

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-BLD

Onderwerp

Evaluatie onafhankelijk klachtenbehandelaar

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2018-001968	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	27-11-2018
Datum	16-11-2018	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
07 Inkomens-voorziening en arbeidsmarkt		College van B & W	
Portefeuillehouder Weth. Walder		- Burgemeester	- Weth. Kolkman
		- Weth. Grijsen	- Weth. Rorink
		- Weth. Verhaar	- Weth. Walder

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	27-11-2018
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
Programmamanager	23-11-2018	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
Regiemanager	22-11-2018	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	23-11-2018
Wethouder	23-11-2018	BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2018-11-28

Bijlagen

1. Notitie "Evaluatie onafhankelijk klachtbehandelaar"

B & W d.d.: 27-11-2018

Besloten wordt:

- 1 De evaluatie en het advies "Evaluatie onafhankelijk Klachtbehandelaar" vast te stellen;
- 2 de functionaliteit klachtenbehandelaar met een jaar te verlengen;
- 3 de raad om wensen en bedenkingen te vragen;
- 4 de raadsmededeling vast te stellen en aan te bieden aan de raad;
- 5 de nota en het besluit openbaar te maken;

Financiële aspecten:

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Ja
Begrotingswijziging	Nee
Financiële gevolgen opvangen	
De kosten voor de onafhankelijke klachtbehandelaar kunnen worden opgevangen binnen programma 7.	

Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

Kennisgeving (publicatie) conform Awb	Ja
Bekendmaking conform Awb	Ja

ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?	Ja
Adviesraad/ Adviesraden	
Adviesraad Sociaal Domein Deventer	

Toelichting

Inleiding

Tijdens de raad van 28 juni 2017 is een motie aangenomen voor een onpartijdige klachtbehandelaar voor Werk&Inkomen (Deventer Werk talent (DWT) en Inkomensondersteuning (IO)). De raad is van mening dat de gemeente Deventer moet beschikken over een onpartijdige instantie voor het afhandelen van klachten over Deventer Werk talent en Inkomensondersteuning. Met dit voorstel is uitvoering gegeven aan de motie van de raad. Op basis van de evaluatie wordt het advies gegeven om over te gaan tot verlenging van een onafhankelijk klachtbehandelaar voor de termijn van 1 jaar.

Gelet op de uitkomsten van de evaluatie wil het college samen met de uitvoering partners en de adviesraad sociaal domein op korte termijn in gesprek over de best passende invulling van de functionaliteit onafhankelijk klachtbehandelaar. Hierbij wil het college ook graag de wensen en bedenkingen van de raad betrekken.

Beoogd resultaat

Het college streeft naar een excellente dienstverlening. De schijn van partijdigheid en het gevoel van afhankelijkheid moet vermeden worden. De inwoner moet voldoende kunnen rekenen op een goede en zorgvuldige behandeling van klachten. Een specifieke onafhankelijke klachtenbehandelaar kan daarbij van toegevoegde waarde zijn.

Kader

- Algemene wet Bestuursrecht (Awb)
- Gemeentelijke klachtenprocedure
- Participatiewet
- Beleidskader Iedereen actief! 2015

Argumenten voor en tegen

Langere periode nodig om goed te kunnen evalueren

De klachtbehandelaar is nu ongeveer 10 maanden aan de slag. Door de nog relatief korte periode is het nog te vroeg om een goed onderbouwd advies te geven over de meerwaarde van een onafhankelijk klachtbehandelaar.

Gelegenheid om verbeterpunten mee te kunnen nemen vanuit deze evaluatie

Wel is duidelijk dat de gemeente geen scherp beeld heeft wanneer sprake is van een klacht of een melding en de termijn van afhandeling van de klachten. Gedurende het jaar kwam er wel steeds meer één lijn in de afhandeling van de klachten, maar geen duidelijk beeld over het soort klachten, eventuele samenhang in de klachten en of de klachten terecht zijn.

Daarnaast krijgt de gemeente geen goed inzicht in het proces van afhandeling van de klachten door de klachtbehandelaar.

Momenteel geen signalen van inwoners

Tegelijkertijd ontvangen de gehoorde raadsfracties geen signalen meer dat men geen klacht durft in te dienen.

Extern draagvlak (partners)

De beide partijen (DWT en Inkomensondersteuning) zijn betrokken bij de evaluatie.

De adviesraad sociaal domein wordt betrokken bij de verdere ontwikkeling rond de klachtbehandelaar.

Financiële consequenties

De kosten van maximaal € 20.000 worden gedekt binnen het programma.

Aanpak/uitvoering

Na besluitvorming en ontvangen wensen en bedenkingen wordt aan de slag gegaan met de verdere passende invulling van de klachtenbehandelaar.

RAADSMEDEDELING

Onderwerp	Evaluatie onafhankelijk klachtenbehandelaar		
Mededelingennr	2018-001968	Portef.houder	Weth. Walder
Team	DEV-BLD	BenW-besluit d.d.:	27 november 2018

1. Inleiding: waarom deze mededeling

Tijdens de raad van 28 juni 2017 is een motie aangenomen voor een onpartijdige klachtbehandelaar voor Werk&Inkomen (Deventer Werk talent (DWT) en Inkomensondersteuning (IO)). De raad is van mening dat de gemeente Deventer moet beschikken over een onpartijdige instantie voor het afhandelen van klachten over Deventer Werk talent en Inkomensondersteuning. Met dit voorstel is uitvoering gegeven aan de motie van de raad. Op basis van de evaluatie wordt het advies gegeven om over te gaan tot verlenging van een onafhankelijk klachtbehandelaar voor de termijn van 1 jaar.

Gelet op de uitkomsten van de evaluatie wil het college samen met de uitvoeringspartners en de adviesraad sociaal domein op korte termijn in gesprek over de best passende invulling van de functionaliteit onafhankelijk klachtbehandelaar. Hierbij wil het college ook graag de wensen en bedenkingen van de raad betrekken.

2. Kader

- Algemene wet Bestuursrecht (Awb)
- Gemeentelijke klachtenprocedure
- Participatiewet
- Beleidskader Iedereen actief! 2015

3. Kern van de boodschap

Het college streeft naar een excellente dienstverlening. De schijn van partijdigheid en het gevoel van afhankelijkheid moet vermeden worden. De inwoner moet voldoende kunnen rekenen op een goede en zorgvuldige behandeling van klachten. Een specifieke onafhankelijke klachtenbehandelaar kan daarbij van toegevoegde waarde zijn.

4. Nadere toelichting

Bij deze raadsmededeling treft u de evaluatie als bijlage aan.

Evaluatie

Onafhankelijke Klachtbehandelaar



INHOUDSOPGAVE

1. Wat is de onderzoeksvraag
2. Wat is een klacht
3. Huidige klachtenregeling
4. Evaluatie is naar aanleiding van motie pilot van 1 jaar
5. Proces evaluatie
6. Conclusie
7. Advies

1. Wat is de Onderzoeksvraag

In de raadsvergadering van 28 juni 2017 is er een motie ingediend voor een onpartijdige klachtbehandelaar voor Werk&Inkomen (Deventer Werktalent (DWT) en Inkomensondersteuning (IO)). De raad is van mening dat de gemeente Deventer moet beschikken over een onpartijdige instantie voor het afhandelen van klachten over Deventer Werktalent en Inkomensondersteuning om de volgende redenen:

- De huidige vorm van klachtenafhandeling bij Deventer Werktalent en Inkomensondersteuning voldoet niet omdat het de klagende partij onvoldoende garanties biedt voor een onafhankelijke/onpartijdige behandeling.
- Klachtafhandeling binnen een afdeling, waarbij een medewerker een oordeel moet geven over een conflict tussen een cliënt en een collega geeft mogelijk een beeld van partijdigheid richting de klagende partij en kan bovendien de situatie op de werkvloer negatief beïnvloeden.
- Dit gegeven heeft geresulteerd in een reeks van klachten die gedeeld zijn met diverse politieke partijen, maar nooit officieel zijn ingediend vanwege het gevoel van het ontbreken van onafhankelijkheid/onpartijdigheid.
- De schijn van partijdigheid en het gevoel van afhankelijkheid (de slager keurt zijn eigen vlees) past niet in het beeld dat de raad van Deventer heeft en moet te allen tijde vermeden worden.
- Het onbekend blijven van deze klachten remt Deventer Werktalent in de mogelijkheid zichzelf en haar service te verbeteren.

Het college streeft naar een excellente dienstverlening. Om deze reden heeft het college aangegeven deze motie te kunnen steunen omdat het college juist wel wil leren van mogelijke klachten in het kader van de dienstverlening.

De raad heeft het college van B&W het volgende opgedragen:

- Te komen tot het instellen van een onafhankelijke klachtbehandelaar voor het afhandelen van de klachten over DWT en IO, waarna nog altijd de gang naar de nationale ombudsman gemaakt kan worden;
- Een en ander vorm te geven in een proefperiode van 1 jaar, waarna besloten wordt tot opheffing voor voortzetting.

De proefperiode wordt in deze notitie geëvalueerd en afgesloten met een advies over de voortzetting of opheffing.

2. Wat is een klacht

Klachten hebben betrekking op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie jegens de klager of een ander heeft gedragen. En daaronder vallen zowel feitelijke als rechtshandelingen en het nalaten te handelen. Denk aan het te laat of niet beantwoorden van telefoontjes, vragen of brieven of het onheus bejegenen van burgers. Maar ook de wijze waarop de gemeente eerder genoemde inhoudelijke klachten/meldingen afhandelt, vallen onder de klachtenregeling.

3. Huidige gemeentelijke klachtenprocedure (samengevat)

De gemeente stelt dat waar mensen werken er fouten worden gemaakt. Een klacht wordt gezien als een gratis advies over waar zaken niet goed lopen en daarom worden klachten voor de gemeente dan ook als belangrijk gezien.

De gemeente Deventer heeft daarom al jaren een interne klachtenregeling en het proces van de klachtbehandelaar is gelijk getrokken met de gemeentelijke klachtenprocedure.

4. Evaluatie klachten

De klachtbehandelaar is in december 2017 gestart met het behandelen van klachten. Een maal per maand is er een gesprek met de klachtbehandelaar over de stand van zaken van de klachten en de afhandeling daarvan.

Bij de start was er veel onduidelijkheid over het aantal klachten of meldingen, maar ook over de afhandeling van klachten. Dit heeft ertoe geleid dat in mei 2017 opnieuw diverse afspraken zijn gemaakt met betrekking tot de afhandeling van de klachten.

Dit betrof afspraken met betrekking tot:

- De termijn van afhandeling van de klachten;
- Het komen tot een duidelijk overzicht van alle ontvangen klachten en behandelende klachten in de periode 1 december 2017 tot 1 juni 2018;
- Het goed administratief, eventueel met administratie ondersteuning vanuit de gemeenten, vastleggen van klachten en afhandeling hiervan
- Termijn afhandeling van de klachten. De klachtbehandelaar moet meer aandacht hebben voor de behandeltermijnen van klachten. Een klacht moet binnen zes weken na binnenkomst van de klacht afgehandeld te zijn met de mogelijkheid om deze termijn met vier weken te verlengen. Dit moet aan de klager schriftelijk worden meegedeeld.

Daarnaast is er ook een procesbeschrijving opgesteld. De procesbeschrijving geeft de klachtbehandelaar richtlijnen hoe het proces van afhandeling klachten geregistreerd moet worden.

Tot en met het 3^e kwartaal 2018 zijn er 43 klachten en 22 meldingen binnengekomen bij de klachtbehandelaar. De klachten/meldingen zijn nagenoeg gelijk verdeeld over klachten voor Deventer Werk talent en Inkomensondersteuning.

De klachtbehandelaar heeft een top 3 gemaakt waartegen de klacht gericht is:

- Persoonlijke benadering;
- De inkomensconsulent;
- De consulent DWT.

De klachtaspecten gericht tegen de Inkomensconsulent en consulent DWT hebben vooral te maken op het onderlinge contact tussen uitkeringsgerechtigde en de consulenten. Hoe werken ze samen om tot een goed eindresultaat te komen. De klachtbehandelaar heeft op basis van de gevoerde gesprekken en de verkregen informatie aanbevelingen gedaan.

De klagers hebben aan de klachtbehandelaar aangegeven hoe zij de werkwijze/dienstverlening van DWT en IO hebben beleefd en ervaren.

Op basis van de bevindingen geeft de klachtbehandelaar verbeterpunten voor de dienstverlening met betrekking tot de klachtaspecten.

Aanbevelingen:

Persoonlijke benadering.

De wijze van contact tijdens de (telefoon) gesprekken tussen de uitkeringsgerechtigde en de medewerkers (DWT of IO).

Aanbeveling:

- Goede match tussen consulent en uitkeringsgerechtigde. Het is gebleken dat veel ouderen graag een consulent hebben die qua leeftijd bij hen past;
- Het is goed als een consulent zich kan inleven in de situatie van de bijstandsgerechtigde en dat er een juiste inschatting is over het kennisniveau van bijstandsgerechtigde.
- Bijstandsgerechtigden voelen zich overvallen door een uitnodiging voor een gesprek. Advies geeft een duidelijke toelichting over de reden en het doel van het gesprek. Voor de bijstandsgerechtigde is dan het doel van het gesprek bekend en dat neemt een groot deel van de stress weg;

- Er zijn veel contacten via de mail en telefoon. Bijstandsgerechtigden hebben het gevoel dat ze worden gestalkt.

Proces

Het is voor veel bijstandsgerechtigden niet altijd duidelijk bij wie (DWT of IO) welke informatie aangeleverd moet worden en wie wat beslist.

Aanbeveling:

- Bij de Intake helder maken hoe de zaken tussen de DWT en IO geregeld zijn. Als een procedure wijzigt, geef dit dan ook tijdig aan de bijstandsgerechtigden door;
- Voor bijstandsgerechtigden is het verwarrend dat ze te maken hebben met verschillende partijen en van beide partijen brieven ontvangen. Uitnodigingen voor gesprek van DWT en beschikkingen via de gemeente Deventer. Een verbetering kan zijn een gezamenlijk format te gebruiken.

Contactpersonen

Zowel binnen DWT als IO vinden personele mutaties plaats, waardoor bijstandsgerechtigden geconfronteerd worden met een andere consulent. Dat heeft in sommige gevallen een grote impact.

Aanbeveling:

- Zorg dat de cliëntdossiers actueel zijn en dat afspraken helder zijn vastgelegd;

A-rea

Consulenten van DWT kunnen niet de gezondheid van de bijstandsgerechtigde vaststellen en maken daarom gebruik van een advies van A-rea (Arbodienst). Het komt regelmatig voor dat de bijstandsgerechtigde zich niet kan vinden in het medische advies.

Aanbeveling:

- Geef duidelijk uitleg wat een medische keuring inhoudt en welk zake daar besproken worden

Informatie/brieven

Het komt regelmatig voor dat de bijstandsgerechtigden de inhoud van de brieven van de gemeente niet begrijpen. Dit is geen kwestie van niet willen, maar het niet kunnen begrijpen.

Aanbeveling:

- Gebruik geen formele taal die voldoet aan juridische eisen. Dit spreekt de lezer niet aan;
- Kwetsbare groepen voldoen zich over het algemeen minder begrepen, zijn sneller achterdochtig en hebben moeite met regels en afspraken. Probeer bij deze groep helder en duidelijk te communiceren. Stem brieven af op de doelgroep.

Deskundigheid

Het blijkt dat consulenten niet altijd de medische adviezen van A-rea goed kunnen lezen.

Aanbeveling:

- Om betrouwbaar en serieus over te komen is het zaak dat de consulent de adviezen van A-rea snapt en begrijpt. Indien nodig vooraf contact opnemen met de adviseur van A-rea voor een nadere uitleg.

Privacy

Bij de gesprekken bij DWT is sprake van weinig privacy. In dezelfde ruimte worden met meerdere personen gesprekken gevoerd over hun persoonlijke situatie.

Aanbeveling:

- Op basis van de inhoud van het gesprek en de persoon is het goed om vooraf in te schatten waar het gesprek plaats moet vinden, zoals in een separate ruimte of vergaderruimte. Hiermee zorg je dat de bijstandsgerechtigde zich op zijn gemak voelt.

Telefonische bereikbaarheid

Regelmatig is er telefonisch contact tussen de consultants en bijstandsgerechtigden om informatie te vragen of te krijgen. De bijstandsgerechtigde moet een algemeen telefoonnummer bellen, waarbij allerlei persoonlijke gegevens kenbaar gemaakt moeten worden voordat er wordt doorverbonden. Ook wordt er niet of niet altijd tijd gereageerd op terugbelverzoeken;

- Onderzoek of het mogelijk is om het telefonische contact met de consultant IO "rechtstreeks" te laten verlopen;
- Als er sprake is van een terugbelverzoek dan is het goed om aan te geven op welke termijn er een reactie verwacht kan worden en kom de toezegging na.

Samenvatting van klachtbehandelaar

Bovenstaande zijn de bevindingen van de gesprekken die de klachtbehandelaar heeft gehad met de inwoners die een klacht/melding hebben gedaan. Het is geen systematisch onderzoek, maar het zijn signalen. De klachtbehandelaar constateert dat veel klachten betrekking hebben op de persoonlijke benadering, of te wel hoe de bijstandsgerechtigden de contacten ervaren hebben. De aanbevelingen worden meegenomen in de jaarplannen voor beleid en uitvoering.

5. Evaluatie klachten op proces

In het kader van de evaluatie zijn de teammanagers van Deventer Werk talent en Inkomensondersteuning gesproken over de ervaringen met de klachtbehandelaar en de aanleiding en afhandeling van de klachten.

Het gesprek met de teammanagers is gevoerd aan de hand van onderstaande vragen:

- Worden beide partijen gehoord door de klachtadviseur;
- Hoe heeft de tegenpartij het horen door de klachtadviseur ervaren;
- Hoe is de tegenpartij op de hoogte gesteld van de klacht;
- Hoe vaak is een klacht gegrond/ongegrond verklaard
- Is het advies van de klachtadviseur overgenomen
- Heeft de klachtadviseur na het uitbrengen van het advies aan de teammanager nog contact opgenomen over de afhandeling van de klacht;
- Biedt deze klachtenprocedure meer waarborg voor de klager.

Samenvatting gesprekken teammanagers DWT en IO.

In het begin was het proces niet echt duidelijk, zoals wie was waar verantwoordelijk voor. Sinds een paar maanden is het proces helder.

Het gevoel was dat de klachtbehandelaar niet echt onpartijdig was, wat er voor zorgde dat de medewerkers waartegen de klacht was gericht niet in gesprek wilden met de klachtbehandelaar. Dit bemoeilijkt dan weer het proces voor de klachtbehandelaar om met een goed advies te komen.

Ook kwam er geen duidelijk verslag van de klachtbehandelaar en is het niet altijd duidelijk of de klager goed geïnformeerd is over de procedure.

De klachtbehandelaar bracht soms ongevraagd advies uit over zaken die niet goed zouden gaan. Het ongewenste advies had vaak betrekking op het gemeentelijke beleid. Dit hoeft niet als negatief te worden ervaren, maar de klachtbehandelaar dient hierover geen oordeel te geven. Wel kan hij signalen van de klagers over het beleid terugkoppelen aan het college.

Samengevat zien de teammanagers de huidige klachtbehandelaar eerder als een extra schakel dan een extra aanvulling in het proces. Dit komt mede omdat er geen scherp beeld is gegeven door de klachtbehandelaar over de klachten en daardoor kan er niet echt een lijn uit gehaald waar de organisatie van kan leren.

Ook zijn de raadsleden mevrouw Schmidt en de heer Schoemans, als indieners van de motie, gehoord.

Samenvatting gesprekken raadsleden

De fracties van Deventer Sociaal en Gemeentebelang ontvingen regelmatig signalen van inwoners met klachten over DWT en IO. Veel inwoners gaven aan geen klacht in te dienen omdat ze bang waren voor represailles, dit kwam omdat het gevoel bestond dat de slager zijn eigen vlees keurde. Dit was voor de raadsleden ook de aanleiding voor de ingediende motie.

Na de invoering van de klachtbehandelaar komen deze klachten niet meer binnen bij de fracties. Dit kan betekenen dat klagers de klachtbehandelaar goed weten te vinden. Uitgangspunt blijft voor de indieners wel dat onafhankelijkheid van de klachtbehandelaar geborgd moet zijn.

Samenvatting gesprek klachtbehandelaar.

De klachtbehandelaar geeft aan dat hij de klager en de medewerker waartegen de klacht is gericht hoort. Na het horen van beide partijen brengt de klachtbehandelaar een advies uit aan de desbetreffende teammanager.

Niet van iedere klacht is een advies uitgebracht aan de desbetreffende teammanager. De reden is dat de klacht is afgehandeld door de klachtbehandelaar.

De klachtbehandelaar geeft aan dat hij, nadat er een advies is uitgebracht, niet de afhandeling van de klacht verder heeft gevolgd.

De klachtbehandelaar merkt dat ze hem wel weten te vinden. Sommige klachten kan de klachtbehandelaar oplossen, zonder de betreffende medewerker te hebben gehoord, bv. bij een maatregel die door eigen toedoen is opgelegd. Klachtbehandelaar verwijst dan naar Bezwaar Beroepsprocedure.

Klachtbehandelaar geeft aan dat hij regelmatig hoort dat het fijn is dat er iemand naar de klager wil luisteren.

6. Conclusie

De klachtbehandelaar is nu ongeveer 10 maanden aan de slag. Door de nog relatief korte periode is het nog te vroeg om een goed onderbouwd advies te geven over de meerwaarde van de functionaliteit onafhankelijk klachtbehandelaar.

Wel is duidelijk dat de gemeente geen scherp beeld heeft wanneer sprake is van een klacht of een melding en de termijn van afhandeling van de klachten. Gedurende het jaar kwam er wel steeds meer één lijn in de afhandeling van de klachten, maar geen duidelijk beeld over het soort klachten, eventuele samenhang in de klachten en of de klachten terecht zijn.

Daarnaast krijgt de gemeente geen goed inzicht in het proces van afhandeling van de klachten door de klachtbehandelaar. Tegelijkertijd ontvangen de gehoorde raadsfracties geen signalen meer dat men geen klacht durft in te dienen.

7. Advies

Gezien de korte termijn is het goed om over te gaan tot een tijdelijke verlenging van de functionaliteit onafhankelijk klachtbehandelaar voor de duur van 1 jaar. De reden is dat na dit jaar een vollediger beeld is over de klachten en daarna een weloverwogen besluit kan worden genomen met betrekking tot een eventuele meerwaarde van een onafhankelijk klachtbehandelaar.