



BeVeR advies 2007/18 Bereikbaarheid klachtenformulier en klachtentelefoon

Dit advies is begin augustus 2007 naar de verantwoordelijke binnen Gemeentewerken gestuurd..

1. Introductie

Sinds 1995 is het voor burgers mogelijk klachten over uiteenlopende zaken door te geven aan de Gemeente. Dit kan zowel via de klachtentelefoon, als door middel van het invullen van een klachtenformulier op de internetsite van de Gemeente Rotterdam. De klachten worden geregistreerd in het MSB-systeem en vervolgens doorgegeven aan de betreffende dienst. De klachten zijn (over het algemeen) binnen een paar dagen verholpen en de melder wordt op de hoogte gebracht.

Helaas is geconstateerd dat het doorgeven van klachten in het weekend slecht tot niet werkt. Dit terwijl gesteld wordt dat klachten 24 uur per dag, 7 dagen in de week kunnen worden aangemeld. Deze problematiek is tweedelig: Het doorgeven van klachten via het internet is vaak niet mogelijk en meldingen via de telefoon worden vaak niet verwerkt. Zo kunnen de klachten niet verholpen worden.

2. Probleemstelling

2.1 Klachtenformulier

Sinds 1 januari 2007 is het klachtenformulier in het weekend regelmatig niet beschikbaar. Onder andere was dit het geval in alle weekenden in januari en februari, de weekenden van 14 april 2007 en 21 juli 2007 en de hele week rond Pasen van 27 april tot 7 mei 2007. Dit terwijl op de site van de Gemeente Rotterdam gezegd wordt dat klachten 24 uur per dag, 7 dagen in de week kunnen worden doorgegeven.

Sinds onze eerste melding van de onmogelijkheid om via het internet in het weekend meldingen te doen op 16 april jongstleden, is het formulier vaker ingeschakeld in het weekend, maar nog steeds niet continu. Wij begrijpen dat zaken als onderhoud van de site noodzakelijk zijn. Toch moet het voor burgers mogelijk zijn klachten door te geven en hoeven zaken als onderhoud niet een heel weekend te duren.

2.2 Klachtentelefoon

Klachten kunnen ook worden doorgegeven via 0800 – 1545, hetgeen ook gesteld wordt als het klachtenformulier buiten gebruik is. Ook hierbij worden in het weekend echter problemen geconstateerd. Normaliter wordt men doorverbonden met de betreffende dienst, kan men zijn klacht doorgeven en wordt deze keurig afgehandeld. Als bewijs ontvangt men een MSB nummer, wat betekent dat de klacht geregistreerd is. In het weekend zijn logischerwijs de diensten niet te bereiken en moet men de klacht doorgeven aan de callcenter medewerkers. De vraag is vervolgens in hoeverre de klachten worden doorgegeven en / of worden ingevoerd in het MSB systeem. Op klachten die telefonisch in het weekend zijn aangemeld komt vaak geen reactie en ontvangt men geen registratienummer van het MSB systeem. In de eerste bijlage is hier een voorbeeld van terug te zien.

3. Advies BeVeR

Het advies betreft twee hoofdpunten, te weten de beschikbaarheid van het klachtenformulier en de verwerking van klachten in het MSB systeem als de klachtentelefoon niet bezet is.

Wat betreft de bereikbaarheid van het klachtenformulier luidt het advies van BeVeR, na aanleiding van het bovenstaande, als volgt:

- De burger moet klachten 24 uur per dag, 7 dagen in de week door kunnen geven. Daarom moet ervoor gezorgd worden dat het klachtenformulier continu ingeschakeld staat
- Mocht het klachtenformulier tijdelijk niet bereikbaar zijn vanwege bijvoorbeeld onderhoud, communiceer dit dan duidelijk naar de burgers (bijvoorbeeld: "wegens onderhoud is het klachtenformulier 2 september tussen 3:00 uur en 7:00 uur buiten gebruik").
- Zorg ervoor dat zaken als onderhoud van het klachtenformulier op tijdstippen gebeuren waarop burgers waarschijnlijk geen meldingen doen, zoals van 3:00 uur tot 7:00 uur in de ochtend. Zowel bij dit punt als het vorige kan bijvoorbeeld gekeken worden naar sites van de Postbank en de Rabobank.

Om de verwerking van klachten in het MSB systeem te verbeteren stelt BeVeR het volgende voor:

- De callcenter medewerkers moeten toegang krijgen tot het MSB systeem als de klachtentelefoon niet bezet is. Op deze wijze worden de klachten direct doorgegeven. Dit is niet alleen prettig voor de burgers die een MSB nummer krijgen en daardoor zekerheid hebben dat de klacht verwerkt wordt. Bovendien treffen de medewerkers van de klachtentelefoon als zij hun dienst beginnen geen achterstallig werk aan.

Voor meer informatie kun u e-mailen naar: info@bever-rotterdam.nl