

# Jaarverslag 2014 klachten RBA

## Inleiding

(Hoewel inmiddels de reorganisatie van de Gemeente Amsterdam een feit is en Re-integratiebedrijf Amsterdam (RBA) en Dienst Werk en Inkomen (DWI) niet meer onder die namen bestaan, wordt om verwarring te voorkomen in dit verslag nog de 'oude' benaming gebruikt.)

Eind september 2013 is in het MT Het Klachtenproces DWI 2013 gepresenteerd. Grootste wijziging t.o.v. de werkwijze daarvoor is dat de klachtenmedewerker van het klachtenteam de (concept) afdoeningsbrief schrijft i.p.v. toetst. Ook krijgt de klachtenmedewerker in dit proces een meer adviserende en actievere rol en is dedicated per locatie. Volgens het proces is er geen rol (meer) voor een klachtencontactpersoon op het werkplein en vindt overleg en afstemming m.b.t. de klacht plaats tussen klachtenmedewerker en klachtbehandelaar (in de meeste gevallen is dit een teammanager).

In de praktijk is dit proces pas ver in 2014, deels, ingevoerd. Vanwege onderbezetting bij het klachtenteam is in juli 2014 een actie opgezet om de grote achterstand in klachtafhandeling weg te werken. Hiertoe zijn de op dat moment openstaande klachten "teruggegeven" aan de werkpleinen en hebben teammanagers en/of klachtencontactpersonen (weer) zelf de afdoeningsbrieven geschreven. In diezelfde periode heeft een verbetersteam de opdracht gekregen om op basis van een werkstroomanalyse te komen met adviezen om de doorlooptijden terug te brengen naar maximaal 14 dagen. Een pilot die hieruit voortvloeiende is wel uitgevoerd in het laatste kwartaal van 2014, maar voorzover bekend (nog) niet geëvalueerd.

Hoewel niet in het proces beschreven, heeft RBA tot op heden nog steeds twee klachtencontactpersonen die doorlooptijden en registratie bewaken, teammanagers ondersteunen, bemiddelen in het contact tussen klachtenteam en teammanagers, in voorkomende gevallen inhoudelijk betrokken zijn bij de klachtafhandeling en zorgdragen voor correctie en ondertekening van brieven.

## Klachtenregeling Gemeente Amsterdam

Op 21 augustus 2014 is tijdens een symposium de Klachtenregeling Gemeente Amsterdam gepresenteerd. Doel van het symposium was om de (concept)regeling te introduceren en te komen tot een uniforme klachtbehandeling voor de hele gemeente. De regeling gaat uit van 10 uitgangspunten:

1. Klachtbehandeling is uniform en integraal
2. Klachtdefinitie is laagdrempelig
3. Klachtbehandeling is informeel, oplossingsgericht, heeft de focus op tevredenheid klager en doet recht aan alle betrokken partijen
4. Verantwoordelijkheid voor klachtbehandeling ligt in de lijn, klachtencoördinator (bedoeld wordt hier de medewerker klachtenteam) is aanspreekpunt en adviseur
5. Klachtbehandeling vindt zo dicht mogelijk bij het ontstaan van de klacht plaats
6. Wees empathisch: klachtbehandeling is mentaliteit
7. Klachtonderzoek kan onbevooroordeeld en ongehinderd plaatsvinden
8. Objectieve oordeelsvorming; toetsing aan rechtmatigheid en behoorlijkheid
9. Na afloop: Leren van klachten
10. Ruim baan voor de ombudsman.

**En dan nu de cijfers:**

## Aantal klachten

	Ingekomen	Afgehandeld	Geground
Totaal	151	148	34*
Herstelling	81	79	12
B&D	70	69	14

Bron: Infoview

In 2014 zijn in totaal 148 klachten over RBA afgehandeld. Volgens Infoview zijn hiervan 34 als (gedeeltelijk) geground geregistreerd. Analyse van deze klachten laat zien dat 5 van deze klachten ten onrechte als (gedeeltelijk) geground geregistreerd zijn. (Over één van deze klachten (zaaknr 201400643) is in een overleg met de vorige teammanager van het Klachtenteam (KT) al overeengekomen dat de registratie zou worden gecorrigeerd. Over drie zaken (201406637, 201407481 en 201405105) moet het Klachtenteam nog verzocht worden dit te corrigeren. De vijfde zaak die onterecht meetelt (201400434) hangt samen met een andere klacht (201400541) die al als geground is meegeteld.)

Verder hebben twee van de gegrounde klachten die door RBA zijn afgehandeld hun oorzaak op een Werkplein. Het betreft hier klachten van klanten die ten onrechte zijn aangemeld bij RBA. RBA heeft wel de klachten afgehandeld om de klant niet opnieuw van het kastje naar de muur te sturen, maar in feite zijn deze klachten niet bij RBA ontstaan.

Tot slot is één klacht die gedeeltelijk over RBA en gedeeltelijk over Handhaving ging, geregistreerd bij RBA, terwijl Handhaving de klacht heeft afgehandeld en geground heeft verklaard.

Het percentage gegrounde klachten ten opzichte van het totaal aantal klachten voor RBA is, rekening houdend met bovenstaande: **17,5%** (Herstelling: 15% en B&D: 20%)

Wanneer we het aantal klachten afzetten tegen het aantal trajecten ontstaat het volgende beeld. Uitgaande van een afgerond totaal van 6500 trajecten in 2014 (3574 deelnames GDI, 1920 trajecten HWU en, volgens opgave bedrijfsbureau, naar schatting een 1000 tal deelnames overige trajecten) en een totaal van 148 afgehandelde klachten in 2014, levert dat een klachtenpercentage van **2,27%**.

Het percentage gegrounde klachten t.o.v. het aantal trajecten is **0,45 %**.

De lijn van de klachtenregeling van de Gemeente Amsterdam met een bijbehorende informele afhandeling en een optimale directe genoegdoening heeft bij RBA Herstelling geleid tot een percentage tevreden klagers van 29,6%, een positieve score. Bijkomend voordeel is dat een gemiddelde tevreden klager de Gemeente € 400,- kost en een gemiddelde afhandeling met elke langere procedure al gauw € 4000,-. Een aanzienlijke kostenbesparing.

## Doorlooptijden

	binnen 2 weken	2 tot 4 weken	4 tot 6 weken	langer dan 6 weken
<b>Totaal</b>	21%	24%	28%	27%
<b>Herstelling</b>	20%	20%	26%	34%
<b>B&amp;D</b>	22%	29%	30%	19%

Bron: Octopus (excelandump)

DWI streeft in het kader van excellente dienstverlening naar een klachtafhandeling binnen twee weken. Dit is in 2014 slechts bij één op de vijf klachten gelukt. De gemeente brede klachtenregeling schrijft voor dat de klager binnen zes weken wordt geïnformeerd over de bevindingen van het klachtenonderzoek. 73% van de afdoeningsbrieven is binnen deze termijn verstuurd.

De oorzaken van de (te) lange doorlooptijden liggen in het proces van de klachtafhandeling, de vele schijven waarlangs de communicatie m.b.t. de klacht loopt en de onderbezetting waar het klachtenteam vrijwel heel 2014 mee te kampen heeft gehad. Begin 2015 moeten we constateren dat deze problemen niet kleiner zijn geworden. Door de reorganisatie is er nog steeds sprake van onderbezetting. Eind 2014 is, naar aanleiding van adviezen van een verbetersteam, een pilot uitgevoerd om een andere klachtafhandelingprocedure te toetsen. Waarschijnlijk door alle organisatorische en personele wijzigingen is deze pilot (nog) niet geëvalueerd. Omdat de eindverantwoordelijkheid voor de klachtafhandeling bij RBA ligt, is het zaak dat RBA zelf de doorlooptijden bewaakt en het klachtenteam aanspreekt wanneer deze overschreden dreigen te worden.

## Analyse oorzaken klachten

### Bejegening

Veruit de meeste klachten zijn bejegeningklachten. Ook als de kern een (administratieve) fout is, bijvoorbeeld een verkeerde datum in een uitnodigingsbrief, een onbereikbare klantmanager of een klantmanager die niet binnen 24 uur terugbelt, resulteert dit vaak in een bejegeningklacht, omdat de klantmanager niet op passende wijze reageert en/of meteen excuus aanbiedt voor een dergelijke fout.

### Medisch onderzoek

Een aantal (gegronde) klachten heeft betrekking op het niet ingaan op het verzoek van klant om een medisch onderzoek of het niet afwachten van het resultaat van een dergelijk onderzoek of het niet aanvragen van een herkeuring wanneer omstandigheden veranderd zijn.

### Ontbreken Plan van Aanpak

In 2014 zijn een 15-tal klachten ingediend over het ontbreken van een plan van aanpak. In de meeste gevallen werden deze klachten namens de klager ingediend door een vertegenwoordiger van de Bijstandsbond.

### Procesfase

Voor de klachten van Herstelling is onderzocht waar in het proces deze zijn ontstaan. Hieruit is gebleken dat het grootste gedeelte, ruim 52%, ontstaat op het moment van deelname aan een traject. 24% ontstaat tijdens de oriëntatie, 15% tijdens de intake en ongeveer 8% bij aanmelding.

## Evaluatie en verbetermogelijkheden

De doorlooptijd van de klachtafhandeling in 2014 was structureel te hoog. Een voorzichtige schatting voor het eerste kwartaal 2015 laat hier geen verbetering in zien. Onduidelijk is of het klachtafhandelingproces aangepast zal gaan worden, maar de verwachting is dat het RBA als enkele RVA daar weinig tot geen invloed op zal hebben. Des te groter is het belang om vanuit RBA de bewaking van de doorlooptijden aan te scherpen.

Bejegening van klanten moet voortdurend onderwerp van aandacht zijn. Dit is het al in het kader van de Participatiewet en de manier van benaderen van klanten die dat vraagt van klantmanagers en consultants. Daarnaast is het wenselijk om nog eens de klachtenregeling van de Gemeente Amsterdam en het daarin verkondigde ruimhartig excuusbeleid onder de aandacht te brengen.

Minstens zo belangrijk is het om aandacht en zorg voor de beklagde ambtenaar te hebben. Van de klachtafhandelaar wordt empathie verwacht en de bereidheid om informeel, oplossingsgericht en met de focus op een tevreden klager te handelen. Dit mag niet ten koste gaan van de beklagde ambtenaar, m.a.w. deze mag niet het gevoel hebben "de schuld te krijgen". Bovendien gaan klachten soms gepaard met, of ontstaan uit situaties waarin een klant zich agressief heeft gedragen richting de beklagde klantmanager. Dit maakt empathie richting de klager vaak lastig, temeer omdat de klachtafhandelaar de manager van de beklagde is. In dit soort gevallen zou een afhandelingsteam bestaande uit een vertegenwoordiger van het RBA, de medewerker klachtenteam en een onafhankelijke derde c.q. vertrouwenspersoon samengesteld moeten worden. In het bestaande proces zou het klachtenteam hierin moeten voorzien, maar wellicht kan RBA hier voorlopig het voortouw in nemen. Bijvoorbeeld middels een pilot.

Het inzetten van een medisch onderzoek is ook binnen de Participatiewet mogelijk. Uit de klachten blijkt het belang van kennis van zaken van klantmanagers over wanneer dit in te zetten en hoe om te gaan met de resultaten van een dergelijk onderzoek. In de trainingen over de Participatiewet is dit aan de orde gekomen. Aanbevolen wordt om in 2015 een intern onderzoek te doen op het (al dan niet) laten uitvoeren van een medisch onderzoek.

De klachten m.b.t. het ontbreken van een Plan van Aanpak waren allen ongegrond, omdat binnen de WWB dit geen vereiste was. Desalniettemin heeft de afhandeling van deze klachten veel tijd, aandacht en inspanning gekost, met name vanwege de politieke belangen en aandacht van de media hiervoor. Inmiddels is, vanuit de Participatiewet, de werkwijze ingericht met het LeerWerkPlan als vast onderdeel, waarbij de klant meer betrokken, sturend en bepalend is. Het proces rondom en de inhoud en vorm van het LeerWerkPlan moeten regelmatig geëvalueerd worden.

Tot slot. Het gemeentelijk klachtenbeleid geeft aan dat de invalshoek van de klager centraal staat en er in principe niet wordt verwezen. In het klachtenonderzoek moet samenwerking worden gezocht en afstemming plaatsvinden over de behandeling en oordeelsvorming. Hierin zou het klachtenteam een rol moeten spelen, maar zolang dit niet gebeurt is het van belang dat de klachtbehandelaar, als er sprake is van een gemeenschappelijke klacht of wanneer de klacht elders is ontstaan, het contact opzoekt met de desbetreffende RVA. Dit om te voorkomen dat, zoals in 2014 een aantal keer is gebeurd, RBA een klacht die elders is ontstaan afhandelt zonder deze partij daarbij te betrekken, maar daardoor ook de (gegronde) klacht 'op de rekening' krijgt.