

Aan Gemeente Roerdalen
T.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 6099
6077 ZH SINT ODILIENBERG

Ons kenmerk: 2015/nvp/qve/advies 151205

Uw kenmerk:

Onderwerp: Verbeterpunten KCC

Heerlen/Posterholt, 5 december 2015

Geacht College,

De Cliëntenraad Roerdalen heeft op verzoek van wethouder J. den Teuling en afdelingshoofd Servicepunt Roerdalen mevrouw M. Hendrix de contactervaringen van de uitkeringsgerechtigden met de medewerkers (ook wel 'klantadviseurs') en baliemedewerkers van het Servicepunt kritisch bekeken en besproken.

We formuleren aandachtspunten, waarbij we vaak de imperatieve vorm gebruiken. U moet dit begrijpen vanuit de gedachte dat we nut en noodzaak van bepaald handelen en optreden niet zien en daarbij ook streven naar een professionaliteit welke de burgers van Roerdalen mogen verwachten en die bij uw medewerkers ook tot een meer bevredigende werkhouding zal leiden. Bij alles zou naar onze mening de vraag naar nut en noodzaak voorop moeten staan, waarbij tevens vertrouwen over en weer gestimuleerd kan worden. We blijven u dan ook herinneren aan de prachtige slogan van uw wethouder: 'Bouwen aan vertrouwen'. De mens is, zo voegen we er in volle overtuiging aan toe, ten diepste geneigd tot samenwerking en empathie. Mensen deugen en zijn in wezen te vertrouwen. Dus waarom daar niet a priori vanuit gaan?

Vooraf zij gezegd dat we in zijn algemeenheid willen adviseren om een helder protocol op te stellen voor de 'klantadviseurs' aan de telefoon en de receptie/balie. We zijn graag bereid daaraan ons steentje bij te dragen. Uitgangspunt daarbij zou de klantgerichtheid c.q. klantvriendelijkheid moeten zijn. Een van de CRR-leden is ter zake kundig.

De CRR signaleert vanuit eigen ervaring de volgende aandachtspunten:

1. Als een beller de naam van iemand van de gemeente geeft waarmee hij wil worden doorverbonden, hoeft er niet nog eens naar de reden of inhoud van het gesprek te worden gevraagd. Het is immers duidelijk met wie de beller wil worden doorverbonden, meer informatie heeft een 'klantadviseur' niet nodig.

Advies 1a: Verbind zonder meer door als de beller een naam van de te spreken ambtenaar geeft.

Advies 1b: Indien niet duidelijk is met wie de beller wenst door verbonden te worden, vraag met welke afdeling de beller wenst te spreken. Op de betreffende afdeling zou iemand ingeroosterd kunnen worden wie 'beldienst' heeft.

2. Er mag (ook) niet worden gevraagd naar geboortedatum van de beller, wat in de praktijk nog steeds gebeurt. We hebben u er al eerder op gewezen en over geadviseerd, niettemin herhalen wij dat advies.

Advies 2: Vraag niet/nooit naar de geboortedatum van de beller.

3. Ook aan de hand van het telefoonnummer kunnen de 'klantadviseurs' de gegevens van de burger in het digitale systeem inzien. De CRR pleit ervoor om werk te maken van een beperkte, tot noodzaak gereduceerde accreditatie en het digitale dossier niet voor iedere medewerker te ontsluiten. Zeker in het licht van de mogelijke fusie met de gemeenten van de MER is het onwenselijk dat de burgergegevens door alle ambtenaren kunnen worden ingezien. Dat is naar onze mening ook niet nodig. In dit verband zij opgemerkt dat er volgens de CRR dringend werk moet worden gemaakt van het toegezegde Privacy Protocol binnen de gemeente en dat dit vervolgens ook strikt wordt nageleefd. Bovendien zou er zorgvuldiger met de dossiers moeten worden omgegaan, want er raken, zo is de ervaring van cliënten, nogal eens wat stukken of zelfs volledige dossiers zoek bij de gemeente Roerdalen.

Advies 3: Maak snel werk van het (toegezegde) Privacyprotocol en laat het toetsten door bijvoorbeeld het College bescherming persoonsgegevens.

4. Er is sprake van een slechte bereikbaarheid van de consulenten van de afdeling WIZ. Officieel zijn zij iedere werkdag van 9 tot 12 uur telefonisch bereikbaar voor uitkeringsgerechtigden, maar de ervaring is dat de betreffende consulenten op die tijdstippen vaak afwezig zijn of niet bereikbaar vanwege andere gesprekken of bezigheden. Dat is onwenselijk, zeker als je maar beperkt bereikbaar bent. Wellicht is een systeem van telefoonnotities en terug-bel-kattenbelletjes aan te bevelen. Uiteraard met het advies deze dan ook na te komen. Het gebeurt weleens dat als de uitkeringsgerechtigde een terugbelafpraak heeft met de consulent buiten die uren, de uitkeringsgerechtigde, ondanks uitdrukkelijke toezegging van de consulent, niet door de 'klantadviseurs' wordt doorverbonden vanwege die beperkte bereikbaarheid in de ochtenduren. Ook wordt er niet altijd gehoor gegeven aan de terugbelverzoeken van burgers, of pas dagen later. Dat is niet erg klantvriendelijk.

Advies 4a: Zorg bij de afdeling WIZ voor een bereikbaarheid van de consulenten tussen 9.00 en 12.00 uur.

Advies 4b: Maak terugbelafspraken en voer die ook uit.

5. Van de 'klantadviseurs' wordt een professionele attitude verwacht: men moet de burger doorverbinden en niet de deur 'op slot houden' en zelf bepalen of er al dan niet wordt doorverbonden. Als de overheid zelf spreekt over klanten in plaats van burgers moeten deze klanten ook dienovereenkomstig worden behandeld: de klant is koning. De 'klantadviseurs' kunnen zelf geen zaken oplossen, maar dienen door te verbinden met de gemeentelijke deskundigen. De ervaring is evenwel dat de 'klantadviseurs' de zaak zelf wensen op te lossen en soms ook verwijzen ze de beller door naar het internet- los het zelf maar op.

Advies 5: Indien een burger een terugbelafpraak heeft met een bepaalde ambtenaar, moet de telefoniste doorverbinden, ook al is dit buiten de bereikbaarheidsuren.

6. Ook moeten de 'klantadviseurs' zelf de mogelijkheid voor het maken van een terugbelnotitie aandragen zonder dat de beller er expliciet om moet vragen. De ambtenaar zou moeten worden verplicht om binnen een bepaalde tijd terug te bellen. Voorts adviseren we om de klant tijdig te informeren over eventuele vervangers als de consulenten zaken hebben overgedragen of afwezig zijn.

Advies 6: Anticipeer als ambtenaar en bied de burger alternatieven aan, zoals terugbelafpraak.

7. De afdeling WIZ heeft de neiging om post naar uitkeringsgerechtigden pas op donderdag of vrijdag te versturen, zodat de uitkeringsgerechtigden meer dan 48 uur moeten wachten voordat er gebeld kan worden om opheldering of om toelichting te vragen. Dat wordt als onprettig en weinig klantvriendelijk ervaren. Daarom adviseren we de post uiterlijk op woensdag te verzenden, opdat er voor de uitkeringsgerechtigde een snelle reactiemogelijkheid blijft.

Advies 7a : Toon begrip voor moeilijke omstandigheden van de burgers, met name in het geval van uitkeringen, WMO en zorg.

Advies 7b: Stuur besluiten dan wel beschikken uiterlijk woensdag naar de betreffende burgers, zodat die nog voor het weekend telefonisch contact kunnen opnemen, en niet vanaf vrijdag 12.00 tot maandag 9.00 moeten wachten, voordat de ambtenaar weer eens bereikbaar is.

8. Medewerkers aan de balie moeten niet publiekelijk (soms op luide toon maar ook op fluistertoon) werk gerelateerde informatie met elkaar delen of praten over het wel en wee van de burgers en/of zaken inhoudelijk bespreken met de consulenten van de afdeling WIZ. Een aantal leden van de CRR heeft dat meegemaakt. Het hoeft naar onze mening geen betoog dat dit een ernstige en onnodige schending van de privacy is.

Advies 8a: Verbied het openlijk bespreken van burgers en/of inhoudelijke zaken door ambtenaren in de ontvangsthal.

Advies 8b: Wijs ambtenaren uitdrukkelijk op de eed van geheimhouding en integriteitscode inzake burgerinformatie.

Advies 8c: Bouw op vertrouwen.

9. Als de klant bij de balie documenten afgeeft, moet hij, vinden wij, een ontvangstbewijs krijgen. Thans is het zo dat je een kopie van de envelop krijgt met daarop een stempel met datum en ontvangen. Dat is in bewijstechnisch opzicht onvoldoende. De klant zou een kopie moet krijgen van de 1^{ste} pagina van het ingeleverde document plus datumstempel en de mededeling ontvangen erop met een aantekening van het aantal pagina's. Daarenboven dient te worden aangegeven door wie de stukken zijn ontvangen. We adviseren u zulks voortaan te doen.

Advies 9: Zorg voor deugdelijke ontvangstbewijzen bij ingeleverde documenten.

10. We adviseren u bovendien om de ontvangstruimte zodanig in te richten dat de burger die zich aan de receptie voegt de reden van zijn bezoek niet met iedereen in de ruimte hoeft te delen. Ook daarvoor geldt de bescherming van de privacy als uitgangspunt.

Advies 10a: Richt de receptie zodanig in dat er vertrouwelijk kan worden gesproken. Zorg voor een klantvriendelijke wachtruimte waar voor de burgers handzame informatie te vinden en misschien zelf een mogelijkheid om internet te raadplegen.

Advies 10b: Maak verschil tussen de toegangsmogelijkheden van de diverse ambtenaren: digitale dossiers mogen niet voor iedereen toegankelijk zijn.

De CRR vindt dat de burgers professioneel moeten worden behandeld. Het klantencontactcentrum is het visitekaartje van de gemeente.

De CRR is benieuwd naar hoe dit traject van verbetering verder wordt vormgegeven en of er data zijn vastgelegd. Vooral gezien de samenwerking binnen de MER is het van belang dat de digitale burgergegevens worden afgeschermd voor niet-bevoegden. De gemeente heeft in deze een zorgplicht, vooral in het kader van de medische informatie die met de uitvoering van de Participatiewet bij de gemeente is terecht gekomen.

Overigens willen wij wel nog opmerken dat het opvallend was dat veel ervaringsdeskundigen dezelfde negatieve ervaringen hebben. Er zou derhalve sprake kunnen zijn van structurele problemen bij uw dienst. Ook werden vaak dezelfde namen van ambtenaren genoemd die hierbij betrokken zijn. We pleiten dan ook voor een vergaande professionalisering en deskundigheidsbevordering van het gehele ambtenarenapparaat. De uitgangspunten daarbij hebben we geprobeerd hierboven te formuleren. Uiteraard zijn we te allen tijde bereid u nader te informeren of te adviseren. Bij sommige cliënten van uw gemeente zit veel deskundigheid op dit terrein.

In afwachting van uw reactie, tekenen,

hoogachtend,
namens de Cliëntenraad Roerdalen,

Mr. G.C. van Elk,
voorzitter

Drs. N. van Poll
secretaris