



Raadsinformatiebrieven

GEMEENTEBESTUUR

RIB nummer 2021 125
collegevergadering d.d. 28 september 2021
programma Leefbaar Venlo
portefeuillehouder Burgemeester

ons kenmerk 1758355
team RGJZAT
steller mr. RML Sweelssen - van Buggenum
doorkiesnummer +31773596914
e-mail r.sweelssen@venlo.nl
datum 31 augustus 2021
bijlage(n) 1
datum verzonden

Onderwerp

Nota Venlose Klachtbehandeling

04 OKT 2021

Kennisnemen van

Wij willen u informeren over het vaststellen van de Nota Venlose Klachtbehandeling. Hierin is de wijze waarop we binnen de gemeente Venlo om willen gaan met de 1^e lijns klachten en alle aspecten die hiermee gemoeid zijn, op schrift gesteld. Dit om de klachtbehandeling professioneler en efficiënter te laten verlopen, maar ook om de feedback en de leereffecten die van klachten uitgaan beter te benutten. De nota biedt enerzijds een beeld van het huidige proces en anderzijds een beeld van de verbeterstappen die daar op doorgevoerd gaan worden om de 1^e lijns klachtbehandeling daadwerkelijk verder te versterken.

Aanleiding

Sinds enige jaren is er breder en landelijk aandacht voor de gemeentelijke klachtbehandeling en het verder professionaliseren hiervan. Dit leidde onder meer tot uw initiatiefvoorstel in 2017 over het instellen van een gemeentelijke ombudsman in plaats van de aansluiting bij de landelijke Nationale ombudsman. Dit kwam voort uit de behoefte om voor burgers te voorzien in een goede klachtbehandeling. Deze goede klachtbehandeling bestaat er uiteraard allereerst uit dat klachten in eerste instantie direct door de gemeente zelf goed worden opgepakt (1^e lijn). Het moet niet nodig zijn dat burgers hiervoor afhankelijk zijn van een Nationale of gemeentelijke ombudsman (2^e lijn). Deze laatste kunnen immers pas in actie komen als de gemeente zelf heeft kunnen reageren op een klacht.

De 1^e lijns klachtbehandeling zorgt er reeds nu voor dat ca 92 % van de klachten naar tevredenheid van de klager (informeel) wordt afgehandeld, maar het zou goed zijn dit verder te versterken.

In oktober 2019 is in het jaarverslag 2017-2018 vastgelegd dat in 2019 de gewenste verdere versterking van de 1^e lijns klachtbehandeling wordt opgepakt (RIB 2019/114). Dit mede aan de hand van rapporten van de Nationale ombudsman over professionalisering van de gemeentelijke klachtbehandeling. Die bieden samen met de inzichten die zijn opgedaan door bij de klachtbehandeling betrokken medewerkers aanknopingspunten voor het uitwerken van verbeterpunten.

De verdere versterking moet er toe leiden dat er ruimte ontstaat voor het tweede deel van de klachtbehandeling, namelijk het in beeld brengen van het advies of verbeterpunt dat van een klacht uitgaat naar onze organisatie. Dit leereffect dat van alle - ook de informele - klachtbehandelingen kan uitgaan, gaat meer aandacht krijgen, omdat zo ook het positieve effect van een klacht zichtbaar wordt.

In het jaarverslag (RIB 2019/ 114) was aangegeven dat de ontwikkelingen in de versterking van de totale 1e lijns klachtbehandeling uiteindelijk gaan leiden tot het opstellen van een eigen Venlose visie over professionele klachtbehandeling in 2020. Onder andere door de extra werkzaamheden vanwege de corona-maatregelen is hier een vertraging in opgetreden en wordt u nu in het 3e kwartaal van 2021 de Nota Venlose Klachtbehandeling voorgelegd.

Kernboodschap

Het klachtenproces zal op een aantal manieren verbeterd dan wel versterkt worden.

Mogelijkheid tot indienen

Klachten kunnen al heel laagdrempelig worden ingediend.

Daar verandert in beginsel niets aan. Hierbij wordt wel actief gevraagd om zo veel mogelijk gebruik te maken van het webformulier. Dat is het meest efficiënt, omdat een klacht dan direct in het zaaksysteem zichtbaar wordt voor de klachtencoördinatoren.

Maar dit is geen must en ook handgeschreven brieven, klachtformulieren of andere e-mails vinden via de postkamer hun weg naar het zaaksysteem. Of een burger belt. Dat blijft een eigen keuze.

Ook het webcareteam van de gemeente betekent iets voor de klachtbehandeling. Dit houdt zicht op de social media en indien in deze media een klacht herkend wordt, wordt dit gemeld bij de klachtencoördinatoren, zodat ook dit signaal als klacht opgepakt kan worden.

Informele behandeling

Een verbetering / versterking van het proces wordt met name in de informele behandeling mogelijk geacht.

Een klager is gebaat bij een snelle afhandeling door een behandelaar, die snel kan schakelen, kan achterhalen wat er aan de hand is, wat de beweegredenen van de klacht zijn en die de doorzettingsmacht heeft om waar nodig processen te versnellen of aan te passen.

Nu is het nog veelal zo dat dit wordt neergelegd naar de klachtencoördinator, die vervolgens met de opgehaalde informatie probeert de klacht op te lossen.

Maar het verleden heeft laten zien dat als de betrokken leidinggevendezelf contact zoekt met de burger in een poging de klacht op te lossen, dit door de burger als veel positiever ervaren wordt. Dat indien een leidinggevende medewerker met kennis van zaken en de mogelijkheid om sneller iets te bewerkstelligen contact opneemt met een klager, deze klager zich serieuzer genomen voelt. En dat is belangrijk om het doel van klachtbehandeling, namelijk het herstel van vertrouwen en het verzoenen van partijen, te kunnen bereiken.

Formele behandeling

Voor wat betreft het vervolproces met een formele behandeling wordt niet direct in het proces zelf een mogelijkheid tot versterking gezien.

Over het algemeen gaat het bij de formele afhandeling om de complexere klachten.

Formele klachtbehandeling vindt bij gemiddeld 4 % van alle ontvangen klachten plaats.

De klachtadviescommissie waarborgt de objectiviteit en de kwaliteit van deze complexere klachtbehandeling. Deze is objectief doordat er geen sprake is van betrokkenheid bij primaire besluitvorming. Door scholing en ervaring met klachtbehandeling kan er een kwalitatief goed advies gegeven worden over een klacht. Waarbij het ook belangrijk is dat deze interne klachtbehandeling het voorportaal is naar een onderzoek door de Nationale ombudsman, waar een burger zich toe zal wenden indien deze het niet eens is met een besluit over een klacht. Waarna de Nationale ombudsman zal onderzoeken of de gemeente de klacht behoorlijk behandeld heeft.

De enige verbetering die hier mogelijk is, is het proberen om dit proces sneller te laten verlopen.

In de organisatie is per 1 juni jongstleden een halve fte gestart, die het mogelijk maakt dat de voorzitter van de klachtadviescommissie meer tijd zal hebben voor het doen van onderzoek, waardoor een sneller proces mogelijk moet worden.

Klachtenmanagement

De klachtbehandeling wordt centraal gecoördineerd door medewerkers die niet betrokken zijn bij primaire besluitvorming.

Hier vindt het klachtenmanagement plaats en wordt centraal zicht gehouden op alle klachtafhandelingen en leerpunten uit klachten.

Als informele klachtafhandeling niet lukt, dan is er de expertise om de formele procedure te doorlopen.

De klachtencoördinatoren blijven het centrale aanspreekpunt van de Nationale ombudsman in de organisatie.

Leerfunctie klachtbehandeling

Vanuit dit klachtenmanagement wordt ook het jaarverslag opgemaakt en wordt gekeken naar tendensen die uit de klachten naar voren komen en de feedback voor de organisatie die klachten opleveren. Dit jaarverslag wordt door ons vastgesteld aan uw raad gestuurd ter informatie.

Hier ontstaat dan de tijd om te focussen op de leerfunctie die uitgaat van klachtbehandeling. Een klacht levert ook waardevolle feedback van burgers op richting de organisatie en is daarmee een gratis advies.

Bekendheid proces

Het interne klachtenproces kan ook versterkt worden door dit zowel naar de burgers toe als naar in de eigen organisatie meer bekendheid te geven.

Een burger moet gemakkelijk informatie kunnen vinden over de mogelijkheid een klacht in te dienen en wat vervolgens verwacht mag worden van de gemeente.

Ook binnen de organisatie dient de bekendheid met het proces vergroot te worden.

Door duidelijker te maken wat een klachtenproces inhoudt en hoe dit precies verloopt, maar ook wat er met de uitkomsten van een klachtbehandeling gebeurt, zal dit voor de beklagden minder als eng of bedreigend worden ervaren.

Ombudsvisie

Een laatste versterking kan gevonden worden in de door de Nationale ombudsman aangeboden hulp als vraagbaak en sparringpartner tijdens het proces van gemeentelijke klachtbehandeling.

Dit vloeit voort uit het grote belang dat de Nationale ombudsman hecht aan de eigen gemeentelijke klachtbehandeling. Hij wil daarom samenwerken met de klachtbehandelaars

Raadsinformatiebrief

van de gemeente, om er voor de burger te zijn. Daarover is onder meer de "Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling" uitgebracht. Dit heeft als doel de klachtbehandeling binnen overheidsinstanties samen naar een hoger niveau te brengen. Met name bij de complexere vraagstukken zal dit aan de orde zijn.

Implementatie

De bovenstaande verbeteringen / versterkingen worden geïmplementeerd in de organisatie.

Communicatie

Vervolgprocedure raad

In het najaar zult u middels een raadsinformatiebrief het jaarverslag 2019 -2020 over de klachten van de gemeente Venlo aangeboden krijgen.

Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris

Twan Beurskens

Bijlagen

de burgemeester

Antoin Scholten

- | | | |
|----|--------------------------------|----|
| 1. | Nota Venlose Klachtbehandeling | .. |
| 2. | .. | .. |
| 3. | .. | .. |
| 4. | .. | .. |
| 5. | .. | .. |