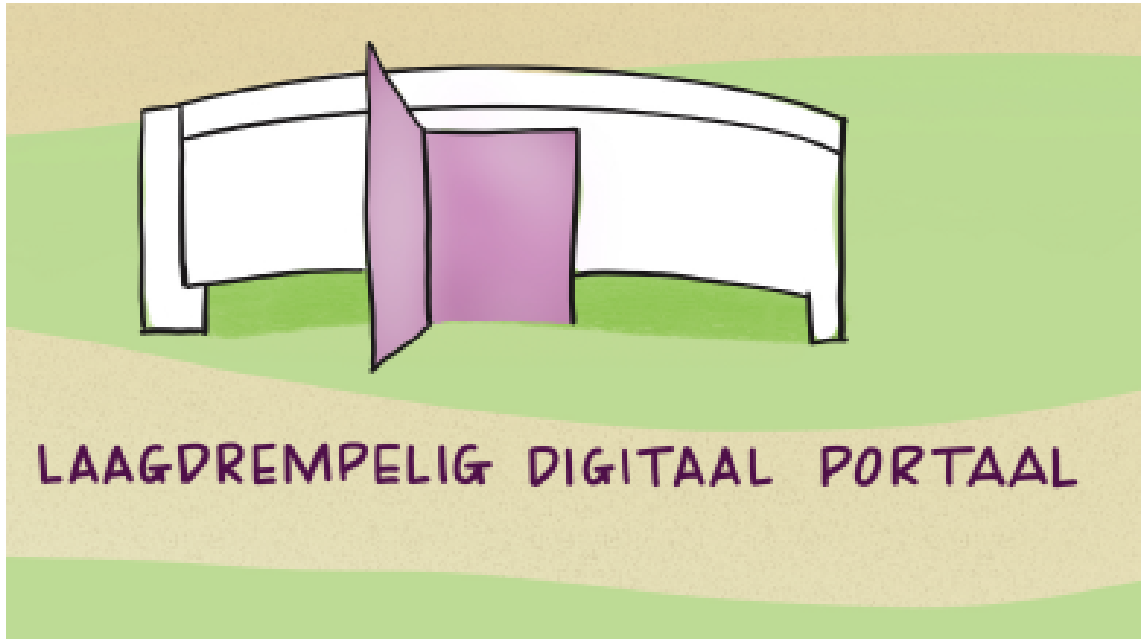


Studio Tekenkracht

Algemeen: klachten en meldingen



Algemeen: klachten en meldingen



Verbeter de externe communicatie aan burgers via een laagdrempelig digitaal portaal

- Weergeven heldere definities melding, klacht, bezwaar
- Omschrijving werkwijze en termijnen
- Toevoegen antwoordcategorie ‘anders’

Algemeen: klachten en meldingen



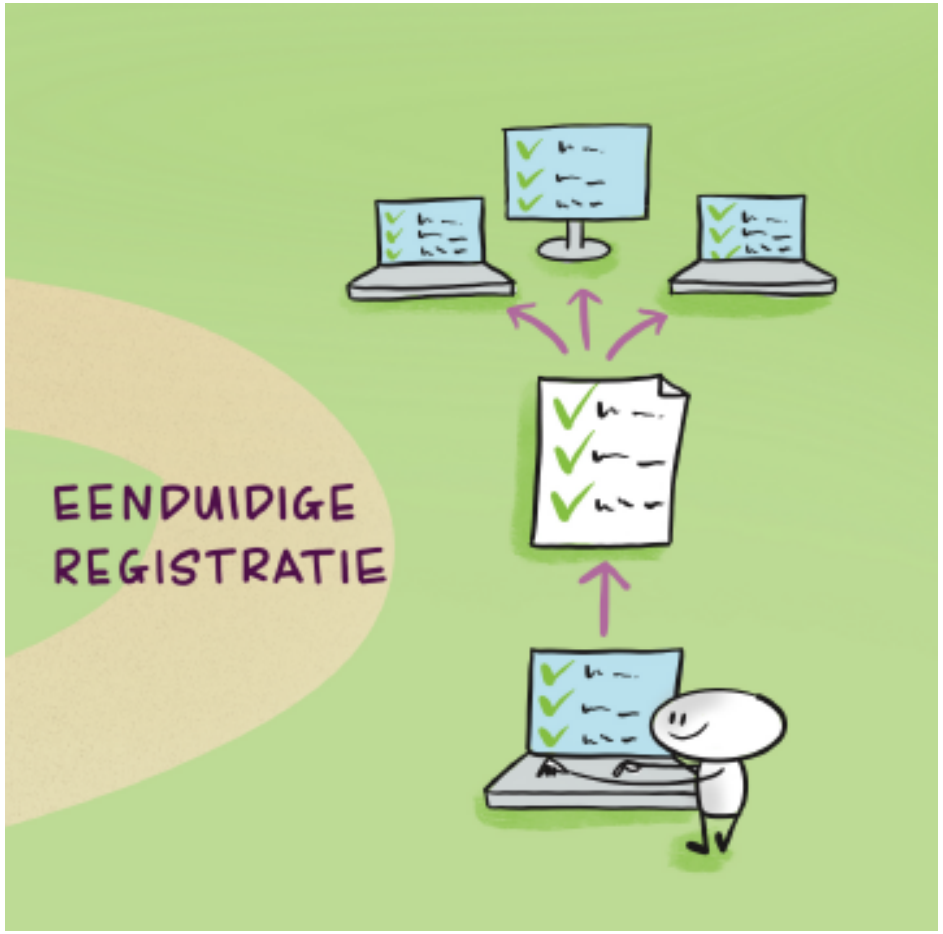
Algemeen: klachten en meldingen



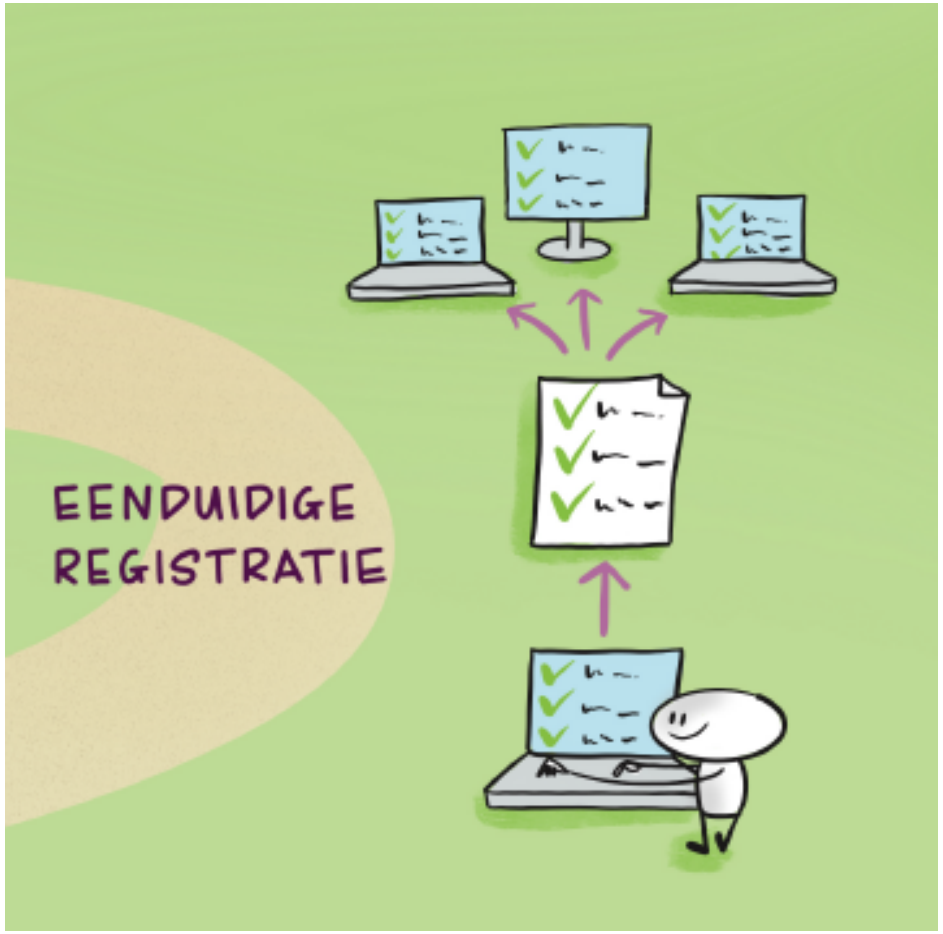
Communiceer duidelijker over het afhandelingsproces

- Versturen ontvangstbevestiging
- Verwachtingsmanagement
- Eventueel doorverwijzen naar gemeentelijke Ombudscommissie

Algemeen: klachten en meldingen



Algemeen: klachten en meldingen



Zorg voor een sluitende en eenduidige registratie van klachten en meldingen

Klachten

- Registreer alle klachten
- Integreren van schaduwregistratie en zaaksysteem: één systeem

Meldingen

- Na afhandeling administratief afsluiten in het zaaksysteem

Algemeen: klachten en meldingen



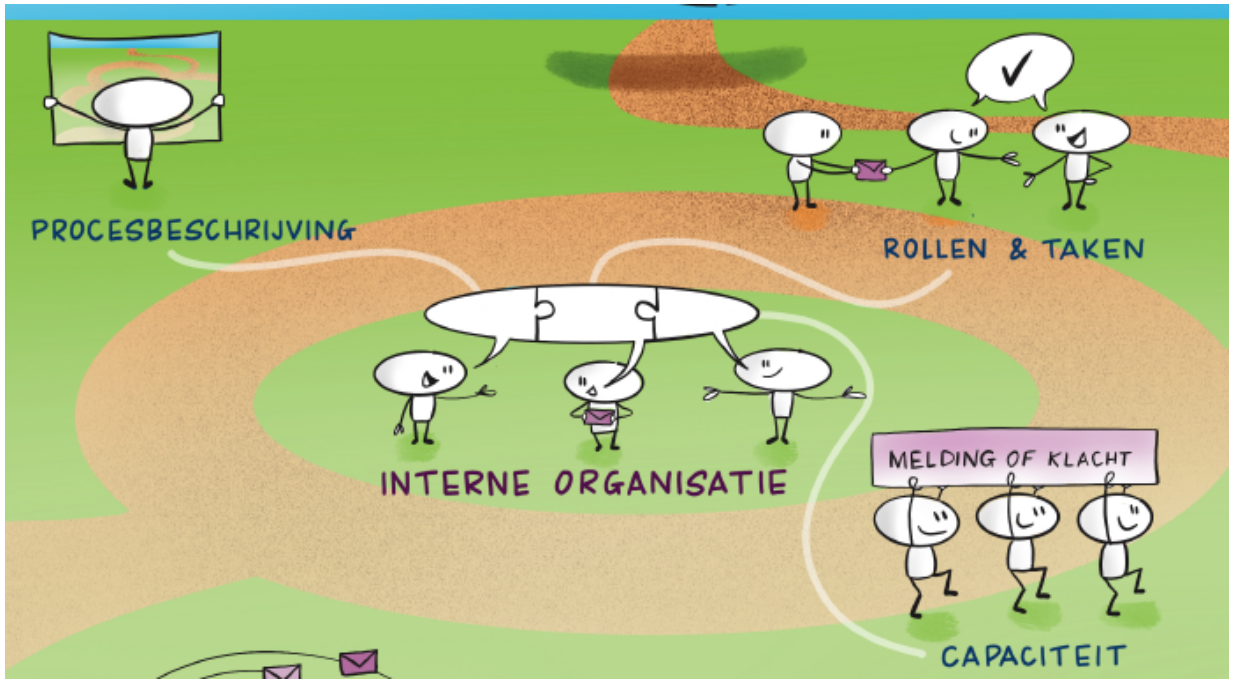
Algemeen: klachten en meldingen



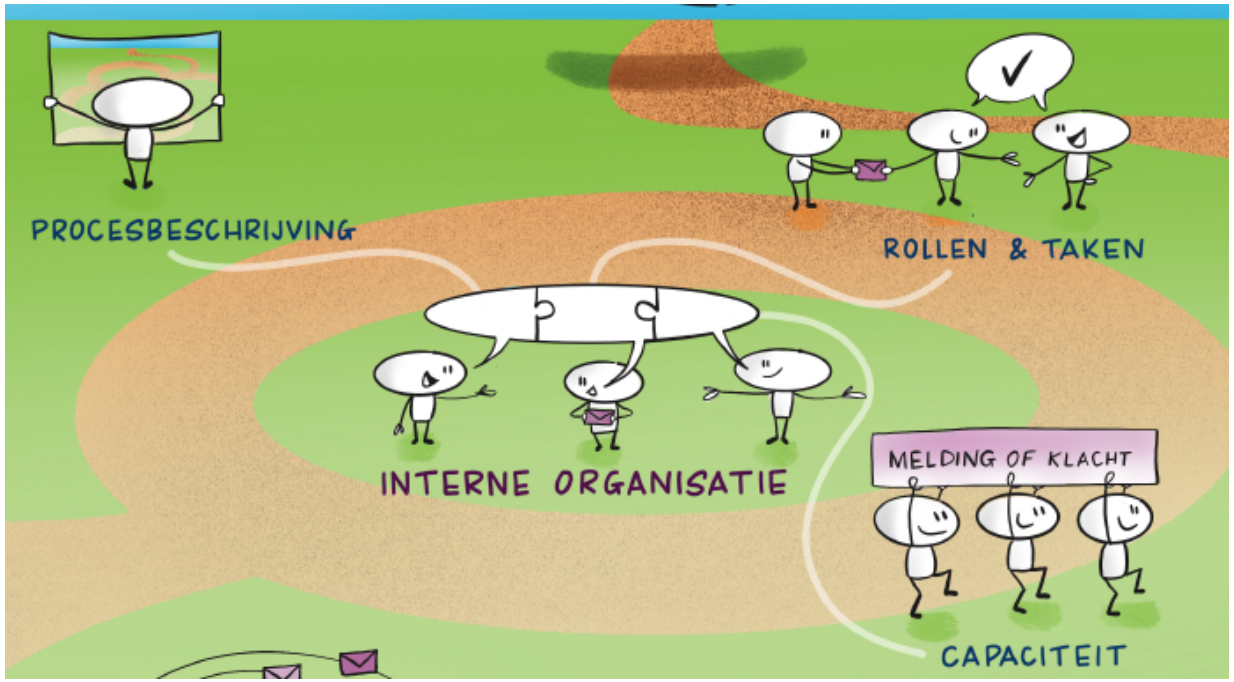
Systematische monitoring

- Monitoring van tevredenheid/ waardering
- Lering trekken uit binnengekomen meldingen en klachten

Afhandeling van klachten



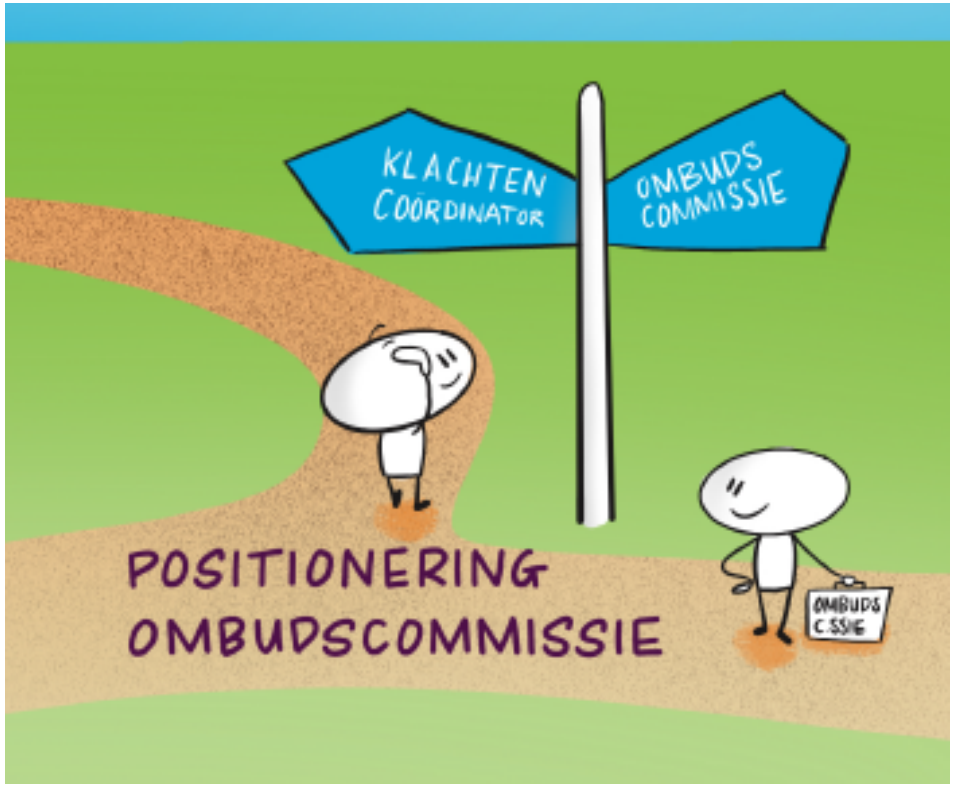
Afhandeling van klachten



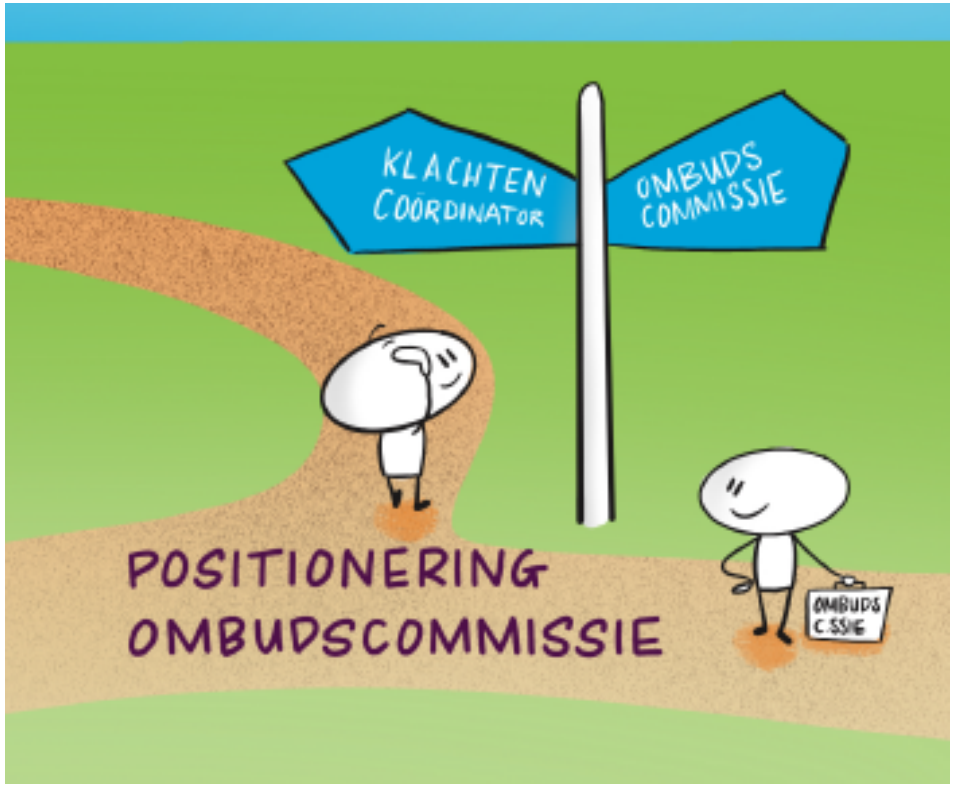
Investeer in de interne communicatie over werkwijze en processtappen

- Verduidelijk interne procesbeschrijving
  - In één bestand
  - Grafische weergave van proces met daarin duidelijkheid van rollen en taken, w.o. de rol van de gemeentelijke Ombudscommissie

Afhandeling van klachten



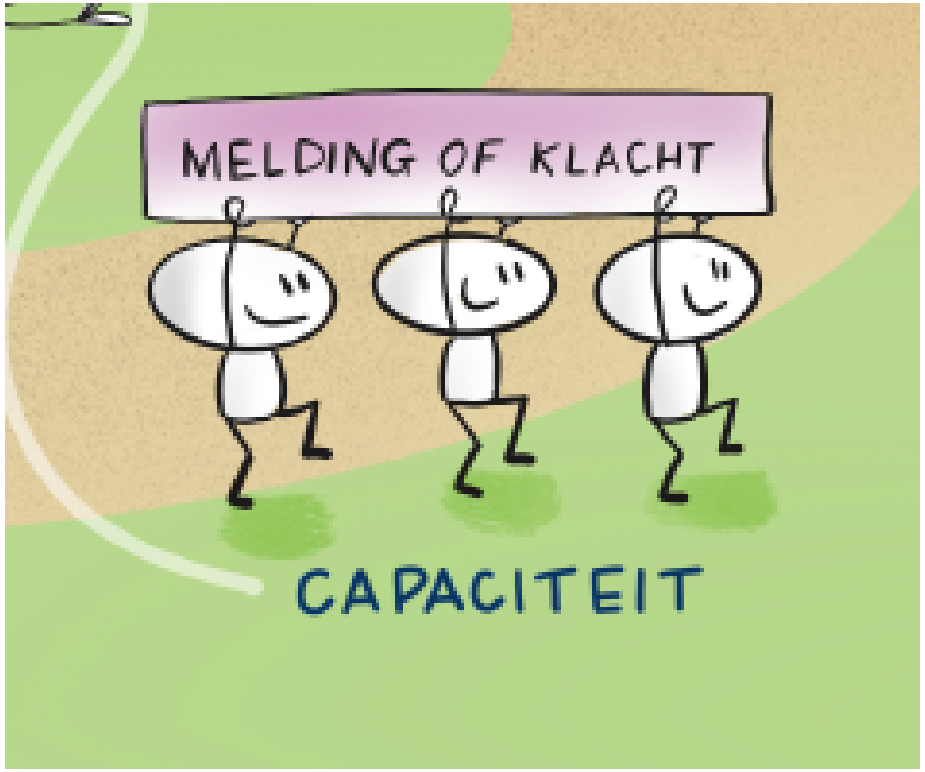
Afhandeling van klachten



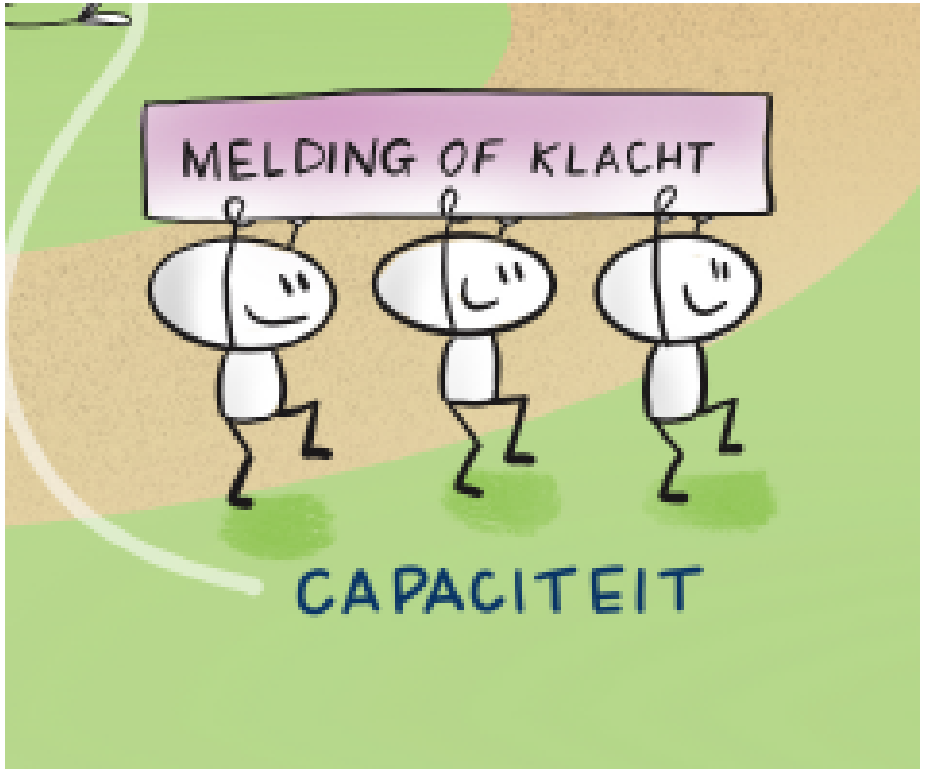
Kies voor een heldere positionering van de gemeentelijke Ombudscommissie

- Nadruk op ‘hoger beroepsfunctie’
- Communiceer dit op gemeentelijke website en andere kanalen (folder)

Afhandeling van meldingen



Afhandeling van meldingen

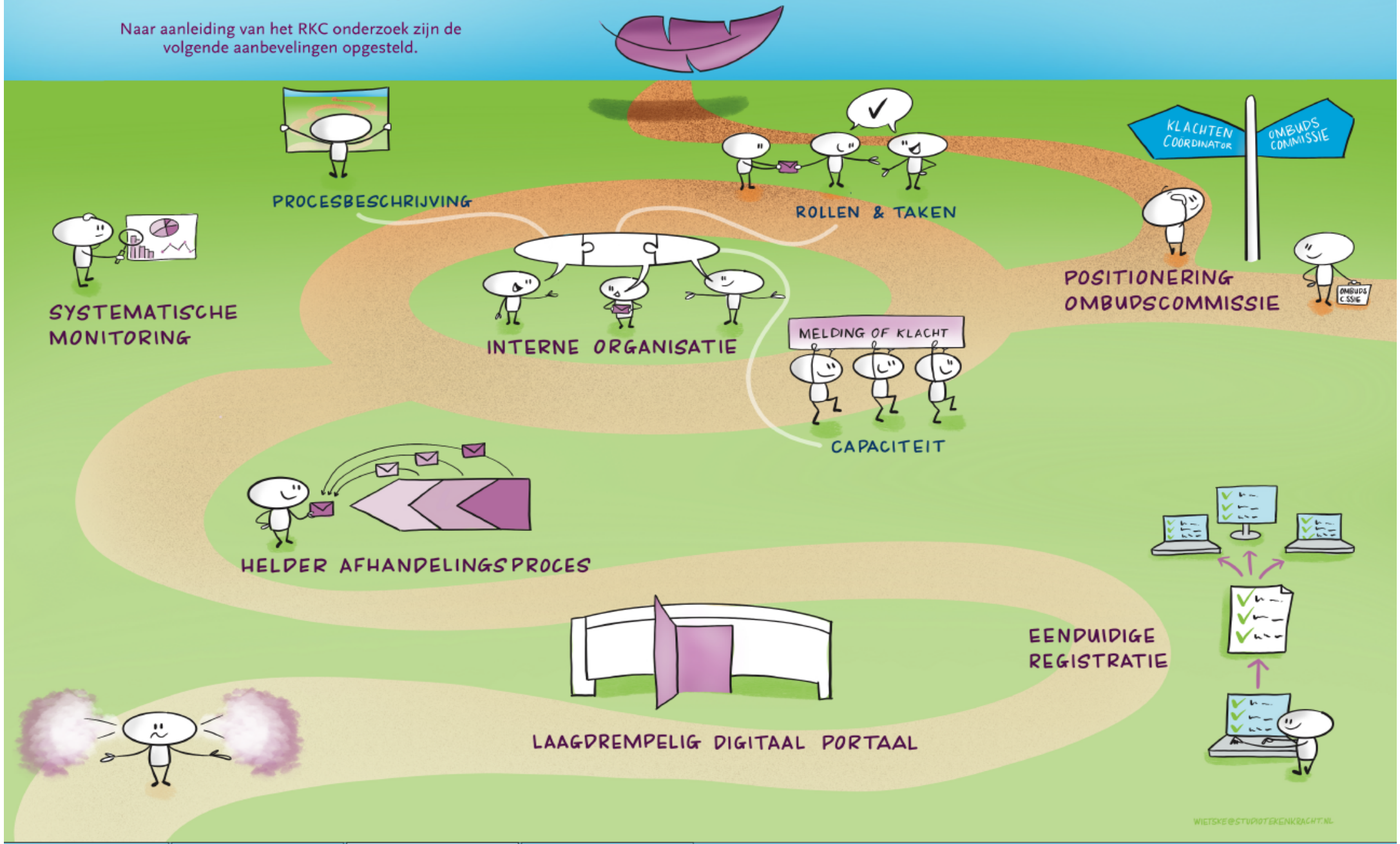


Zorg voor voldoende capaciteit om groeiend aantal (complexe) meldingen af te kunnen handelen

VAN KLACHT NAAR PLUIM

EEN REKENKAMERCOMMISSIEONDERZOEK NAAR DE AFHANDELING VAN KLACHTEN & MELDINGEN

Naar aanleiding van het RKC onderzoek zijn de volgende aanbevelingen opgesteld.



Bedankt voor uw aandacht

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl