

RAADSINFORMATIEBRIEF
16R.00251



Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 17 mei 2016
Portefeuillehouder(s) : wethouder Koster
Portefeuille(s) : Sociaal Domein; Participatie Werk en Inkomen
Contactpersoon : G. Kraaijkamp
Tel.nr. : 0620094919
E-mailadres : kraaijkamp.g@woerden.nl

16R.00251



Onderwerp:

Klanttevredenheidsonderzoek en jaarverslag 2015 klachten Ferm Werk

Kennisnemen van:

De brief van Ferm werk van 2 mei 2016 betreffende de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek en het jaarverslag 2015 klachten.

Inleiding:

Op meerdere momenten heeft de raad gesproken over de bejegening van inwoners door medewerkers van Ferm Werk, over de signalen die daarover ontvangen werden en over de wijze waarop met klachten werd en wordt omgegaan door Ferm Werk. Door de raad is aangedrongen op een klanttevredenheidsonderzoek en naar periodieke rapportages over het functioneren van de klachtenprocedure (het aantal klachten en de afhandeling daarvan).

In bijgaande brief geeft Ferm Werk inzicht in de resultaten van een (beperkt) klanttevredenheidsonderzoek dat in samenwerking met de cliëntenraad is uitgevoerd. Daarnaast is het jaarverslag 2015 Klachten opgenomen. Samen geven zij inzicht in hoe cliënten te dienstverlening door Ferm Werk ervaren.

Kernboodschap:

De inhoud van de brief van Ferm Werk spreekt voor zich. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn gebaseerd op een respons van 32% en daarmee representatief. Ferm Werk constateert op basis van de antwoorden een aantal verbeterpunten en geeft aan op welke wijze men verbeteringen wil bewerkstellingen. Samengevat gaat het om de volgende aspecten:

1. Bekendheid met en informatie over aanvullende regelingen, met name de declaratieregeling
Inmiddels is eind 2015 een nieuwe brochure verspreid en is de website verbeterd
2. De mogelijkheid om onvrede te uiten
Ferm Werk heeft al eerder de klachtenprocedure aangepast maar veronderstelt dat het voor cliënten toch moeilijk is een officiële klacht in te dienen. Daarom neemt Ferm Werk maatregelen om er voor te zorgen dat cliënten op een meer laagdrempelige manier hun onvrede kunnen uiten
3. Ondersteuning bij re-integratie en participatie
Aangegeven wordt dat betreffende afdeling van consultants is gereorganiseerd waardoor deze dienstverlening effectiever kan verlopen.

Zie voor de nadere inhoud de brief van Ferm Werk (bijlage 16.010174).

De ingediende klachten hebben vooral betrekking op bejegening door het personeel en de afhandeltermijn van aanvragen. Het laatste is voor een deel verklaarbaar door een relatief hoog ziekteverzuim (niet werk gerelateerd), het eerste correspondeert met de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek.

Het onderzoek en het jaarverslag is ook aan de orde geweest in het dagelijks bestuur Ferm Werk. Daar is benadrukt dat het belangrijk is een goed beeld te hebben van de opvattingen van cliënten en de aangegeven verbeterpunten snel door te voeren.

Vervolg:

De raad wordt op de gebruikelijke wijze periodiek geïnformeerd over relevante aspecten.

Bijlagen:

1. 16.010174 Brief van Ferm Werk betreffende Klanttevredenheidsonderzoek en jaarverslag 2015 klachten

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA



De burgemeester

V.J.H. Molkenboer





16.010174



Registratiedatum: 04/05/2016
Behandelend afdeling
Afgehandeld door/op:

GR Ferm Werk
Carrosserieweg 1
3445 BC Woerden

T. 0348-497000
info@fermwerk.nl
www.fermwerk.nl

Gemeente Woerden
College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 45
3440 AA Woerden

OW 2 04 MEI 2016

Beh. Ambt.:
Streefdat.:
Afschr.: B&W
B.V.O.:

Betreft Klanttevredenheidsonderzoek en jaarverslag klachten Ferm Werk
Ref.nr. / datum 19151/ 2 mei 2016

Geachte College,

Hierbij bied ik u namens Ferm Werk de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek aan. Tevens bied ik u het jaarverslag klachten Ferm Werk 2015 aan, dat op 31 maart 2016 door het dagelijks bestuur van Ferm Werk werd vastgesteld.

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

Eind 2015 heeft Ferm Werk samen met de cliëntenraad een enquête gehouden onder alle mensen met een uitkering. Wij wilden weten wat onze cliënten vinden van het werk dat we doen. De enquête was eenvoudig van opzet. Er waren 12 vragen waarop mensen hun oordeel over Ferm Werk konden aangeven: goed, voldoende, onvoldoende, slecht of weet niet. Daarnaast werd gevraagd of mensen bekend waren met de aanvullende regelingen van Ferm Werk: bijzondere bijstand, collectieve zorgverzekering, individuele inkomenstoeslag en declaratieregeling. De enquête was anoniem: niemand weet wie wat heeft geantwoord.

Algemene resultaten

Uiteindelijk zijn 294 formulieren terugontvangen. Dat wil zeggen 32% van de verstuurd formulieren. Dat is een behoorlijk goed resultaat voor een enquête. We zijn er tevreden mee. Het is ook voldoende om er conclusies aan te kunnen verbinden.

Gemeten over alle vragen waren dit de resultaten:

- 34% goed
- 31% voldoende
- 12% onvoldoende
- 9% slecht

De resultaten zijn besproken met de cliëntenraad en het dagelijks bestuur. In een gezamenlijke brief van de cliëntenraad en directie worden alle mensen met een bijstandsuitkering van de resultaten op de hoogte gesteld.

Verbeterpunten

Op een aantal vragen was de beoordeling minder goed. Daar gaan we aandacht aan schenken. Hieronder een uitwerking van de resultaten die we willen verbeteren en de acties die wij willen ondernemen of al hebben ondernomen.

- vraag 12/13: bekendheid met en info over aanvullende regelingen

34% van de mensen beoordeelde Ferm Werk op dit punt met 'onvoldoende' of 'slecht'.

Veel mensen uit Woerden, Montfoort en Oudewater gaven aan de Declaratieregeling niet te kennen, terwijl die allemaal recht hebben op deze vergoedingen. Zij hebben hiervoor zonder aanvraag een toekenning gekregen tegelijk met de toekenning van hun bijstandsuitkering.

De aanvullende regelingen hebben tot doel dat inwoners met de laagste inkomens toch rond kunnen komen en volwaardig mee kunnen doen. Daarvoor is het van belang dat zij de weg weten naar deze regelingen. In december 2015 is al een belangrijke stap gezet door een folder te verspreiden onder alle minima die bij Ferm Werk bekend zijn en instanties waar Ferm Werk contact mee heeft. In het voorjaar van 2016 is hiervan een update uitgekomen. Ferm Werk ziet de website als primair kanaal om informatie te verspreiden. Daar hebben we de informatie geactualiseerd. Ook zijn er plannen om de website in zijn geheel onder handen te nemen zodat informatie beter vindbaar wordt.

- *vraag 5: mogelijkheden om onvrede te uiten*

25% van de mensen beoordeelde Ferm Werk op dit punt met 'onvoldoende' of 'slecht'.

Vorig jaar heeft Ferm Werk de werkwijze rond klachtbehandeling aangepast. We blijven dit volgen en wachten de resultaten daarvan af. Maar het is denkbaar dat veel mensen niet zo makkelijk een officiële klacht indienen. Daarom willen we onderzoeken of en hoe we een tussenvorm kunnen creëren zodat iemand niet bij elke vorm van onvrede meteen een officiële klacht hoeft in te dienen. Uitgangspunt van Ferm Werk is dat iemand die ergens niet tevreden over is dit met de behandelend medewerker bespreekt, eventueel met diens leidinggevende. Een officiële klacht is een tweedelijnsvoorziening.

- *vraag 10 en 11: ondersteuning bij re-integratie en participatie*

26% de mensen gaf Ferm Werk de beoordeling 'onvoldoende' of 'slecht' als het gaat om ondersteuning naar werk. Voor ondersteuning bij participatie was dat 22% van de mensen.

Dienstverlening aan cliënten bij het vinden van werk of zinvolle dagbesteding is een hoofdtaak van Ferm Werk. Per 1 januari 2016 is een reorganisatie doorgevoerd met als doel om die dienstverlening te verbeteren. We verwachten hier in de loop van 2016 resultaat van te zien.

- *vraag 4: omgang van medewerkers met cliënten*

20% van de mensen beoordeelde Ferm Werk op dit punt met 'onvoldoende' of 'slecht'. Gelukkig staat hier tegenover dat 45% Ferm Werk met 'goed' beoordeelde. Toch vatten wij dit op als een signaal dat het beter moet.

Wij vinden elke klacht over bejegening van of slechte omgang met cliënten er één te veel. Wij blijven hier intern de aandacht op vestigen door de medewerkers voortdurend te wijzen op onze visie die uitgaat van menselijkheid. De klant zien als mens en je gedragen als mens en niet als instituut.

Toelichting jaaroverzicht klachten

In december 2014 is de klachtenregeling GR Ferm Werk vastgesteld door het Algemeen bestuur van Ferm Werk. In maart 2015 heeft de directie van Ferm Werk een klachtencoördinator benoemd. Vanaf dat moment is de registratie van klachten op één plek belegd en zijn er duidelijke afspraken gemaakt over wat er geregistreerd wordt. Dit betekent dat vergelijking met 2014 nog niet mogelijk is.

Uit de cijfers over het jaar 2015 (1^e t/m 4^e kwartaal) is nog geen tendens af te leiden wat betreft toe- of afname van de aantallen en inhoud van de klachten.

Ferm Werk heeft in 2015 een aantal ontwikkelingen ingezet naar aanleiding van het verbeterplan. De organisatiestructuur is veranderd en diverse werkprocessen zijn aangepast met onder meer als doel de dienstverlening efficiënter te maken. Ook is er een duidelijke koers ingezet naar een mensgerichte benadering. Centraal in de aanpak van Ferm Werk staat maatwerk: er is niet één uniforme aanpak die voor elke werkgever of werkzoekende hetzelfde resultaat oplevert. Wij verwachten dat deze aanpak zich ook gaat vertalen in een afname van het aantal klachten die betrekking hebben op bejegening door personeel van Ferm Werk.

Wat gaan we doen in 2016

- Evaluatie van de klachtenregeling

De klachtenregeling kan op een aantal punten verbeterd worden. Zo is uit het klanttevredenheidsonderzoek naar voren gekomen dat de drempel om te klagen hoog is. Wij zoeken naar mogelijkheden om dit te verbeteren..

- Verbeteren informatievoorziening/website

Zowel uit de klachten als uit het klanttevredenheidsonderzoek komt naar voren dat de informatievoorziening van Ferm Werk beter kan. Daartoe zal onder andere de website onder handen genomen worden, zodat informatie beter vindbaar wordt.

Om bereikbaarheid van medewerkers te verbeteren is er een telefonisch spreekuur ingevoerd. Buiten het spreekuur zijn medewerkers via email te bereiken. Er zijn duidelijke afspraken over de termijnen waarbinnen teruggebeld wordt als een klant daarom gevraagd heeft.

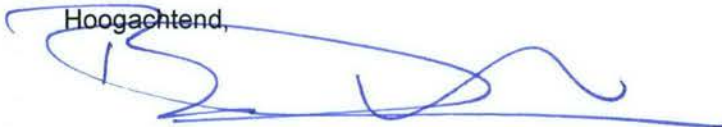
- Werken aan cultuur binnen Ferm Werk

Centrale thema's zijn: Verbinden, bezielen en corrigeren (aanspreken). Medewerkers voelen zich betrokken bij de organisatie en bij hun cliënten, en zijn zich er van bewust dat zij verantwoordelijk zijn voor het oplossen van een klacht, in plaats van door te verwijzen naar een ander. Medewerkers treden klanten objectief en zonder vooroordelen tegemoet en behandelen ze gelijkwaardig.

Het volledige jaarverslag klachten Ferm Werk 2015 zend ik u in de bijlage. Daar treft u tevens de vragenlijst van het klanttevredenheidsonderzoek en het overzicht van de resultaten aan. Indien u hierover vragen heeft, dan ben ik uiteraard bereid antwoorden te geven.

Tot besluit ben ik van mening dat deze informatie inclusief de bijlagen interessant zijn voor uw raad.

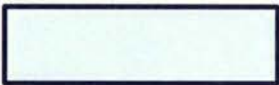
Hoogachtend,



Bernhard Drost
Algemeen directeur

Toegevoegde bijlagen:

- Enquêteformulier klanttevredenheidsonderzoek
- Overzicht resultaten klanttevredenheidsonderzoek
- jaarverslag klachten Ferm Werk 2015



Klanttevredenheidsonderzoek 2015

Uitgevoerd door Ferm Werk in samenwerking met de cliëntenraad

KRUIS AAN WELK ANTWOORD VOOR U VAN TOEPASSING IS

	Woerden	Bodegraven- Reeuwijk	Montfoort	Oudewater
In welke gemeente woont u?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	t/m 29 jaar	30 - 49 jaar	vanaf 50 jaar	
Wat is uw leeftijd?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	minder dan 1 jaar	1 tot 2 jaar	meer dan 2 jaar	
Hoe lang ontvangt u een uitkering?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Wat is uw waardering voor Ferm Werk?

slecht	onvol- doende	vol- doende	goed	weet niet
---------------	--------------------------	------------------------	-------------	----------------------

Algemene vragen

1. Algemeen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. De telefonische bereikbaarheid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De bereikbaarheid (als u er naartoe gaat)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De manier waarop de medewerkers met u omgaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De mogelijkheden om onvrede te uiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De ruimten waarin u te woord wordt gestaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vragen over uw uitkering en re-integratie

7. De behandeling van uw aanvraag voor een uitkering?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De tijdige betaling en juistheid van uw uitkering?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. De informatie over de uitkering?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. De ondersteuning om werk te vinden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. De ondersteuning bij het ontplooiën van activiteiten (participatietraject)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vragen over aanvullende regelingen

12. Welke regelingen kent u?

bijzondere bijstand	collectieve zorgverzekering
<input type="text"/>	<input type="text"/>
individuele inkomstoeslag	declaratieregeling
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Wat is uw waardering voor:

slecht	onvol- doende	vol- doende	goed	weet niet
13. De informatie over de aanvullende regelingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. De manier waarop u deze regelingen aanvraagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. De manier waarop uw aanvraag wordt afgehandeld?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek Ferm Werk 2015

leeftijdsgroepen				
	tm 29	30-49	50 plus	totaal
woerden	16	57	76	149
bo-re	8	20	54	82
montfoort	4	20	11	35
oudewater	2	12	14	28
Ferm Werk	30	109	155	294

responsratio per gemeente		
	verzonden	respons
woerden	498	30%
bo-re	234	35%
montfoort	100	35%
oudewater	79	35%
Ferm Werk	911	32%

responsratio naar uitkeringsduur		
	verzonden	respons
< 1 jaar	235	13%
1 tot 2 jaar	200	26%
> 2 jaar	476	39%

duur uitkering				
	tot 1 jr	1 - 2 jr	> 2 jr	totaal
woerden	29	30	88	147
bo-re	12	12	55	79
montfoort	5	7	21	33
oudewater	5	3	20	28
Ferm Werk	51	52	184	287

responsratio naar leeftijdsgroep		
	verzonden	respons
t/m 29 jaar	119	25%
30 tot 49 jaar	418	26%
vanaf 50 jaar	374	41%

RESULTATEN ENQUETEVRAGEN

waardering voor	weet niet		goed		voldoende		onvoldoende		slecht		combi slecht/onvoldoende		gecompenseerd
	aantallen	percentages	aantallen	percentages	aantallen	percentages	aantallen	percentages	aantallen	percentages	aantallen	percentages	
1 algemeen	29	10%	110	38%	96	33%	34	12%	24	8%	58	20%	-18%
2 telefonische bereikbaarheid	17	6%	124	43%	101	35%	35	12%	16	5%	51	18%	-25%
3 bereikbaarheid fysiek	34	12%	128	44%	76	26%	32	11%	23	8%	55	19%	-25%
4 bejegening/omgang door medewerkers	8	3%	131	45%	95	33%	31	11%	28	10%	59	20%	-25%
5 mogelijkheden om onvrede te uiten	68	23%	58	20%	94	32%	43	15%	30	10%	73	25%	5%
6 ruimte waarin gesprekken plaatsvinden	43	15%	90	31%	96	33%	36	12%	28	10%	64	22%	-9%
7 behandeling uitkeringsaanvraag	25	9%	112	38%	103	35%	27	9%	26	9%	53	18%	-20%
8 tijdigheid/justiteit betaling uitkering	3	1%	168	58%	81	28%	22	8%	19	7%	41	14%	-44%
9 informatie over uitkering	7	2%	125	43%	103	35%	37	13%	21	7%	58	20%	-23%
10 ondersteuning om werk te vinden	83	29%	69	24%	66	23%	44	15%	31	11%	75	26%	2%
11 ondersteuning bij participatie	102	35%	60	21%	68	23%	38	13%	25	9%	63	22%	1%
13 informatie inkomensondersteuning	40	14%	69	24%	85	29%	59	20%	40	14%	99	34%	10%
14 aanvraagprocedure inkomensondersteuning	65	22%	72	25%	102	35%	29	10%	25	9%	54	19%	-6%
15 aanvraagafhandeling inkomensondersteuning	79	27%	81	28%	78	27%	33	11%	22	8%	55	19%	-9%
overall	603	15%	1397	34%	1244	31%	500	12%	358	9%	858	21%	

	bekendheid regelingen									
	woerden		bo-re		montfoort		oudewater		FW	
	aantallen	percentages	aantallen	percentages	aantallen	percentages	aantallen	percentages	aantallen	percentages
bijzondere bijstand	101	68%	51	64%	21	60%	18	64%	191	65%
coll. Zorgverzekering	86	58%	49	61%	22	63%	11	39%	168	57%
ind. inkomensvoetstuk	59	40%	19	24%	13	37%	10	36%	101	34%
declaratieregeling	89	60%	10	13%	25	71%	15	54%	129	61%
opmerkingen	4	3%	6	8%	-	-	3	11%	13	4%

alleen Woerden, Montfoort en Oudewater



FERM WERK

brengt mens en werk samen

KLACHTEN

jaarverslag 2015

1. Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2015 op grond van de Klachtenregeling Ferm Werk. Deze klachtenregeling werd eind 2014 vastgesteld door het Algemeen bestuur.

De klachtenregeling Ferm Werk is een uitwerking van hoofdstuk negen van de Algemene wet bestuursrecht. Het jaarlijks verslag uitbrengen van de klachtbehandeling is opgenomen in artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht:

"Het bestuursorgaan draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd."

Registratie van schriftelijke en mondelinge klachten vindt centraal plaats door de klachtencoördinator die in maart 2015 door de directie werd benoemd.

Volgens artikel 6 van de Klachtenregeling Ferm Werk brengt de directeur jaarlijks verslag uit aan het Algemeen bestuur over de klachtbehandeling. Dit verslag bevat in elk geval het aantal klachten, de aard van de klachten en de uitkomsten van de klachten.

In dit jaarverslag wordt allereerst de klachtenprocedure binnen Ferm Werk beschreven. Hierna volgt een cijfermatige weergave van de behandelde klachten in 2015. Ten slotte worden de conclusies en aanbevelingen besproken.

2. Klachtenprocedure Ferm Werk

Een belanghebbende die een klacht heeft over Ferm Werk kan deze klacht mondeling (aan de balie of de telefoon), schriftelijk, per email of door middel van een webformulier indienen. De schriftelijke klacht, de klacht per email en het webformulier komt door middel van postregistratie binnen bij de klachtencoördinator van Ferm Werk.

Een mondelinge klacht kan bij iedere medewerker terecht komen. De medewerker probeert dan direct tot een oplossing te komen met de klager. Als dat niet lukt, wijst de medewerker de klager naar de klachtencoördinator en wordt de klachtenprocedure gestart.

Ontvankelijkheid

De klachtencoördinator beoordeelt eerst of de klacht ontvankelijk is. Als er sprake is van een vraag, een besluit waartegen bezwaar en beroep open staat of het uitblijven van een besluit waarbij een in gebreke stelling op grond van de Wet Dwangsom mogelijk is, stelt de klachtencoördinator de klager hiervan op de hoogte.

Informele behandeling

De klachtencoördinator neemt contact op met degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en met de klachtbehandelaar, de leidinggevende van degene waarover de klacht is ingediend. De klachtbehandelaar en/of de klachtencoördinator treedt binnen enkele dagen in contact met klager om te trachten tot een oplossing van de klacht te komen. Telefonisch contact heeft hierbij de voorkeur. De klachtencoördinator verstuurt een ontvangstbevestiging naar klager indien de behandeling van de klacht naar verwachting niet binnen enkele dagen zal zijn opgelost omdat bijvoorbeeld een nader onderzoek nodig is. De klachtbehandelaar probeert hierna in goed overleg met klager tot een oplossing van de klacht te komen. Veelal wordt in dit stadium de klacht afgehandeld.

Formele behandeling

Indien het overleg tussen klachtbehandelaar en klager geen resultaat oplevert, dan brengt de klachtbehandelaar hiervan rapport uit aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator maakt dan een afspraak voor een gesprek met de klager en de klachtbehandelaar, waarbij beiden in de gelegenheid worden gesteld hun standpunt toe te lichten, er excuses worden aangeboden voor datgene wat is misgegaan en afspraken gemaakt worden over wat er gedaan gaat worden om de klacht op te lossen. De klachtencoördinator reageert vervolgens schriftelijk op de klacht.

In de klachtenregeling van Ferm Werk is opgenomen dat de klager vervolgens nog zijn klacht kan bespreken met de directeur. Als de klager het uiteindelijk niet eens is met de klachtafhandeling kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman.

Op advies van de directie is vanaf het derde kwartaal 2015 afgesproken dat de klachtencoördinator na afhandeling van de klacht telefonisch contact opneemt met de klager om te informeren of de klacht naar tevredenheid is behandeld. In 2015 is dit in 25 gevallen gebeurd. Van deze 25 hebben er 9 verzocht om alsnog een telefonische of schriftelijke reactie te ontvangen, dan wel alsnog een gesprek gevoerd over hun klacht met de klachtencoördinator.

De afdoening van klachten in 2015 laat zien dat vlot en persoonlijk contact gelegd door een leidinggevende of klachtencoördinator door klager bijzonder op prijs wordt gesteld. Deze persoonlijke contacten zorgen ervoor dat bij een grote meerderheid van de klachten de klacht snel naar tevredenheid van klager wordt opgelost.

Beoordelingskader klachten

De Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman wordt als uitgangspunt genomen bij de beoordeling van klachten. Verdere verdieping zal plaatsvinden door middel van het opstellen van een gedragscode voor medewerkers van Ferm Werk. Daarmee wordt aan medewerkers duidelijkheid geboden over wat van hen aan professioneel handelen wordt verwacht en het vormt een kader voor het toetsen van gedragingen van medewerkers, bijvoorbeeld bij de beoordeling van klachten.

3. Cijfers

In het jaar 2015 heeft Ferm Werk in totaal 55 klachten ontvangen.

Van deze 55 zijn er 5 niet in behandeling genomen als klacht omdat het een vraag betrof over de uitkering (2), er de mogelijkheid was om in bezwaar te gaan (1) of Ferm Werk in gebreke te stellen (1) of er sprake was van een klacht tegen een door Ferm Werk ingehuurde medisch adviseur van SCIO. Met deze vijf melders is wel contact geweest om hen te laten weten waarom de klacht niet als zodanig behandeld kan worden. Deze klachten zijn wel in het overzicht opgenomen.

In de tabellen hieronder worden de ontvangen klachten gespecificeerd naar gemeente, aard van de klacht, wijze van afhandeling.

Gemeente	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2015
Woerden*	12	11	5	10	38
Bodegraven-Reeuwijk	4	4	1	2	11
Montfoort	1	2	1	1	5
Oudewater	-	-	-	1	1
Totaal aantal klachten	17	17	7	14	55

Aard van de klacht	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2015
Bejegening door personeel van Ferm Werk	4	7	4	5	20
Communicatie met en bereikbaarheid van Ferm Werk	1	3	3	2	9
Fouten in de uitvoering m.b.t. uitkeringsverstrekking	5	1	1	2	9
Afhandelingstermijnen aanvraag/betaling	7	11	2	3	23
Betreft geen klacht	1			4	5

- In deze tabel is het totaal meer dan het aantal klachten omdat er regelmatig sprake is van een combinatie van factoren waarover de klacht gaat;

Voor zover mogelijk zijn de klachten informeel afgehandeld door direct met de klager in gesprek te gaan of telefonisch contact op te nemen, en door het probleem direct op te lossen (bijvoorbeeld uitbetaling uitkering, afhandeling aanvraag)

Afhandeling	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal 2015
Gesprek met leidinggevende telefonisch	10	7	4	2	23
Gesprek met consultant (in persoon of telefonisch)	1	3	1	2	7
Schriftelijk afgedaan via brief of email	5	12	3	5	25
Hoor-gesprek met klachten coördinator en leidinggevende	1	4	3	2	10
Nog niet afgehandeld				2	2
Terugkoppeling via wethouder				1	1

- In deze tabel is het totaal meer dan het aantal klachten omdat er regelmatig sprake is van een combinatie van reactie namelijk eerst telefonisch of in een gesprek en daarna nog een schriftelijke bevestiging;

Vergelijking met 2014

In 2014 werd een minder uitgebreide registratie van klachten bijgehouden. Bovendien werd er pas vanaf 1 juli 2014 geregistreerd. Het totaal van de in 2014 geregistreerde klachten vanaf 1 juli is 44. Dit betekent dat het aantal geregistreerde klacht in 2015 fors is gedaald. Omdat de wijze van registratie van 2014 sterk afwijkt van 2014 is het lastig om een vergelijking tussen deze twee jaren te maken. Wel duidelijk is dat ook in 2014 de meeste klachten betrekking hadden op bejegening. Het aantal klachten over communicatie en bereikbaarheid was in 2014 relatief gezien hoger dan in 2015.

4. Conclusies en aanbevelingen

Afgezet tegen het aantal klantcontacten die Ferm Werk jaarlijks heeft, is het aantal officieel ingediende klachten niet hoog. Maar elke klacht is er een te veel. Daarentegen is ook elke klacht een kans. Om de dienstverlening te kunnen verbeteren, is het heel waardevol om informatie te krijgen waaruit blijkt wat er beter kan en moet, om vervolgens met deze verbeterpunten aan de slag te kunnen gaan.

Professionaliseren proces

De huidige klachtenregeling zal in het tweede kwartaal van 2016 geëvalueerd worden. Daarbij zal gekeken worden wat praktisch beter of sneller kan verlopen, maar ook wat inhoudelijk aan het proces nog verbeterd kan worden. Eén van de conclusies uit het eind 2015 gehouden klanttevredenheidsonderzoek is dat de drempel om onvrede te uiten op dit moment hoog is. Onderzocht wordt hoe we deze drempel kunnen verlagen.

Daarnaast zal aandacht besteed worden aan de manier van registratie en het vastleggen van leermomenten uit de klachtbehandeling en de monitoring daarvan.

Wat in elk geval de aandacht heeft is het registreren van opmerkingen (voornamelijk bij Voorportaal en Receptie) die niet leiden tot een officiële klacht, maar waaruit wel blijkt dat men niet tevreden is over de dienstverlening door Ferm Werk. Ook dit zijn immers belangrijke signalen voor verbeterpunten.

In september 2015 werd beoordelingskader voor klachten vastgesteld. Daarbij werd afgesproken om dit in de loop van 2016 aan te vullen en te verdiepen met een gedragscode voor medewerkers. Belangrijk punt blijft dat iedereen aandacht heeft voor houding en gedrag richting burgers en dat afspraken worden nagekomen.

Interne communicatie over de klachtenregeling

Het is van belang om de bekendheid van medewerkers met de klachtenprocedure waar zij bij betrokken kunnen worden te vergroten. Een mogelijkheid hiervoor is tijdens diverse werkoverleggen aandacht te besteden aan de klachtenprocedure. Dit is met name van belang voor de medewerkers van de afdelingen P&I, voorportaal en receptie. Zij worden namelijk relatief vaak geconfronteerd met klachten.

Aanbevelingen voor Ferm Werk

Uit de klachten die in 2015 behandeld werden zijn een aantal aandachtspunten naar voren gekomen:

- **Communicatie** : geef mensen goede en duidelijk informatie, zodat op voorhand duidelijk is wat de rechten en plichten zijn en binnen welke termijn men een reactie kan verwachten, zorg voor een goede bereikbaarheid, en kom (terugbel) afspraken na. Verbetering van informatievoorziening is ook een aandachtspunt uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek.
- **Klantvriendelijkheid**: treedt mensen objectief en zonder vooroordelen tegemoet en behandel ze gelijkwaardig
- **Cultuur binnen de organisatie**: In de loop van 2015 is een koers ingezet waarbij de centrale thema's zijn: Verbinden, bezielen en corrigeren (aanspreken). Zorg dat medewerkers zich betrokken voelen bij de organisatie en bij hun cliënten, en dat medewerkers zich verantwoordelijk voelen om de vraag of klacht op te lossen in plaats van door te verwijzen naar een ander.