Klachtenbehandeling

Beeldvormende bijeenkomst

06-09-2022

gemeente Krimpenerwaard

Inhoudsopgave

- Stand van zaken klachtenbehandeling
- Proces tot nu toe & vervolg
- Fictieve casus
- Aanbeveling 1: dossiervorming
- Aanbeveling 2: vlotte afwikkeling
- Aanbeveling 3: overzichten creëren andere organisaties
- Aanbeveling 4: koppeling dienstverlening
- Aanbeveling 5: analyses
- Aanbeveling raad: bespreken analyses
- Vragen

Stand van zaken klachtenbehandeling d.d. 23 augustus 2022

Openstaande klachten: 8

- Het gaat vooral om langlopende, complexe klachten die al langere tijd open staan.

Hoe komt dit?

- Klager vraagt om meer voorbereidingstijd, of wil de klacht tijdelijk opschorten (6 klachten);
- Als de bal bij ons ligt, proberen we snel een oplossing te vinden voor de klager (2 klachten).

Proces tot nu toe & vervolg

- Aanleiding: RKC en invoering premediation
- Begin 2022 gestart met aanpassen van het proces en protocol
- Voorjaar 2022 inrichting in het zaaksysteem en training ~~geven~~ aan teammanagers (klachtbehandelaars)
- Zomer 2022 stukken routing in

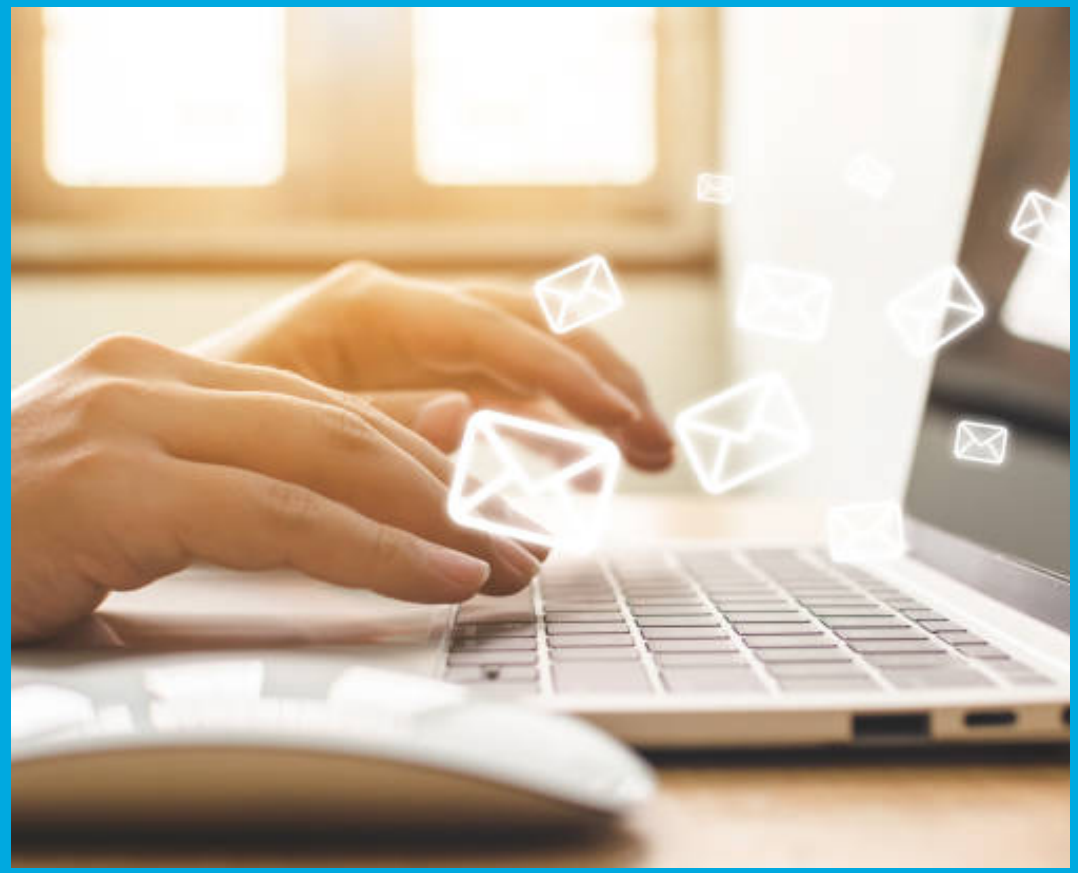
- 29 november: oordeelsvorming
- 13 december: besluitvorming

Fictieve casus

- Mevrouw de Klaver heeft bezwaar gemaakt tegen de vergunning van haar buren.
- Ze ontvangt geen reactie en dient een klacht in.
- Wat gaat er voor haar veranderen in het nieuwe proces?



Aanbeveling 1: Zorg voor goede dossiervorming van behandelde formele en informele klachten



RKC: Geef een korte duidelijke instructie/training aan medewerkers over de vereisten rond de dossiervorming bij klachtbehandeling. Zie als klachtencoördinator er op toe dat de registratie volledig is bij elke ingediende klacht.

Genomen acties:
- Training teammanagers klachtbehandeling;
- Zaaksysteem aangepast.

Wat staat er op de planning?
- Training teammanagers zaaksysteem (Q4 2022);
- Aanpassingen zaaksysteem live (Q1 2023).

Aanbeveling 2: Zorg voor een vlotte afwikkeling van klachten

RKC: Stel een medewerker verantwoordelijk voor het houden van toezicht op de doorlooptijden, bijvoorbeeld de klachtencoördinator.

Genomen acties:

- Training teammanagers klachtbehandeling;
- De klachtencoördinator houdt toezicht op doorlooptijden van klachten;
- De termijn om (telefonisch) contact op te nemen is gewijzigd naar 2 dagen;
- Doorlooptijd van complexe klachten en veelklagers blijft onderwerp van aandacht door regelmatig een stand van zaken naar management te sturen.

Wat staat op de planning:

- Pilot gespreksleiders: faciliteren van een goed gesprek tussen de klager, beklaagde en klachtbehandelaar (Q1 2023 – Q2 2023).





Aanbeveling 3: Creëer overzichten van klachten bij de organisaties die taken namens de gemeente uitvoeren

RKC: Breng deze informatie bijeen in een jaarverslag voor de raad waarmee verantwoording wordt afgelegd over het geheel van klachtbehandeling. Maak nadrukkelijk afspraken met (organisaties als) Cyclus NV over toegang, afhandeling en verantwoording klachten. Zie erop toe dat deze afspraken worden uitgevoerd.

Genomen actie:

- De website is aangepast.

Wat staat op de planning:

- Start onderzoek klachten bij dienstverleners (Q1 2023).



Aanbeveling 4

Bekijk of klachtbehandeling meer gekoppeld kan worden aan de dienstverlening richting inwoners

RKC: Bekijk bij elke klacht of de inhoud ervan kan bijdragen om de dienstverlening verder te verbeteren. Onderzoek de mogelijkheid of klachten indienen via de website laagdrempeliger kan worden gemaakt.

Genomen acties:

- De website is aangepast;
- In het proces aparte stap opgenomen voor het nemen van maatregelen;
- In het proces eindstap monitoring opgenomen.

Wat staat er op de planning:

- De informatie die voortkomt uit analyse van de klachten gebruiken om dienstverlening te verbeteren met de adviseur dienstverlening (start Q4).

Aanbeveling 5

Maak structurele overzichten van klachten en stuur zo nodig beleid, procedures en uitvoeringsplanning bij

RKC: Maak overzichten en analyses van behandelde formele en informele klachten. Ga op basis van deze analyses na of beleid, procedures en uitvoeringsplannen dienen te worden bijgesteld.





Aanbeveling raad: Bespreek als raad jaarlijks het overzicht van klachten zoals bedoeld bij aanbeveling 5 en stel vast welke leerpunten eruit voortvloeien voor de gemeentelijke organisatie en de organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente.



- Jaarlijks in juni wordt de Klachten Jaarrapportage van het voorgaande jaar aangeboden aan de raad.
- Hoe wilt u dit gesprek voeren? Welke informatie is nodig, naast wat er nu al bekend is vanuit de Jaarrapportage klachten?

Vragen?

