INFORMATIENOTA VOOR DE RAAD

Nummer: 89

Portefeuille:	J. Schoone
Programma:	0 Bestuur en Ondersteuning
Taakveld:	0.4 Overhead
Datum	15 februari 2022

Onderwerp: Intern artikel 213a onderzoek naar doeltreffendheid proces klachtenafhandeling

DE RAAD NEEMT KENNIS VAN:

De notitie “Artikel 213a Rapportage Klachtenafhandeling 2022”, waarin verslag is gedaan van het onderzoek ex artikel 213a Gemeentewet naar de doeltreffendheid van het proces klachtenafhandeling. Uit het onderzoek komt naar voren dat het nieuwe, uniforme proces in grote lijnen wordt aangehouden, maar dat er nog wel verbetermogelijkheden zijn. In het onderzoek worden hier aanbevelingen bij genoemd, waarbij directie en college worden verzocht hier invulling aan te geven.

Inleiding

In het rapport *Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling* uit 2018 benadrukt de Nationale Ombudsman hoe belangrijk het is van klachten te leren en te zorgen voor een eenduidige, heldere ingang voor de inwoner. Naar aanleiding van dit rapport werd bij de gemeente Lelystad in 2019 een projectgroep klachtenafhandeling aangesteld die, in opdracht van het CT (Concernteam, de destijdse directie), de opdracht kreeg een uniforme manier van werken voor te stellen. In het bijbehorende implementatieplan van 28 Nov. 2019 werd een artikel 213a onderzoek genoemd als onderdeel van het vervolgtraject.
Met dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke verplichting van artikel 213a en worden verbeterpunten voor het proces klachtenafhandeling duidelijk, wat de organisatie dichterbij het doel brengt van een helder, klantvriendelijk en leerzaam proces klachtenafhandeling.

Kernboodschap

De bij deze notitie bijgevoegde rapportage heeft als doel om te achterhalen hoe doeltreffend het proces klachtenafhandeling op dit moment is en waar verbeterslagen in gemaakt kunnen worden. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd met (voormalig) klachtbehandelaars, de voor dit proces verantwoordelijke teamleiders en een aantal andere bij dit proces betrokken collega's. Daarnaast is waar mogelijk gekeken naar data over dit proces.

Uit het onderzoek is gebleken dat het uniforme proces in gang is gezet en in grote lijnen wordt aangehouden: inwoners kunnen klachten breed uiten, er is een proces opgesteld dat voor alle domeinen geldt (i.p.v. dat het zoals vroeger per afdeling verschilde) en klachtbehandelaars houden wekelijks contact over de stand van zaken.
Desondanks zijn er nog verbeterpunten te noemen voor dit proces, waar aanbevelingen voor zijn gegeven. De meest noodzakelijke van deze verbetermogelijkheden zijn als volgt:

1. Sturen op goede vastlegging van klachten in het systeem Djuma, o.a. zodat dit bruikbare sturingsinformatie oplevert.
2. Klachtbehandelaars voorzien van sturingsinformatie om het proces klachtenafhandeling te kunnen monitoren en ervan te leren.
3. Nadrukkelijker het proces klachtenafhandeling communiceren richting de interne organisatie, zodat functionarissen die klachten inhoudelijk moeten afhandelen beter te bereiken zijn voor de klachtbehandelaars.
4. Voor de interne organisatie duidelijk maken wat de consequenties zijn van het niet halen van de termijn van afhandeling.
5. Herevalueren of de huidige manier van semi-decentrale klachtenafhandeling de juiste opzet is, omdat er nu geen duidelijke eindverantwoordelijke is voor het proces.

Directie en college worden verzocht om invulling te geven aan bovenstaande en andere aanbevelingen in dit rapport.

Vervolg

Middels de aanbevelingen wordt gevolg gegeven aan de verbetering van het proces klachtenafhandeling.

Bijlage

Rapportage "Artikel 213a Rapportage Klachtenafhandeling 2022"