

Jaarverslag klachten 2022

Inleiding

We zijn een dienstverlenende instelling. We zijn er niet alleen voor de eigen inwoners maar ook voor niet-inwoners, zoals toeristen. Elk jaar zijn er dan ook vele contactmomenten tussen burgers en ons als gemeente. Het Klantcontactcentrum (KCC) alleen al kreeg in 2022 ruim 85.000 telefoontjes. Daarnaast zijn er nog veel telefoontjes die niet via het KCC gaan. Verder zijn er persoonlijke contacten aan de balies en bij mensen thuis, op straat of op het water, e-mailcontacten, contacten op de milieustraten, meldingen over de openbare ruimtes, enzovoort.

Iedereen die te maken heeft met de gemeente wil graag prettig behandeld worden. We stellen dan ook hoge eisen aan onze dienstverlening. Als mensen niet tevreden zijn, hebben ze het recht om een klacht in te dienen. Zo'n klacht moeten we behandelen. De bedoeling van het behandelen van klachten is om het vertrouwen in de overheid te herstellen of te behouden. En je kunt je dienstverlening ermee verbeteren.

We zien dat mensen minder vertrouwen hebben in de overheid dan enkele jaren geleden. Dit merken we door de aard van de klachten en het contact van burgers met onze medewerkers. Boosheid en frustraties lopen soms hoog op en we zien best vaak grensoverschrijdend gedrag richting de medewerkers van de gemeente. Niet altijd kunnen we als gemeente problemen oplossen. Soms hebben mensen een andere verwachting van wat we kunnen doen. Het is te begrijpen dat burgers soms boos en ontevreden zijn. Maar we verwachten wel dat ze de medewerkers van de gemeente respectvol behandelen. Mensen mogen verwachten dat de gemeente hen ook op een fatsoenlijke, respectvolle manier behandelt. Elke oplossing begint met wederzijds respect. Verder zien we dat het vertrouwen in de overheid afneemt door meer aanhoudend klaaggedrag.

Alle klachten die we krijgen registreren we. Elk jaar publiceren we het jaarverslag. Zo kan iedereen het lezen.

Behandeling van klachten

Onze twee klachtbehandelaars proberen klachten zo snel mogelijk op een informele manier op te lossen. Dit lukt bijna altijd.

We doen dit door zo snel mogelijk uit te zoeken waarover de klacht gaat. Dan zoeken we naar medewerkers of managers die ons meer kunnen vertellen over het probleem. Als een klacht terecht is, zoeken we samen naar een oplossing. We bellen de klager bijvoorbeeld terug, bieden onze excuses aan of leggen ons beleid uit. Vaak belt, mailt of schrijft de klachtbehandelaar de klager over hoe de klacht is behandeld en wat we als organisatie kunnen leren van deze klacht. De klager kan dan aangeven of hij of zij tevreden is met hoe we de klacht hebben behandeld.

Is er geen informele oplossing voor de klacht? Dan behandelen en beoordelen we de klacht formeler. Eén van onze klachtbehandelaars praat dan met de klager en medewerkers van het team. En we doen verder (feiten)onderzoek naar de klacht. Soms moet onze jurist de formele behandeling doen, omdat een informelere weg niet mogelijk blijkt. Dat gebeurt dan op grond van de Algemene wet bestuursrecht. In 2022 was er tien keer een formele behandeling van een klacht door een jurist. Van de afgehandelde klachten waren er twee terecht.

Klachten bij de Nationale Ombudsman

Is de klager het niet eens met de uitkomst of hoe we de klacht hebben behandeld? Dan kan hij zich richten tot de Nationale Ombudsman en daar de klacht voorleggen voor een tweedelijns klachtbehandeling. De Nationale Ombudsman kan ook zelf onderzoek doen. Dit gaat dan over situaties die vaker fout gaan tussen een burger en de overheid. De Nationale Ombudsman leert ons wat de knelpunten zijn en geeft advies over hoe we ze kunnen aanpakken. Zo zorgt de Nationale Ombudsman ervoor dat we leren van onze fouten.

Ontvangen verzoekschriften bij de Nationale Ombudsman:

2020: 21

2021: 20

2022: 25

Behandeld door de Nationale Ombudsman:

2020: 3

2021: 2

2022: 1

2022

Van de 25 ontvangen verzoekschriften bij de Nationale Ombudsman zijn er door de Nationale Ombudsman 24 niet in behandeling genomen. Doordat de Nationale Ombudsman informatie gaf of doorverwees naar een andere instantie. Bijvoorbeeld de klager te verwijzen naar de gemeente omdat de gemeente de klacht nog niet eerder heeft behandeld. Eén verzoekschrift is afgedaan via een rapportbrief. In deze zaak zag de Nationale Ombudsman geen aanleiding om de gemeente te verzoeken de klacht opnieuw te behandelen. Op 31 december 2021 waren er geen verzoekschriften meer in behandeling.

Leereffect

Vanaf 2018 besteden onze klachtbehandelaars meer aandacht aan het leereffect van klachten. Ze schrijven drie keer per jaar een klachtenleerboek en bespreken dit elke keer met de directie. We bekijken als gemeente of we met de leerpunten onze dienstverlening kunnen verbeteren. Zo is er ook binnen de organisatie meer aandacht voor het leereffect van klachten.

Het Klantcontactcentrum (KCC) maakte elke week een overzicht van telefoontjes waarin een burger aangaf dat we niet hebben teruggebeld of teruggemild. Deze signalen bespraken onze klachtbehandelaars met de verschillende teams. Ieder signaal behandelden ze als klacht. Sinds november 2021 handelt het KCC deze signalen zelf af en komen ze niet meer bij de klachtbehandelaars terecht.

Wat hebben we verbeterd?

Binnen het sociaal domein hebben we eind 2021 extra mensen aangenomen.

Binnen het sociaal domein is de Centrale Toegang gestart. Hier komen alle telefoontjes en vragen voor en over de gebiedsteams binnen. Ze worden direct beantwoord of anders doorgezet naar de juiste medewerker. De bezetting van de Centrale Toegang is sinds november 2021 volledig.

Alle meldingen openbare ruimte en overlast komen vanaf 2022 op één punt binnen en worden daar beoordeeld en verdeeld naar het juiste team. Voorheen ging dit niet altijd goed en dat leverde weleens klachten op van mensen die geen reactie kregen op hun melding.

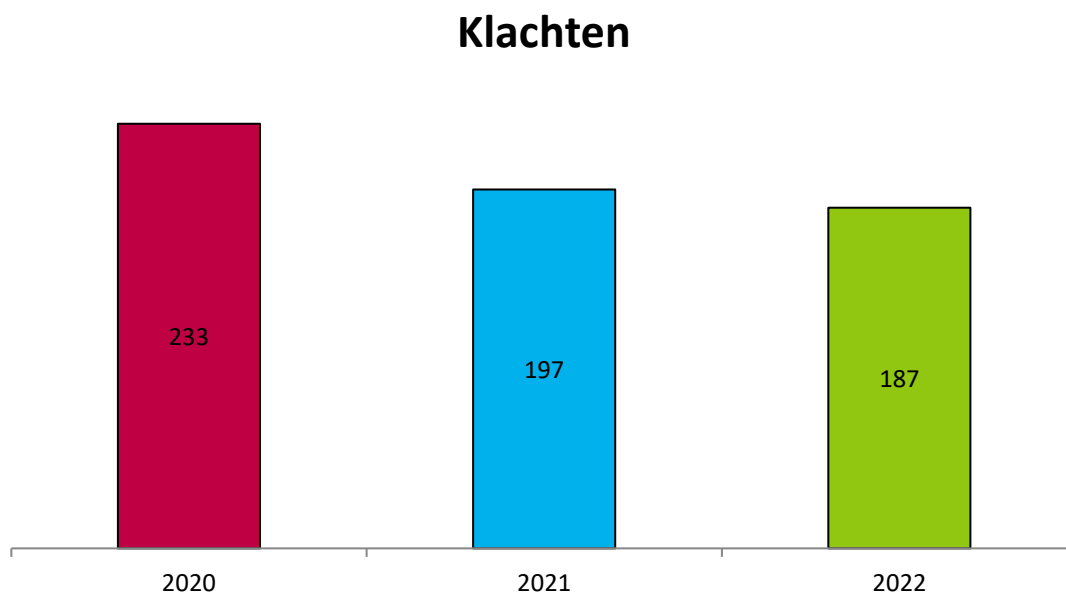
Benchmark

Het zou fijn zijn als we onze cijfers konden vergelijken met andere gemeenten. Dit kan helaas niet, omdat iedere gemeente klachten op haar eigen manier registreert. Sommige gemeenten registreren bijvoorbeeld alleen de formele klachten. Maar wij hebben bijna geen formele klachten, doordat we altijd proberen klachten informeel af te handelen.

Daarnaast is het lastig vergelijken doordat er bijna geen gemeente te vinden is met hetzelfde aantal inwoners en verdeling stad-platteland. Ook besteden sommige gemeenten taken vanuit het Sociaal Domein of het ophalen van afval uit, waardoor zij daar zelf geen klachten over krijgen.

In 2023 onderzoeken we of er toch gemeenten zijn die klachten op een vergelijkbare manier behandelen en ongeveer even groot zijn, met ongeveer evenveel inwoners.

Hoeveel klachten kregen we?



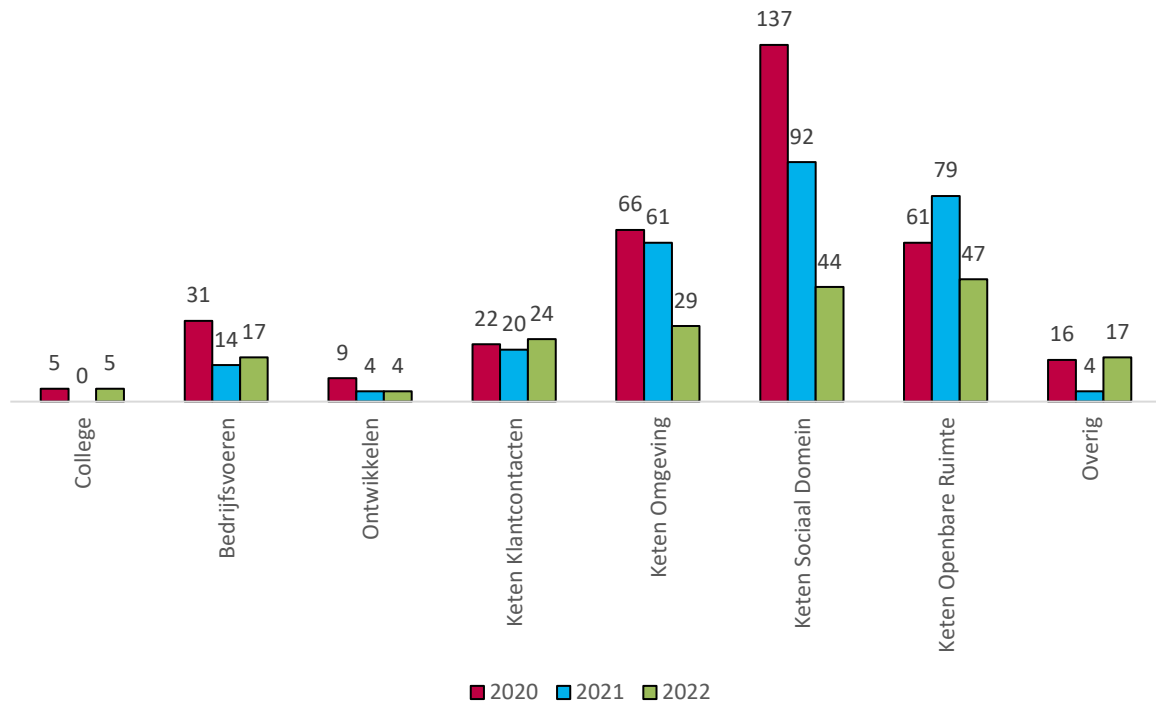
In het overzicht zie je dat we in 2022 ongeveer evenveel klachten hadden als in 2021.

Niet alle klachten waren terecht. Van de 187 klachten was 49% onterecht. 34% was wel (voor een deel) terecht.

Bij 17% van de 187 klachten hebben we niet kunnen beoordelen of de klacht terug was of niet. Dit kwam bijvoorbeeld doordat de klacht:

- geen klacht was over het handelen van een medewerker: een melding over de openbare ruimte is bijvoorbeeld geen klacht over een medewerker;
- over gemeentelijk beleid ging en onze klachtenbehandelaars de klacht daardoor niet inhoudelijk konden behandelen;
- onduidelijk was en de klager er niet meer over wilde vertellen.

Hoeveel klachten kregen we per keten?

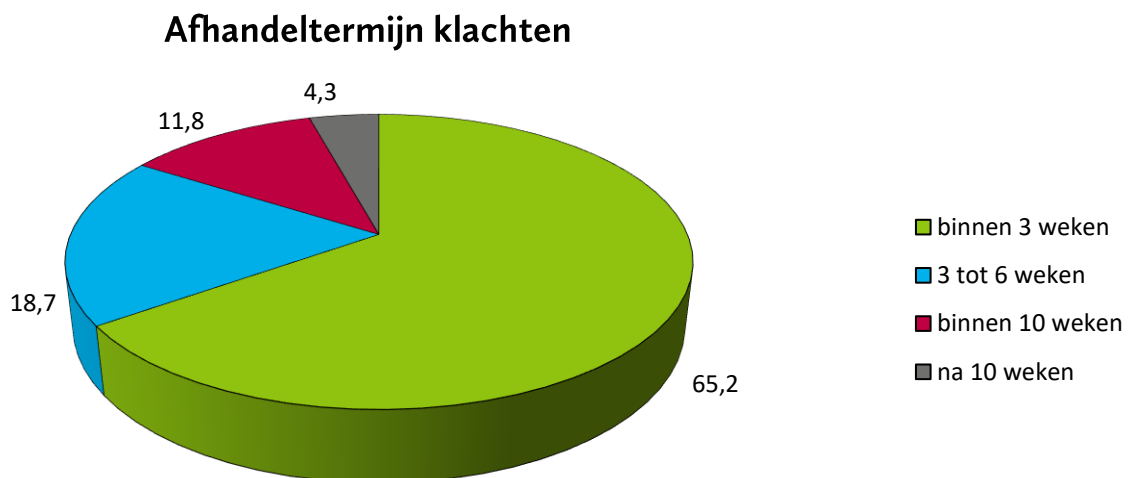


Afhandeltermijnen klachten

We moeten een klacht binnen zes weken afhandelen. Of binnen tien weken, zolang de klager dit goed vindt.

In het volgende overzicht zie je dat we de meeste klachten binnen drie weken afhandelen. Juist omdat we willen dat mensen weer wat meer vertrouwen in ons als gemeente krijgen. Maar afhandelen binnen drie weken lukt alleen als we binnen de gemeente samenwerken.

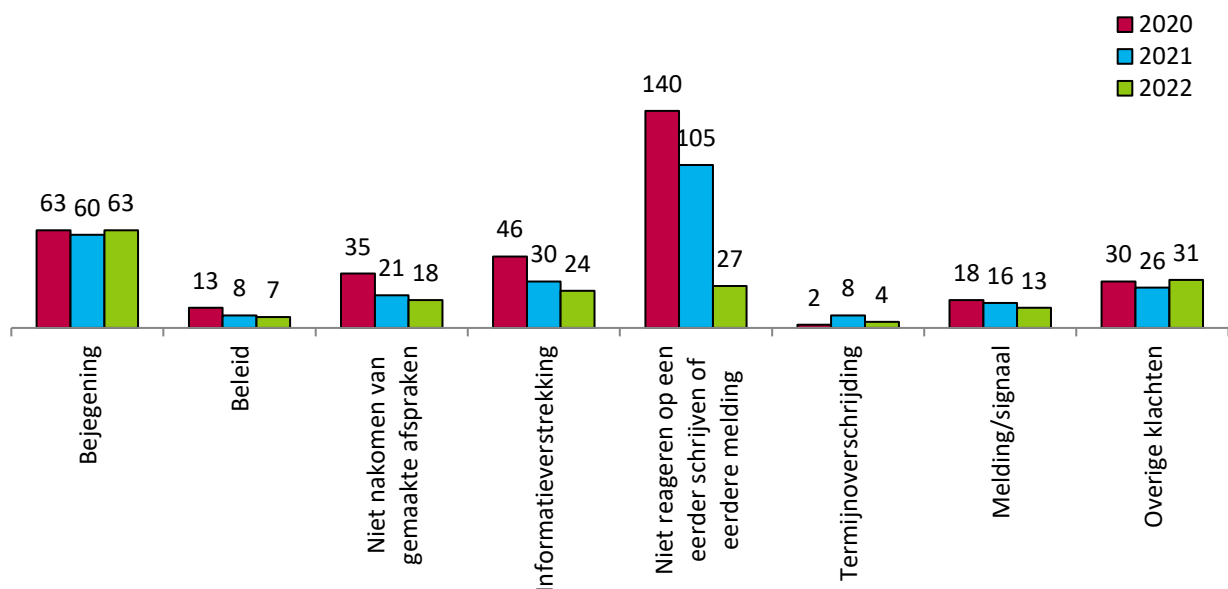
Soms lukte het niet om een klacht binnen zes weken af te handelen. De klager vond het dan goed dat we meer tijd namen.



Soort klachten

De Nationale Ombudsman laat zien dat er acht verschillende soorten klachten zijn. Hieronder omschrijven we ze kort en dan zie je hoe vaak deze klachten bij ons voorkomen.

1. **Bejegening**
Een inwoner vindt het optreden van een medewerker van ons onbehoorlijk, beledigend of onredelijk.
2. **Beleid/procedure**
Een inwoner ergert zich aan ons beleid of onze werkwijze of procedure. Dit kan betekenen dat er problemen zijn in (de uitvoering van) het beleid.
3. **Niet nakomen van gemaakte afspraken**
We reageren niet of doen niks, terwijl we wel afspraken hebben gemaakt met de inwoner.
4. **Informatieverstrekking**
We geven onvolledige of verkeerde informatie. Of helemaal geen informatie.
5. **Niet reageren op een eerder schrijven of eerdere melding**
We reageren niet of komen niet in actie na bijvoorbeeld een melding openbare ruimte. Hieronder valt ook het niet (op tijd) reageren op een eerder telefoontje.
6. **Termijnoverschrijding**
We reageren (volgens de wet) te laat op een aanvraag, brief of verzoek.
7. **Melding/signaal**
Als een inwoner bijvoorbeeld een melding over de openbare ruimte doet, dan is dit geen klacht over het handelen van een medewerker. Maar soms dient een inwoner dit wel als klacht in. Het is dan niet een klacht die valt onder de regeling van artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht.
8. **Overige klachten**
Een inwoner is ontevreden, maar zijn of haar klacht is anders dan de klachten hierboven.



Even een opmerking over de klachtensoort “Niet reageren op een eerder schrijven of eerdere melding”. Je ziet dat dit aantal klachten van 2021 naar 2022 enorm is gedaald: van 105 naar 27. Maar dit komt doordat onze klachtbehandelaars het niet meer als klacht opschrijven als een inwoner niet wordt teruggebeld of teruggemaid. Meer info lees je onder het kopje [Leereffect](#).