

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-BLD

Onderwerp

Evaluatie pilot Onafhankelijke klachtbehandelaar

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2019-001919	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	22-10-2019
Datum	16-10-2019	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
07 Inkomens-voorziening en arbeidsmarkt		College van B & W	
Portefeuillehouder Weth. Walder		- Burgemeester	- Weth. Grijsen
		- Weth. De Geest	- Weth. Verhaar
		- Weth. Walder	- Weth. Rorink

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	22-10-2019
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
Wethouder Walder	16-10-2019	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
Engels, Hanneke	16-10-2019	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	16-10-2019
		BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2019-11-07

Bijlagen

Evaluatie pilot Onafhankelijke klachtbehandelaar

Bijlage I Rapportage Q2 2018

Bijlage II Standaard procedure

Bijlage III Rapportage Q3 2018

Bijlage IV Rapportage Q4 2018

Bijlage V Rapportage Q1 2019

Bijlage VI Rapportage Q2 2019

Bijlage VII Rapportage Q3 2019

B & W d.d.: 22-10-2019

Besloten wordt:

- 1 In te stemmen met het aangepast voortzetten van een onafhankelijke klachtbehandelaar;
- 2 de raadsmededeling vast te stellen;
- 3 de stukken aan te bieden aan de raad;
- 4 de nota en het besluit openbaar te maken.

Financiële aspecten:

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Ja
Begrotingswijziging	Nee
Financiële gevolgen opvangen	
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

Nee

Bekendmaking conform Awb

Nee

ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Ja

Adviesraad/ Adviesraden

Adviesraad Sociaal Domein Deventer

Toelichting

Inleiding

Bij de heroverwegingen 2019 is door het college voorgesteld te stoppen met de onafhankelijke klachtbehandelaar. Het college is niet overtuigd van de meerwaarde van de klachtbehandelaar ten opzichte van de bestaande processen klachtafhandeling. Door de nog relatief korte periode van de pilot was het echter nog te vroeg om een goed onderbouwd advies te geven over de meerwaarde van een onafhankelijk klachtbehandelaar. Besloten werd om de pilot te continueren voor de termijn van een jaar.

Met de nu voorliggende evaluatie wordt de pilot definitief afgerond. Uit het onderzoek van en de bevindingen uit de pilot is gebleken dat een onafhankelijke klachtbehandelaar wenselijk is. Vanwege de bevindingen en inzichten is het daarbij wel van belang dat de werkwijze, procedure en het functieprofiel gewijzigd worden.

Beoogd resultaat

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

Kader

- Gemeentelijke klachtenprocedure
- Participatiewet
- Beleidskader Iedereen actief! 2015

Argumenten voor en tegen

Voor:

Uit de enquête blijkt dat 96% van de ondervraagden het belangrijk vindt dat er een onafhankelijke klachtbehandelaar is. 73% van de ondervraagden geeft aan dat, als de klachtbehandelaar wél een medewerker van de gemeente of Deventer Werk talent was geweest, ze *toch* de klacht hadden ingediend. Dat betekent dat 27% dit mogelijk niet hadden gedaan. Voor deze categorie blijft dus een externe klachtbehandelaar wenselijk.

Een **klacht** heeft altijd betrekking op dienstverlening (persoonlijke benadering), en dan met name het gevoel niet correct behandeld of bejegend te zijn. Over de gehele pilotperiode waren er 46 klachten die betrekking hadden op dienstverlening (persoonlijke benadering). Juist bij deze klachten is het van groot belang dat iedere schijn van partijdigheid (inclusief de klachtbehandelaar) vermeden wordt. Juist bij deze klachten dient de inzet van een klachtbehandelaar er op gericht te zijn om tot een gezamenlijke oplossing te komen en in het bijzonder op het herstellen van de verstoorde relatie.

Tegen:

Er is geen sprake van een structurele toename van het aantal klachten sinds de invoering van een onafhankelijke klachtbehandelaar. Ook zijn er geen klachten ontvangen van mensen die eerder geen klacht durfden in te dienen uit angst voor het verlies van hun uitkering. De ernstige misstanden (dat inwoners niet durven te klagen) waarvoor werd gevreesd, bleven uit.

Extern draagvlak (partners)

De betrokken partijen, alsmede de ASDD, kunnen zich vinden in de aanpassingen.

Financiële consequenties

Op basis van het aantal klachten waarvoor daadwerkelijk de inzet van de onafhankelijke klachtbehandelaar nodig kan zijn (gemiddeld 5 per kwartaal) is de verwachting dat de kosten maximaal 80 maal € 80 euro zal zijn. Als normtijd stellen we maximaal 4 uur per klacht. De kosten komen daarmee jaarlijks op maximaal € 6.400,-. Dekking kosten Programma 7.

Aanpak/uitvoering

Voordat er conform de voorgestelde procedure gewerkt kan gaan worden, zal er eerst aan een aantal randvoorwaarden voldaan moeten worden.

Er dienen richtlijnen opgesteld te worden waarmee er een eenduidig onderscheid gemaakt kan worden tussen meldingen en klachten. Het functieprofiel dient herschreven te worden en er moet een procedure gestart worden waarmee een onafhankelijke klachtbehandelaar geworven kan worden.

Ook zullen er procesafspraken gemaakt moeten worden hoe signaleringen en trends uit de rapportages opgevolgd worden en hoe getoetst/bewaakt wordt dat dit daadwerkelijk tot een betere dienstverlening heeft geleid.

De uitvoering (DWT/IO) zal nauw betrokken worden bij de implementatie.

Naar verwachting zal de implementatie uiterlijk in het 1^e kwartaal 2020 afgerond zijn. Tot die tijd zal de huidige klachtbehandelaar ingezet worden.

RAADSMEDEDELING

Onderwerp	Evaluatie pilot Onafhankelijke klachtbehandelaar		
Mededelingennr	2019-001919	Portef.houder	Weth. Walder
Team	DEV-BLD	BenW-besluit d.d.:	22 oktober 2019

1. Inleiding: waarom deze mededeling

Bij de heroverwegingen 2019 is door het college voorgesteld te stoppen met de onafhankelijke klachtbehandelaar. Uw raad heeft hierop een motie ingediend waarin het college is opgedragen eerst de pilot af te ronden, de toegezegde evaluatie uit te voeren en het besluit voor te leggen aan de raad.

Met de nu voorliggende evaluatie wordt de pilot definitief afgerond. Uit het onderzoek en de bevindingen is gebleken dat een onafhankelijke klachtbehandelaar wel wenselijk is. Daarbij is het van belang dat de werkwijze, procedure en het functieprofiel gewijzigd worden. Met een onafhankelijke klachtbehandelaar wordt er een zeer laagdrempelige en onafhankelijke toegang geboden aan inwoners die een klacht hebben over de dienstverlening van Deventer Werktalent en/of de afdeling Inkomensondersteuning.

2. Kader

- Gemeentelijke klachtenprocedure
- Participatiewet Beleidskader
- Iedereen actief! 2015

3. Kern van de boodschap

Onafhankelijke klachtbehandeling wordt structureel voortgezet, maar op grond van de evaluatie en de bevindingen uit de pilot worden de werkwijze, de procedure en het functieprofiel aangepast.

4. Nadere toelichting

Uit de evaluatie is gebleken dat er een onderscheid gemaakt kan worden tussen meldingen en klachten. Een melding heeft met name betrekking op praktische aspecten. Bij meldingen is er geen 'hoor en wederhoor' en advisering nodig van een onafhankelijke klachtbehandelaar. Bij deze meldingen is de inzet van een onafhankelijke klachtbehandelaar overbodig. Met name deze praktische aspecten kunnen het best opgepakt worden via de reguliere weg.

Een **klacht** heeft altijd betrekking op dienstverlening (persoonlijke benadering), en dat met name het gevoel niet correct behandeld of bejegend te zijn. Over de gehele pilotperiode waren er 46 klachten die betrekking hadden op dienstverlening (persoonlijke benadering). Juist bij deze klachten is het van groot belang dat iedere schijn van partijdigheid (inclusief de klachtbehandelaar) vermeden wordt. Juist bij deze klachten dient de inzet van een klachtbehandelaar er op gericht te zijn om tot een gezamenlijke oplossing te komen en in het bijzonder op het herstellen van de verstoorde relatie.

Uit de gehouden enquête blijkt dat 96% van de ondervraagden het belangrijk vindt dat er een onafhankelijke klachtbehandelaar is. 73% van de ondervraagden geeft aan dat, als de klachtbehandelaar wél een medewerker van de gemeente of Deventer Werktalent was geweest, ze *toch* de klacht hadden ingediend. Dat betekent dat 27% dit mogelijk niet hadden gedaan. Voor deze categorie blijft dus een onafhankelijke klachtbehandelaar wenselijk.

Gelet op het bovenstaande worden de werkwijze, de procedure en het functieprofiel aangescherpt zodat aan een aantal voorwaarden wordt voldaan:

- rechtsbescherming belanghebbende

- zorgvuldige weging of er sprake is van een melding of een klacht

- in het geval van een klacht: specifieke en zorgvuldige aandacht voor het herstel van de 'relatie' tussen medewerker en belanghebbende
- een klachtbehandelaar dient in grote mate te beschikken over mediation-skills en basale kennis van de Wet algemeen bestuursrecht

Alle betrokken partijen en de ASDD kunnen zich vinden in de aanpassingen.

Naar verwachting zal de implementatie uiterlijk in het 1e kwartaal 2020 afgerond zijn. Tot die tijd zal de huidige klachtbehandelaar ingezet worden.

Op basis van het aantal klachten waarvoor daadwerkelijk de inzet van de onafhankelijke klachtbehandelaar nodig kan zijn, is de verwachting dat de jaarlijkse kosten maximaal € 6.400,- zijn. Dit past binnen huidige begroting.

Evaluatie

Onafhankelijke Klachtbehandelaar

INHOUDSOPGAVE

- 1. Aanleiding**
- 2. Evaluatie november 2018- september 2019**
- 3. Samenvatting**
- 4. Conclusie**
- 5. Advies**
- 6. Financiën**

Bijlagen

1. Aanleiding

Bij de heroverwegingen 2019 is door het college voorgesteld te stoppen met de onafhankelijke klachtbehandelaar. Het college is niet overtuigd van de meerwaarde van de klachtenbehandelaar ten opzichte van de bestaande processen klachtafhandeling. Voorgesteld wordt om na de pilot te stoppen met de klachtenbehandelaar waardoor € 25.000,- beschikbaar komt. In de tweede helft van dit jaar ontvangt de raad een evaluatie met daarin aandacht voor het nut en de noodzaak van een deze functie. Tevens zal het college aangeven hoe de onafhankelijkheid en integriteit van de interne klachtenprocedure gewaarborgd is. Maar er wordt ook een doorkijk gegeven hoe zo'n functie toch kan blijven bestaan, als zelfstandig orgaan, of geïntegreerd in een andere functie of entiteit. De raad kan zich dan uitspreken of deze functionaliteit wel of niet in stand wordt gehouden en hoe. (Voorjaarsnota 2019, voorstellen heroverwegingen).

Korte terugblik

Het college heeft eind 2018 een eerste evaluatie uitgevoerd. Tijdens de raad van 28 juni 2017 was de eerste motie aangenomen voor een onafhankelijke 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. Er waren destijds signalen bekend dat men geen klacht durfde in te dienen over DWT of IO uit angst voor gevolgen voor de uitkering.

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.

Bevindingen Evaluatie 2018

Door de nog relatief korte periode was het nog te vroeg om een goed onderbouwd advies te geven over de meerwaarde van een onafhankelijke klachtbehandelaar. Wel is duidelijk dat de gemeente geen scherp beeld had 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 kreeg de gemeente geen goed inzicht in het proces van afhandeling van de klachten door de klachtbehandelaar. Hiervoor zijn de werkafspraken aangescherpt. Tegelijkertijd ontvingen de gehoorde raadsfracties geen signalen meer dat men geen klacht durft in te dienen.

Op basis van deze evaluatie is het advies gegeven om over te gaan tot verlenging van een onafhankelijke klachtbehandelaar voor de termijn van 1 jaar.

In de periode tussen de uitvoering van de evaluatie en het proces heroverwegingen liep het aantal klachten fors terug en was de aard van de klacht niet van dien aard dat een onpartijdig klachtbehandelaar nog van meerwaarde is. De ernstige misstanden (dat inwoners niet durven te klagen) waarvoor gevreesd, bleven uit.

Motie

Bij de behandeling van de voorjaarsnota is de motie onafhankelijke klachtbehandelaar aangenomen.

De raad draagt het college op:

- Heroverweging 12 Klachtenfunctionaris Participatie in de Begroting met een * aan te merken, inhoudende dat dit budget pas voor heroverweging beschikbaar komt
 - ná evaluatie en besluitvorming over vorm en voortzetting van deze functie door de raad
 - daarbij gebleken is dat het budget niet nodig is voor een toekomstige voorziening rond klachten
- Er alles aan te doen om de evaluatie en een voorstel voor het vervolg bij voorkeur, met een eventuele bijpassende dekking, vóór de Begroting met de raad te bespreken

Met de nu voorliggende evaluatie wordt de pilot afgerond. Deze evaluatie is in samenspraak en met medewerking van de onafhankelijke klachtbehandelaar tot stand gekomen.

2. Evaluatie november 2018- september 2019

De gevolgde klachtenprocedure met de onafhankelijke klachtbehandelaar

Belanghebbende dient rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtbehandelaar zijn klacht in. Vervolgens neemt de klachtbehandelaar contact op met de klager om de klacht verder te onderzoeken en te bespreken. Als de klacht hiermee afdoende en naar tevredenheid van de klager is behandeld, dan is daarmee de klacht afgehandeld. Is dit niet het geval, dan wordt er 'hoor en wederhoor' toegepast. Vervolgens zet de klachtbehandelaar zijn bevindingen in de vorm van een (in beginsel bindend) advies op papier. Dit advies wordt voorgelegd aan de betreffende teammanager van DWT of IO. Wanneer het standpunt van de teammanager afwijkt van het advies van de klachtbehandelaar, dan wordt de klacht overgedragen aan het team ASK. De algemeen directeur beslist uiteindelijk.

De bevindingen

Er is onderzocht of er daadwerkelijk sprake is van een structurele toename van het aantal klachten ná het aanstellen van een onafhankelijke klachtbehandelaar. Uit de registratie blijkt dat dit niet het geval is. Onder de personen die tussen 01-01-2018 en 01-09-2019 een klacht hebben ingediend is een korte enquête gehouden. 96% van de ondervraagden vindt het belangrijk dat de klachtbehandelaar geen medewerker van de gemeente of Deventer Werktalent is. Tegelijkertijd geeft 73% van de ondervraagden aan dat, als de klachtbehandelaar wél een medewerker van de gemeente of Deventer Werktalent was geweest, ze toch de klacht hadden ingediend. 60% van de ondervraagden gaven aan niet tevreden te zijn over de klachtafhandeling.

Uit een eerdere evaluatie kwam naar voren dat de teammanagers van DWT en IO het gevoel hadden dat de onafhankelijke klachtbehandelaar zich niet altijd 'onpartijdig' opstelde en zich teveel liet leiden door zijn persoonlijke mening over het gevoerde beleid. Daardoor werd de advisering en samenwerking vaak als niet-oplossingsgericht ervaren. Uit navraag blijkt dat dit gevoel onveranderd is.

Elk kwartaal is door F. Schaafsma een rapportage aangeleverd. Uit deze rapportages is gebleken dat er een onderscheid gemaakt kan worden tussen een melding en een klacht. In bijlage I 'rapportage Q2 2018' wordt toegelicht op welke aspecten een melding/klacht betrekking kan hebben.

Kort samengevat heeft een melding met name betrekking op praktische aspecten zoals:

- ontevredenheid over de bereikbaarheid van DWT en/of IO
- onduidelijkheid over brieven of verstrekte informatie
- het niet (tijdig) teruggebeld worden
- onduidelijkheid over het proces

Bij een melding is er geen sprake van 'hoor en wederhoor' en/of advies door de onafhankelijke klachtbehandelaar.

Een **klacht** heeft altijd betrekking op dienstverlening, en dan met name het gevoel niet correct behandeld of bejegend te zijn. In de registratie worden deze klachten geregistreerd (46 in de pilotperiode tot en met Q3 2019) onder het trefwoord '*Persoonlijke benadering*'. De 'relatie' tussen medewerker en belanghebbende is dan (ernstig) verstoord. Bij de klager is er sprake van een negatieve ervaring, een gevoel van vooringenomenheid, gevoel van machtsmisbruik, niet serieus genomen worden, dat er niet geluisterd wordt. Bij deze klachten is er 'hoor en wederhoor' toegepast, gevolgd door een advies. Uit gesprekken met betrokkenen (medewerkers DWT en IO) is gebleken dat de onafhankelijke klachtbehandelaar hierbij zelf niet altijd als 'onpartijdig en objectief' werd ervaren en zijn inzet niet of onvoldoende gericht was op het herstellen van de (ervaren) verstoorde relatie.

Ook komt het voor dat een klacht eigenlijk een bezwaar is tegen een genomen besluit. In die gevallen verwijst de klachtbehandelaar belanghebbende naar de officiële bezwaarprocedure.

Er is uitvoerig gesproken met Frederik Schaafsma over met name zijn visie op een onafhankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling. In de visie van Frederik Schaafsma is het vooral belangrijk dat degene die de klacht behandelt onpartijdig en objectief is (dus geen vertegenwoordiger van de uitvoerende afdeling, geen collegiale relatie en/of gezagsverhouding). Daarnaast benadrukt hij het belang van een persoonlijk gesprek, waarin de klager serieus genomen wordt en gehoord wordt.

3. Samenvatting

Een reeks niet ingediende klachten (vanwege een gevoel van het ontbreken van onafhankelijkheid en onpartijdigheid) en de daaruit voortvloeiende motie, heeft ertoe geleid dat er een pilot is gestart met een onafhankelijke klachtbehandelaar. Onderzoek wijst uit dat deze maatregel niet geleid heeft tot een structurele toename van het aantal klachten. Ook zijn er geen klachten ontvangen van mensen die eerder geen klacht durfden in te dienen uit angst voor het behoud van hun uitkering. De ernstige misstanden (dat inwoners niet durven te klagen) waarvoor gevreesd, bleven uit.

Uit de registratie komt naar voren dat er een onderscheid gemaakt kan worden tussen meldingen en klachten. Een melding heeft met name betrekking op praktische aspecten. Bij meldingen is er geen 'hoor en wederhoor' en advisering nodig van een onafhankelijke klachtbehandelaar. Bij deze meldingen is de inzet van een onafhankelijke klachtbehandelaar overbodig. Met name deze praktische aspecten kunnen het best opgepakt worden via de reguliere weg.

Een **klacht** heeft altijd betrekking op dienstverlening (persoonlijke benadering), en dat met name het gevoel niet correct behandeld of bejegend te zijn. Over de gehele pilotperiode waren er 46 klachten die betrekking hadden op dienstverlening (persoonlijke benadering). Juist bij deze klachten is het van groot belang dat iedere schijn van partijdigheid (inclusief de klachtbehandelaar) vermeden wordt. Juist bij deze klachten dient de inzet van een klachtbehandelaar er op gericht te zijn om tot een gezamenlijke oplossing te komen en in het bijzonder op het herstellen van de verstoorde relatie.

Uit de enquête blijkt dat 96% van de ondervraagden het belangrijk vindt dat er een onafhankelijke klachtbehandelaar is. 73% van de ondervraagden geeft aan dat, als de klachtbehandelaar wél een medewerker van de gemeente of Deventer Werk talent was geweest, ze *toch* de klacht hadden ingediend. Dat betekent dat 27% dit mogelijk niet hadden gedaan. Voor deze categorie blijft dus een onafhankelijke klachtbehandelaar wenselijk.

4. Conclusie

Op grond van de evaluatie is het wenselijk om de inzet van een onafhankelijke klachtbehandelaar structureel te continueren. Vanwege de bevindingen en inzichten uit de pilot is het wel van belang dat daarbij aan een aantal voorwaarden wordt voldaan:

- rechtsbescherming belanghebbende
- zorgvuldige weging of er sprake is van een melding of een klacht
- in het geval van een klacht: specifieke en zorgvuldige aandacht voor het herstel van de 'relatie' tussen medewerker en belanghebbende
- een klachtbehandelaar dient in grote mate te beschikken over mediation-skills en basale kennis van de Wet algemeen bestuursrecht

5. Advies

Geadviseerd wordt om de inzet van een onafhankelijke klachtbehandelaar structureel te continueren en de procedure als volgt in te richten:

Belanghebbenden kunnen zich rechtstreeks met hun melding/klacht wenden tot een onafhankelijke klachtbehandelaar. Deze beoordeelt vervolgens of er sprake is van een melding (praktische aspecten), een klacht (dienstverlening) of een bezwaar.

Melding

Als er sprake is van een melding, dan draagt de klachtbehandelaar deze over aan de betreffende teammanager en wordt de melding conform de standaardprocedure van de gemeente (zie bijlage II) afgehandeld. De teammanager zal in alle gevallen contact opnemen met belanghebbende en de melding gebruiken als 'leermoment' om de (praktische) dienstverlening te verbeteren.

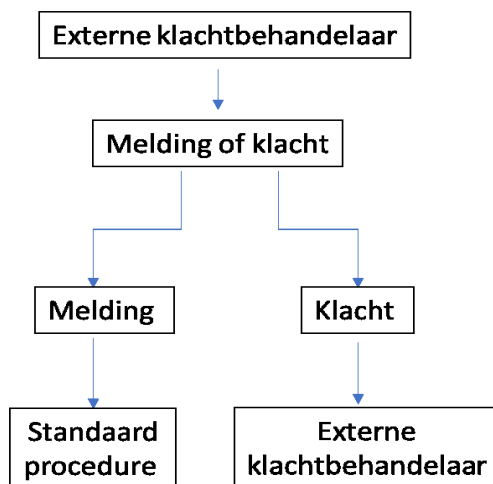
Klacht

Als er sprake is van een klacht, neemt de klachtbehandelaar contact op met de klager voor verder onderzoek, vervolgens vindt er 'hoor en wederhoor' plaats waarna er een (in beginsel) bindend advies volgt. De inzet van de klachtbehandelaar is erop gericht om tot een gezamenlijke oplossing te komen en heeft daarbij in het bijzonder aandacht voor het herstel van de verstoorde relatie tussen belanghebbende en de medewerker.

Bezwaar

Als er sprake is van een bezwaar, dan draagt de klachtbehandelaar deze over aan de juiste afdeling en volgt de formele bezwaarprocedure.

Het proces is dan als volgt:



Implementatie gewijzigde procedure

Voordat er conform de geadviseerde procedure gewerkt kan gaan worden, zal er eerst aan een aantal randvoorwaarden voldaan moeten worden.

Er dienen richtlijnen opgesteld te worden waarmee er een eenduidig onderscheid gemaakt kan worden tussen meldingen en klachten. Het functieprofiel dient herschreven te worden en er moet een procedure gestart worden waarmee een onafhankelijke klachtbehandelaar geworven kan worden.

Ook zullen er procesafspraken gemaakt moeten worden hoe signaleringen en trends uit de rapportages opgevolgd worden en hoe getoetst kan worden dat dit daadwerkelijk tot een betere dienstverlening heeft geleid.

Naar verwachting zal de implementatie uiterlijk in het 1^e kwartaal 2020 afgerond zijn. Tot die tijd zal de huidige klachtbehandelaar voortgezet worden.

6. Financiële gevolgen

Op basis van het aantal klachten waarvoor daadwerkelijk de inzet van de onafhankelijke klachtbehandelaar nodig kan zijn (gemiddeld 5 per kwartaal) is de verwachting dat de kosten maximaal 80 maal € 80 euro zal zijn. Als normtijd stellen we maximaal 4 uur per klacht. De kosten komen daarmee jaarlijks op maximaal € 6.4000. Dekking kosten Programma 7.

Bijlagen:

Bijlage 1	rapportage Q2 2018
Bijlage 2	Standaard klachtenprocedure gemeente Deventer
Bijlage 3	rapportage Q3 2018
Bijlage 4	rapportage Q4 2018
Bijlage 5	rapportage Q1 2019
Bijlage 6	rapportage Q2 2019
Bijlage 7	rapportage Q3 2019
Bijlage 8	rapportage Q4 2019

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

Datum 12-07-2018
Uw referentie .
Kenmerk .
Behandeld door F. Schaafsma
E-mail info@klachtbehandelaardeventer.nl
Mobiele telefoon 06-22058041

Onderwerp **Rapportage klachten Q2 2018**

Inleiding

In deze rapportage worden de behandelde meldingen van het eerste halfjaar van 2018 gepubliceerd. Om de historie van 2018 inzichtelijk te maken zijn de aantallen opgesplitst per kwartaal. Vervolgens is er ook een stand tot en met het 2^e kwartaal opgenomen. In de toelichting wordt verder ingegaan op de verzamelde gegevens. In het onderdeel resultaten wordt verder ingegaan op de samenhang van de verzamelde gegevens.

Toelichting

De meldingen worden onderverdeeld in drie categorieën.

- Geregistreerd.
- Opgelost.
- Openstaand.

Verder zijn ze opgesplitst per type, deze aanduiding heeft betrekking op de afdeling waarover de klacht is ingediend.

- IO (Inkomensondersteuning).
- DWT (Deventer WerkTalent).
- DWT+IO (combinatie).
- Overig (geen DWT of IO).

Per klacht is het aspect benoemd waar de klacht betrekking op heeft, per klacht kunnen er meerdere aspecten van toepassing zijn.

- Area: bemerkingen over de medische keuring of het opgestelde rapport, beschikbaar stellen van het rapport.
- Besluit: dit aspect wordt vermeld als de melding gedaan is naar aanleiding van een genomen besluit.
- Brieven: onduidelijke teksten, toonzetting, lay-out.
- Consulent DWT: contactpersoon melder (vervolgens op medewerker niveau).
- Deskundigheid: Ervaring van de consulent (toegepaste software, regelgeving en interpreteren rapporten etc.).
- Geen reactie: Indien er geen contact per telefoon, brief of mail gemaakt kan worden wordt dit aspect benoemd en wordt de melding verder niet in behandeling genomen.
- Formeel: Indien het informele traject van de klachtenregeling niet succesvol is, wordt de klacht verder formeel afgehandeld.
- Informatie: welke stukken moeten wanneer door de aanvrager worden aangeleverd, het overzicht ontbreekt.

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

- Inkomensconsulent: contactpersoon melder (vervolgens op medewerker niveau).
- Maatregel: dit aspect wordt vermeld als de melding gedaan is naar aanleiding van een opgelegde maatregel.
- Persoonlijke benadering: negatieve ervaringen melder tijdens gesprekken, niet luisteren naar melder, gevoel van machtsmisbruik, vooringenomenheid.
- Privacy: omstandigheden (ruimte/vertrekken) en aanwezigheid andere personen tijdens de gesprekken.
- Proces: onduidelijkheid over het doorlopen van de verschillende stappen (intake, intensieve bemiddeling en meedoen).
- Tel. Bereikbaarheid: terugbellen van inkomensconsulent en consulent DWT.
- Wisseling contactpersoon: wijziging van contactpersoon melder bij DWT of IO.

Deze aspecten geven de beleving van de melder weer, het is geen waardeoordeel.

Resultaten

In onderstaande tabel zijn de kwantitatieve resultaten vermeld van de geregistreerde meldingen.

Samenvatting meldingen					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Cum.
Geregistreerd					
DWT	15	9			24
IO	15	7			22
DWT+IO	6	1			7
Overig	2	1			3
Aantal	38	18	0	0	56
Opgelost					
DWT	11	10			21
IO	9	13			22
DWT+IO	5	2			7
Overig	1	2			3
Aantal	26	27	0	0	53
Openstaand					
DWT	4	2			
IO	6	1			
DWT+IO	1				
Overig	1				
Aantal	12	3			

Samenvatting klachten 2018 d.d. 20180712

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

Klachten

In het 1^e kwartaal zijn in totaal 38 meldingen binnengekomen, nagenoeg gelijk verdeeld over de twee diensten. Door opstartproblemen (registratie en opvolging klachten) waren aan het eind van dit kwartaal nog 12 klachten openstaand. In de laatste maand van het eerste kwartaal is een softwareapplicatie in gebruik genomen waardoor er een beter overzicht is over de ingediende meldingen. Ook is de informatie-uitwisseling met de desbetreffende teammanagers goed op gang gekomen waardoor er sneller kon worden geschakeld.

In het 2^e kwartaal kwamen er 18 klachten binnen, dit aantal ligt aanzienlijk lager dan in het 1^e kwartaal. Het aantal openstaande klachten is teruggedrongen naar 3 stuks.

Een mogelijke verklaring van de verlaging van het aantal klachtmeldingen in het 2^e kwartaal kan zijn dat er in het begin van het 1^e kwartaal nog klachten geregistreerd zijn die afkomstig zijn uit 2017. Maar ook de publiciteit rond mijn aanstelling als onafhankelijk klachtbehandelaar kan de meldingen in het 1^e kwartaal hebben beïnvloed.

In het eerste half jaar zijn er 56 meldingen gedaan, hiervan waren er 3 meldingen die geen betrekking hebben op DWT of IO. Daarnaast zijn er 6 meldingen waarbij het niet gelukt is om in contact te komen met de melder. Deze meldingen zijn niet verder in behandeling genomen. Als deze aantallen worden gecorrigeerd op het totaal dan zijn er in Q1 en Q2 47 klachten vastgelegd. Van deze klachten zijn er 3 niet succesvol afgehandeld in de informele klachtenregeling en verder afgehandeld via het formele traject.

Klachtaspecten

Bij de hierna vermelde klachtaspecten zijn enkele kleine verschuivingen waar te nemen, maar de belangrijkste aandachtspunten blijven toch;

- De persoonlijke benadering.
- De inkomens consulent.
- De consulent DWT.

Het is niet zo zeer wat men zegt, maar meer hoe het gebracht wordt. Hoe wordt de kandidaat benaderd, is het een dossier of is er ook voldoende aandacht voor het menselijke aspect.

Het dwingende vingertje, je moet hier aan voldoen anders...., wordt als machtsmisbruik ervaren.

Ook het ontbreken van flexibiliteit bij het maken van afspraken met de consulenten van DWT wordt genoemd als een storende factor.

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

Klachtaspecten	Q1	Q2	Q3	Q4	Cum
Area	1	4			5
Besluit	2	1			3
Brieven	6	0			6
Consulent DWT	9	9			18
Dariuz	0	0			0
Deskundigheid	4	1			5
Formeel	1	1			2
Geen reactie	4	2			6
Informatie	1	3			4
Inkomensconsulent	11	7			18
Maatregel	6	1			7
Persoonlijke benadering	16	6			22
Privacy	3	0			3
Proces	7	0			7
Tel. bereikbaarheid	2	0			2
Wisseling contactpersoon	6	1			7

Bijlage II Standaard klachtenprocedure gemeente Deventer

Informele afdoening

In eerste instantie gaat een klacht rechtstreeks naar het verantwoordelijke (team)management teneinde de klacht informeel en naar tevredenheid van de burger op te lossen.

Formele klachtafhandeling

Als de burger ontevreden is over de informele behandeling van zijn klacht, wordt de klacht overgedragen naar team ASK om formeel als klacht te laten behandelen. Het team ASK wijst bij toerbeurt een klachtbehandelaar aan uit een poule van klachtbehandelaars. De aangewezen klachtbehandelaar stelt vervolgens een onderzoek in dat, in ieder geval, bestaat uit het horen van de klager en het horen van de teammanager alsmede de medewerker (s) die eventueel onderwerp is/zijn van de klacht. De klachtbehandelaar legt zijn bevindingen en advies voor aan de algemeen directeur. De algemeen directeur is gemandateerd door B&W en neemt namens het bestuursorgaan de beslissing op de klacht.

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

Datum 12-10-2018
Uw referentie .
Kenmerk .
Behandeld door F. Schaafsma
E-mail info@klachtbehandelaardeventer.nl
Mobiele telefoon 06-22058041

Onderwerp **Rapportage klachten Q3 2018**

Inleiding

In deze rapportage worden de behandelde meldingen van het derde kwartaal van 2018 gepubliceerd. Naar aanleiding van de vragen tijdens de raadstafel van 12 september 2018 zijn er drie klachtaspecten toegevoegd. Hierdoor ontstaat er een beter overzicht van het type meldingen. Dit wordt verder toegelicht bij het onderdeel klachtaspecten.

Overzicht meldingen

In onderstaande tabel zijn de kwantitatieve resultaten vermeld van de geregistreerde meldingen.

Samenvatting meldingen	Q1*	Q2	Q3	Q4	Cum.
Geregistreerd					
DWT	15	9	4		28
IO	15	7	2		24
DWT+IO	6	1	0		7
Overig	2	1	3		6
Aantal	38	18	9	0	65
Opgelost					
DWT	11	10	3		24
IO	9	13	3		25
DWT+IO	5	2	0		7
Overig	1	2	3		6
Aantal	26	27	9	0	62
Openstaand					
DWT	4	2	4		
IO	6	1	0		
DWT+IO	1		0		
Overig	1		0		
Aantal	12	3	4		

Samenvatting klachten 2018 d.d. 20181012 *inclusief meldingen december 2017

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

In het 3^e kwartaal zijn in totaal 9 meldingen binnengekomen, dit is een halvering ten opzichte van het 2^e kwartaal. Een belangrijke oorzaak hiervan is het feit dat in dit kwartaal de vakantieperiode valt. Bij aanvang van het 4^e kwartaal zijn er in de 1^e week reeds 5 meldingen binnen gekomen.

Overzicht Klachtaspecten

Klachtaspecten	Q1	Q2	Q3	Q4	Cum
Klacht	26	13	4		43
Persoonlijke benadering	17	6	2		25
Inkomensconsulent	11	7	4		22
Consulent DWT	9	9	2		20
Proces	8	0	1		9
Geen reactie	4	2	2		8
Wisseling contactpersoon	6	1	1		8
Area	2	4	1		7
Informatie	1	3	3		7
Maatregel	6	1	0		7
Brieven	6	0	0		6
Besluit	2	1	2		5
Deskundigheid	4	1	0		5
Geen WI	2	2	1		5
Formeel	2	1	0		3
Privacy	3	0	0		3
Tel. bereikbaarheid	2	0	0		2
Aanbeveling	1	0	1		2
Dariuz	0	0	0		0

Zoals in de inleiding is aangegeven zijn er een drietal klachtaspecten toegevoegd.

Te weten:

- Geen WI (Werk en Inkomen). Een aantal meldingen hebben geen betrekking op het domein Werk en Inkomen, door dit aspect te benoemen kunnen deze aantallen eenvoudig gecorrigeerd worden in het klachtenoverzicht.
- Aanbeveling. Voor het verbeteren van de dienstverlening is het ook mogelijk om aanbevelingen en suggesties in te dienen bij de onafhankelijk klachtbehandelaar. Door dit klachtaspect toe te voegen zijn de aanbevelingen eenvoudig te selecteren.
- Klacht. Als tijdens het gesprek blijkt dat de melding een klacht is dan wordt dit aspect toegevoegd.

Door het toevoegen van deze klachtaspecten is het mogelijk om sneller een overzicht samen te stellen van de klachten.

Samenvatting

Tot en met het 3^e kwartaal zijn er 65 meldingen binnengekomen. Nagenoeg gelijk verdeeld over de DWT en IO. Van deze meldingen waren er 5 meldingen die geen betrekking hebben op DWT of IO. Daarnaast zijn er 8 meldingen waarbij het niet gelukt is om in contact te komen met de melder. Hierdoor is niet vast te stellen of dit om een klacht gaat, deze meldingen zijn niet verder in behandeling genomen. Verder zijn er tot op heden 2 aanbevelingen ingediend.

Als deze aantallen worden gecorrigeerd op het totaal van 65 dan zijn er tot en met Q3 50 meldingen vastgelegd die betrekking hebben op het domein Werk en Inkomen. Van deze meldingen kunnen er 43 als klacht worden aangemerkt. Van deze klachten zijn er 3 niet succesvol afgehandeld in de informele klachtenregeling en zijn verder afgehandeld via het formele traject.

Ook na het 3^e kwartaal blijkt dat de top 3 ongewijzigd blijft.

- De persoonlijke benadering.
- De inkomens consulent.
- De consulent DWT.

Deze klachtaspecten hebben vooral betrekking op het onderlinge contact tussen uitkeringsgerechtigden en de medewerkers van DWT en Inkomensondersteuning. Hoe werken ze samen om tot een goed eindresultaat te komen. Gebaseerd op de gevoerde gesprekken en de verkregen informatie worden hier aanbevelingen voor geformuleerd.

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

Datum 15-01-2018
Uw referentie .
Kenmerk .
Behandeld door F. Schaafsma
E-mail info@klachtbehandelaardeventer.nl
Mobiele telefoon 06-22058041

Onderwerp **Rapportage klachten Q4 2018**

Inleiding

In deze rapportage worden de behandelde meldingen van het vierde kwartaal van 2018 gepubliceerd. In dit kwartaal zijn bij de afhandeling van de klachten notities opgesteld waarin een korte klachtomschrijving, een verslag van wederhoor en een aanbeveling zijn vastgelegd. Deze notities zijn terug te vinden in de site Klachten van extranet onder de desbetreffende dossiers. Tevens zijn de notities naar de klager, de desbetreffende medewerker en de verantwoordelijke teammanager verzonden. Van een aantal aanbevelingen is de terugkoppeling ontvangen dat ze door de desbetreffende teams zijn opgevolgd. In het komende kwartaal wordt aan de verantwoordelijke teammanagers een terugkoppeling van de aanbevelingen gevraagd.

Overzicht meldingen

In onderstaande tabel zijn de kwantitatieve resultaten vermeld van de geregistreerde meldingen.

Samenvatting meldingen					
	Q1*	Q2	Q3	Q4	Cum.
Geregistreerd					
DWT	15	9	4	8	36
IO	15	7	2	3	24
DWT+IO	6	1	0	4	7
Overig	2	1	3	0	6
Aantal	38	18	9	15	73
Opgelost					
DWT	11	10	3	12	36
IO	9	13	3	2	27
DWT+IO	5	2	0	4	11
Overig	1	2	3	0	6
Aantal	26	27	9	18	80
Openstaand					
DWT	4	2	4	0	
IO	6	1	0	1	
DWT+IO	1		0	0	
Overig	1		0	0	
Aantal	12	3	4	1	

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

Samenvatting klachten 2018 d.d. 20190115 *inclusief meldingen december 2017

In het 4^e kwartaal zijn in totaal 15 meldingen binnengekomen, hierdoor komt het totaal voor 2018 op 73. In de zomer zijn beduidend minder meldingen binnengekomen dan in de rest van het jaar.

Overzicht Klachtaspecten

Klachtaspecten	Q1	Q2	Q3	Q4	Cum
Klacht	26	13	4	11	54
Consulent DWT	9	9	2	8	28
Inkomensconsulent	11	7	4	6	28
Persoonlijke benadering	17	6	2	5	30
Informatie	1	3	3	5	12
Tel. bereikbaarheid	2	0	0	3	5
Geen reactie	4	2	2	2	10
Maatregel	6	1	0	2	9
Aanbeveling	1	0	1	2	4
Proces	8	0	1	1	10
Wisseling contactpersoon	6	1	1	0	8
Area	2	4	1	0	7
Brieven	6	0	0	0	6
Besluit	2	1	2	0	5
Deskundigheid	4	1	0	0	5
Geen WI	2	2	1	0	5
Formeel	2	1	0	0	3
Privacy	3	0	0	0	3
Dariuz	0	0	0	0	0

Samenvatting

Tot en met het 4^e kwartaal zijn er 73 meldingen binnengekomen. Van deze meldingen waren er 49% over DWT en 33% voor IO. Van deze meldingen waren er 5 die geen betrekking hebben op DWT of IO. Daarnaast zijn er 10 meldingen waarbij het niet gelukt is om in contact te komen met de melder. Hierdoor is niet vast te stellen of dit om een klacht gaat, deze meldingen zijn niet verder in behandeling genomen.

Verder zijn er tot op heden 4 aanbevelingen ingediend.

Als deze aantallen worden gecorrigeerd op het totaal van 73 dan zijn er tot en met Q4 54 meldingen vastgelegd die betrekking hebben op het domein Werk en Inkomen en die als klacht kunnen worden aangemerkt. Van deze klachten zijn er 3 niet succesvol afgehandeld in de informele klachtenregeling en zijn verder door de verantwoordelijke teammanager afgehandeld via het formele traject.

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

Ook na het 4^e kwartaal blijkt dat de top 3 ongewijzigd blijft.

- De persoonlijke benadering.
- De inkomens consulent.
- De consulent DWT.

Deze klachtaspecten hebben vooral betrekking op het onderlinge contact tussen uitkeringsgerechtigden en de medewerkers van DWT en Inkomensondersteuning. In de wederhoorgesprekken en in de aanbevelingen wordt aangegeven hoe de samenwerking door de uitkeringsgerechtigden wordt ervaren, het is hun beleving van het geleverde maatwerk.

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

Datum 18-04-2019
Uw referentie .
Kenmerk .
Behandeld door F. Schaafsma
E-mail info@klachtbehandelaardeventer.nl
Mobiele telefoon 06-22058041

Onderwerp **Rapportage klachten Q1 2019**

Inleiding

Door de gemeenteraad van Deventer is besloten om de pilot met een onafhankelijke klachtbehandelaar voor het domein Werk en Inkomen te verlengen tot eind 2019. De verdere invulling en samenwerking met de teams DWT en Inkomensondersteuning wordt nog nader afgestemd.

In deze rapportage worden de behandelde meldingen van het eerste kwartaal van 2019 gepubliceerd. De gepresenteerde tabellen zijn zodanig ingericht dat er aansluiting is met de gegevens van 2018. Op deze wijze is er voor de gehele looptijd van de pilot een duidelijk overzicht.

Overzicht meldingen

In onderstaande tabel zijn de kwantitatieve resultaten vermeld van de geregistreerde meldingen.

Samenvatting meldingen							
	2018	2019					Pilot
		Q1	Q2	Q3	Q4	cum	cum
Geregistreerd							
DWT	36	4				4	40
IO	24	3				3	27
DWT+IO	7	0				0	7
Overig	6	2				2	8
Aantal	73	9	0	0	0	9	82
Opgelost							
DWT	36	5				5	41
IO	27	1				1	28
DWT+IO	11	1				1	12
Overig	6	2				2	8
Aantal	80	9	0	0	0	9	89
Openstaand							
DWT		0					
IO		2					
DWT+IO		0					
Overig		0					

Samenvatting klachten Q1 2019 d.d. 20190418

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

In het 1^e kwartaal zijn in totaal 9 meldingen binnengekomen, van deze meldingen zijn er 6 aangemerkt als klacht. Er was 1 melding die betrekking had op het team van het BAD. Deze melding is doorgegeven aan de betreffende teammanager, in overleg met hem is er met de melder en de consultant van het BAD een driegesprek gevoerd. Een andere melding had betrekking op de WMO, deze melder is doorverwezen naar het aanspreekpunt JWZ. Ook is er een melding tussentijds door de melders herroepen, omdat door het team inkomensondersteuning inmiddels een oplossingsgesprek met hun was gevoerd.

Overzicht Klachtaspecten

Klachtaspecten	2018	2019				Pilot	
	cum	Q1	Q2	Q3	Q4	cum	cum
Klacht	54	6				6	60
Consulent DWT	28	6				6	34
Persoonlijke benadering	30	4				4	34
Proces	10	4				4	14
Informatie	12	3				3	15
Geen WI	5	2				2	7
Tel. bereikbaarheid	5	1				1	6
Maatregel	9	1				1	10
Wisseling contactpersoon	8	1				1	9
Area	7	1				1	8
Brieven	6	1				1	7
Deskundigheid	5	1				1	6
Inkomensconsulent	28	0				0	28
Geen reactie	10	0				0	10
Besluit	5	0				0	5
Formeel	3	0				0	3
Privacy	3	0				0	3

Samenvatting klachtaspecten Q1 2019 d.d. 20190418

In bovenstaand overzicht klachtaspecten is de kolom Q1 2019 geselecteerd en gesorteerd van groot naar klein. Hierdoor is er inzicht in welke aspecten in dit kwartaal frequent zijn voorgekomen.

In het 1^e kwartaal 2019 is de top 3 als volgt;

- De consultant DWT.
- De persoonlijke benadering.
- Het proces.

Deze klachtaspecten hebben vooral betrekking op het onderlinge contact tussen uitkeringsgerechtigden en de medewerkers van DWT. Tevens is voor sommige klagers de werkwijze niet of onvoldoende bekend waardoor er problemen ontstaan in de onderlinge samenwerking.

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

Samenvatting

Tot en met het 1^e kwartaal 2019 zijn er 82 meldingen binnengekomen. Van deze meldingen zijn er 60 aan te merken als klacht. Er waren 30 klachten over DWT (50%), 23 klachten IO (38%) en 7 klachten DWT+IO (12%).

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

Datum 09-07-2019
Uw referentie .
Kenmerk .
Behandeld door F. Schaafsma
E-mail info@klachtbehandelaardeventer.nl
Mobiele telefoon 06-22058041

Onderwerp **Rapportage klachten Q2 2019**

Inleiding

Door de gemeenteraad van Deventer is besloten om de pilot met een onafhankelijke klachtbehandelaar voor het domein Werk en Inkomen te verlengen tot eind 2019. De verdere invulling en samenwerking met de teams DWT en Inkomensondersteuning wordt op 10-07-2019 nader afgestemd.

In deze rapportage worden de behandelde meldingen van het tweede kwartaal van 2019 gepubliceerd. De gepresenteerde tabellen zijn zodanig ingericht dat er aansluiting is met de gegevens van 2018. Op deze wijze is er voor de gehele looptijd van de pilot een duidelijk overzicht.

Overzicht meldingen

In onderstaande tabel zijn de kwantitatieve resultaten vermeld van de geregistreerde meldingen.

Samenvatting meldingen							
	2018	2019					Pilot
		Q1	Q2	Q3	Q4	cum	cum
Geregistreerd							
DWT	36	4	1			5	41
IO	24	3	6			9	33
DWT+IO	7	0	1			1	8
Overig	6	2	0			2	8
Aantal	73	9	8	0	0	17	90
Opgelost							
DWT	36	5	1			6	42
IO	27	1	6			7	34
DWT+IO	11	1	1			2	13
Overig	6	2	0			2	8
Aantal	80	9	8	0	0	17	97
Openstaand							
DWT		0	0				
IO		2	1				
DWT+IO		0	0				
Overig		0	0				

Samenvatting klachten Q2 2019 d.d. 20190709

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

In het 2^e kwartaal zijn in totaal 8 meldingen binnengekomen, van deze meldingen zijn er 4 aangemerkt als klacht. Er was 1 melding die deels betrekking had op het team van het BAD. Deze melding is doorgegeven aan de betreffende teammanagers, in overleg met hun is er met de melder, de inkomensconsulent en de teammanager van het BAD een driegesprek gevoerd. Bij 1 meldingen is het niet gelukt om contact te leggen en heeft er geen gesprek plaats gevonden.

Overzicht Klachtaspecten

Klachtaspecten	2018	2019					Pilot
	cum	Q1	Q2	Q3	Q4	cum	cum
Klacht	54	6	4			10	64
Inkomensconsulent	28	0	3			3	31
Geen reactie	10	0	2			2	12
Proces	10	4	1			5	15
Persoonlijke benadering	30	4	1			5	35
Brieven	6	1	1			2	8
Tel. bereikbaarheid	5	1	1			2	7
Besluit	5	0	1			1	6
Geen WI	5	2	0			2	7
Consulent DWT	28	6	0			6	34
Informatie	12	3	0			3	15
Area	7	1	0			1	8
Deskundigheid	5	1	0			1	6
Maatregel	9	1	0			1	10
Wisseling contactpersoon	8	1	0			1	9
Formeel	3	0	0			0	3
Privacy	3	0	0			0	3

Samenvatting klachtaspecten Q2 2019 d.d. 20190709

In bovenstaand overzicht klachtaspecten is de kolom Q2 2019 geselecteerd en gesorteerd van groot naar klein. Door het beperkte aantal meldingen in dit kwartaal is ook het aantal klachten gering. Hierdoor komen de klachtaspecten dit kwartaal minder frequent voor. In het 2^e kwartaal 2019 zijn er in verhouding meer klachten ingediend over de inkomensconsulent.

Samenvatting

Tot en met het 2^e kwartaal 2019 zijn er 90 meldingen binnengekomen. Van deze meldingen zijn er 64 aan te merken als klacht. Er waren 31 klachten over DWT (48%), 25 klachten over IO (39%) en 8 klachten over DWT+IO (13%).

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

Datum 9-10-2019
Uw referentie .
Kenmerk .
Behandeld door F. Schaafsma
E-mail info@klachtbehandelaardeventer.nl
Mobiele telefoon 06-22058041

Onderwerp **Rapportage klachten Q3 2019**

Inleiding

Door de gemeenteraad van Deventer is besloten om de pilot met een onafhankelijke klachtbehandelaar voor het domein Werk en Inkomen te verlengen tot eind 2019.

In deze rapportage worden de behandelde meldingen van het derde kwartaal van 2019 gepubliceerd. De gepresenteerde tabellen zijn zodanig ingericht dat er aansluiting is met de gegevens van 2018. Op deze wijze is er voor de gehele looptijd van de pilot een duidelijk overzicht.

Overzicht meldingen

In onderstaande tabel zijn de kwantitatieve resultaten vermeld van de geregistreerde meldingen.

Samenvatting meldingen							
	2018	2019					Pilot
		Q1	Q2	Q3	Q4	cum	cum
Geregistreerd							
DWT	36	4	1	12		17	53
IO	24	3	6	7		16	40
DWT+IO	7	0	1	0		1	8
Overig	6	2	0	1		3	9
Aantal	73	9	8	20	0	37	110
Opgelost							
DWT	36	5	1	8		14	50
IO	27	1	6	7		14	41
DWT+IO	11	1	1	0		2	13
Overig	6	2	0	1		3	9
Aantal	80	9	8	16	0	33	113
Openstaand							
DWT		0	0	5			
IO		2	1	1			
DWT+IO		0	0	0			
Overig		0	0	0			

Overzicht meldingen Q3 2019 d.d. 20191009

Onafhankelijk Klachtbehandelaar Deventer

Frederik Schaafsma

06-22058041

info@klachtbehandelaardeventer.nl

In het 3^e kwartaal zijn in totaal 20 meldingen binnengekomen, van deze meldingen zijn er 14 aangemerkt als klacht. Er was 1 melding die deels betrekking had op de externe bewindvoerder. Over deze melding is contact geweest met deze bewindvoerder. Bij 2 meldingen is het niet gelukt om contact te leggen en heeft er geen gesprek plaats gevonden. Bij 2 meldingen wordt nog een afspraak voor het gesprek ingepland. Een melding is ingetrokken.

Overzicht Klachtaspecten

Klachtaspecten	2018	2019				Pilot	
	cum	Q1	Q2	Q3	Q4	cum	cum
Klacht	54	6	4	14		24	78
Persoonlijke benadering	30	4	1	11		16	46
Consulent DWT	28	6	0	8		14	42
Inkomensconsulent	28	0	3	6		9	37
Informatie	12	3	0	4		7	19
Proces	10	4	1	4		9	19
Brieven	6	1	1	4		6	12
Tel. bereikbaarheid	5	1	1	2		4	9
Geen reactie	10	0	2	2		4	14
Wisseling contactpersoon	8	1	0	2		3	11
Besluit	5	0	1	2		3	8
Maatregel	9	1	0	1		2	11
Geen WI	5	2	0	1		3	8
Area	7	1	0	0		1	8
Deskundigheid	5	1	0	0		1	6
Formeel	3	0	0	0		0	3
Privacy	3	0	0	0		0	3

Overzicht klachtaspecten Q3 2019 d.d. 20191009

In bovenstaand overzicht klachtaspecten is de kolom Q3 2019 geselecteerd en gesorteerd van groot naar klein. Ondanks de vakantieperiode zijn er dit kwartaal meer klachten binnengekomen dan in de vorige 2 kwartalen. Met name klachten over de persoonlijke benadering zijn in het 3^e kwartaal 2019 toegenomen.

Samenvatting

Tot en met het 3^e kwartaal 2019 zijn er 110 meldingen binnengekomen. Van deze meldingen zijn er 78 aan te merken als klacht, dit is 71% van het aantal meldingen. Er waren 39 klachten over DWT (50%), 31 klachten over IO (40%) en 8 klachten over DWT+IO (10%).