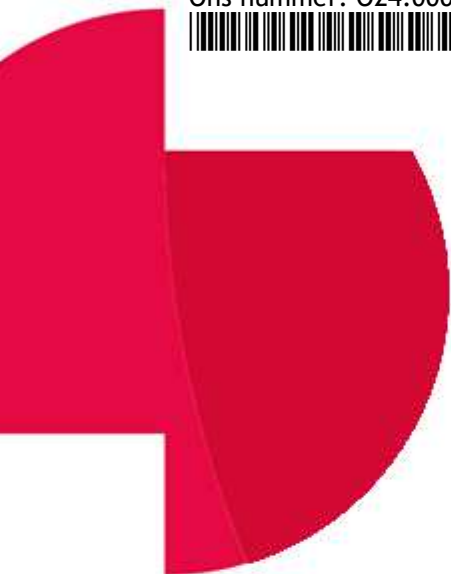


Ons nummer: 024.000748



# Jaaroverzicht klachten 2023

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Behandeling van klachten .....	4
Hoeveel klachten kregen we?.....	5
Hoeveel klachten kregen we per keten?.....	6
Afhandeltermijnen klachten .....	7
Soort klachten .....	8
Benchmark .....	9
Klachten bij de Nationale Ombudsman .....	10
Leereffect.....	11

# Inleiding

We zijn een dienstverlenende organisatie. 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 2023 ongeveer 82.000 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 snel tevreden zijn. Dit merken we door de soort klachten welke we ontvangen 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 meer aanhoudend klaaggedrag.

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

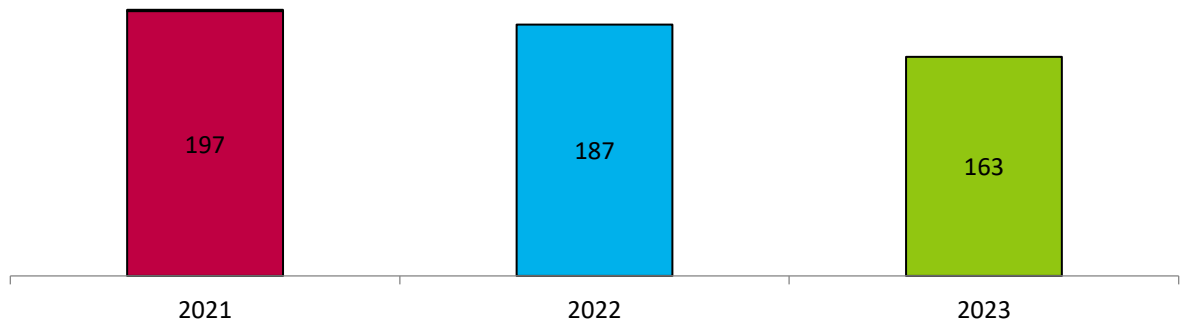
## Behandeling van klachten

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 2023 was er vijf keer een formele behandeling van een klacht door een jurist. Vier van deze klachten zijn ongegrond verklaard.

## Hoeveel klachten kregen we?



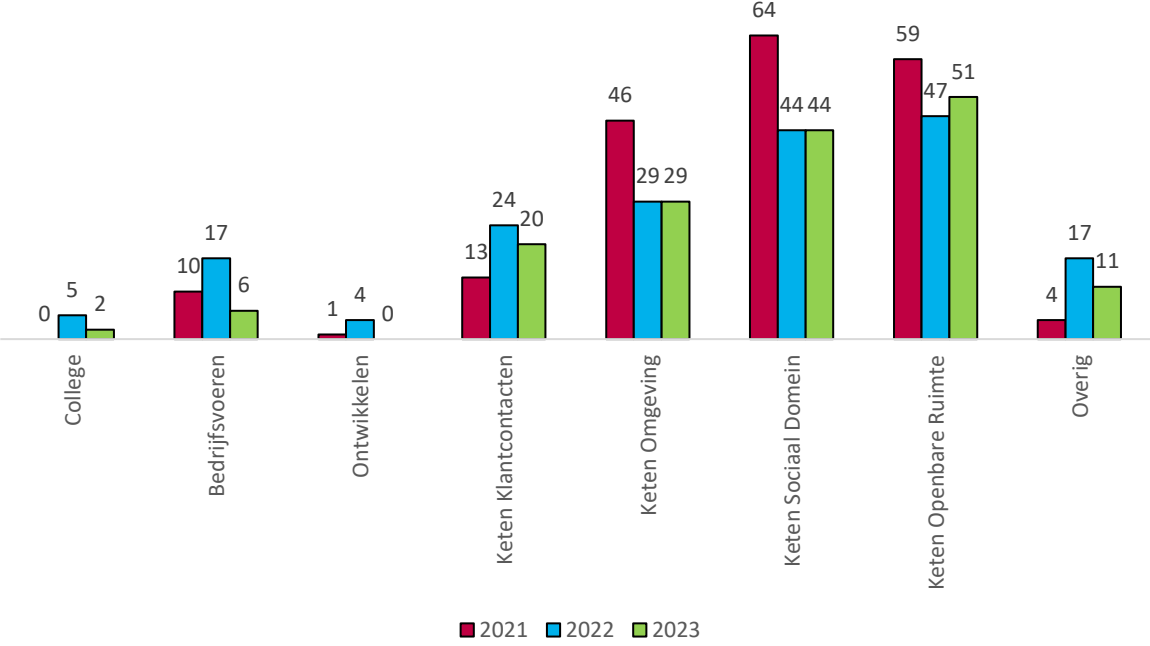
In het overzicht zie je dat we in 2023 24 klachten minder hadden dan in 2022. Dit komt vooral omdat een viertal veelklagers in 2022 in totaal 22 klachten had ingediend en er in 2023 van dit viertal nog maar 6 klachten zijn binnengekomen.

Niet alle klachten waren terecht. Van de 163 klachten was 30% onterecht. 45% was wel (voor een deel) terecht.

Bij 25% van de 163 klachten hebben we niet kunnen beoordelen of de klacht terecht 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.

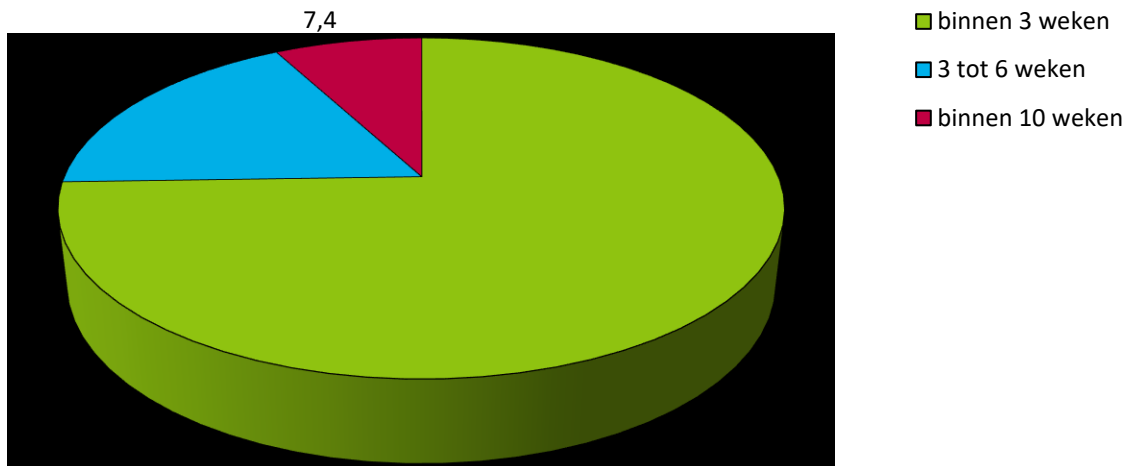
# Hoeveel klachten kregen we per keten?



## 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.

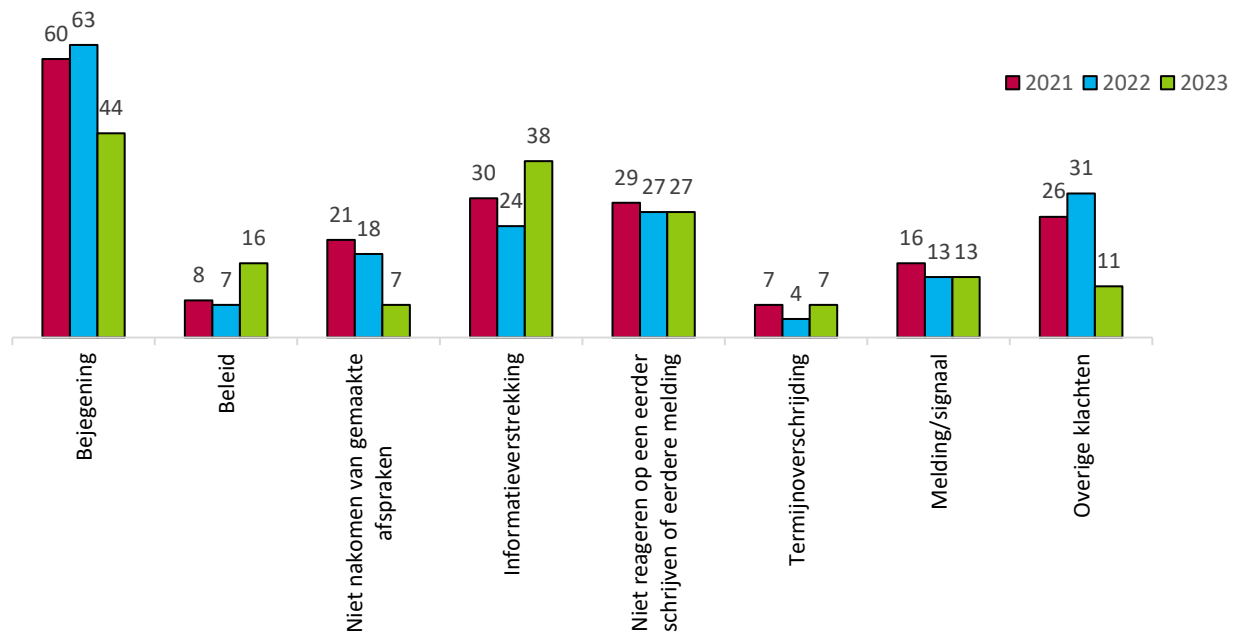
Soms lukte het niet om een klacht binnen zes weken af te handelen. De klager vond het dan goed dat we meer tijd namen.



# 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.





## Benchmark

In 2023 hebben we onderzocht of er gemeenten zijn die klachten op een vergelijkbare manier behandelen als wij dat doen. Dit onderzoek is uitgevoerd binnen de R8 gemeenten. De R8 bevat grote gemeenten die zijn ontstaan uit herindelingen met veel kernen, stedelijkheid, een groot oppervlak en landelijk gebied. De R staat voor regiogemeenten. De R8 is begonnen met de gemeenten Hoeksche Waard, Land van Cuijk, Lansingerland, Meierijstad, Nissewaard, Westerkwartier, Westland en Súdwest-Fryslân. De gemeente Lansingerland is inmiddels afgehaakt en de gemeente Voorne aan Zee heeft zich aangesloten. De gemeente Midden-Groningen is zich aan het beraden over het aansluiten bij de R8.

Voor dit onderzoek hebben we medewerkers geïnterviewd van de R8 gemeenten. Omdat de gemeente Voorne aan Zee sinds 1 januari 2023 bestaat, zijn daar nog weinig gegevens van bekend. Deze gemeente hebben we verder niet betrokken bij dit onderzoek. We hebben wel de gemeente Midden-Groningen benaderd en die gegevens zijn wel meegenomen.

Uit het onderzoek is gebleken dat onze cijfers niet goed te vergelijken zijn met deze gemeenten. Iedere gemeente registreert de klachten op een eigen manier. Sommige gemeenten registreren bijvoorbeeld alleen de formele klachten. Maar wij hebben bijna geen formele klachten, doordat we altijd proberen klachten informeel af te handelen. Ook besteden sommige gemeenten taken vanuit het Sociaal Domein of het ophalen van afval uit, waardoor zij daar zelf geen klachten over krijgen. Tot slot zijn er geen gemeenten die net als wij een grote hoeveelheid brug- en sluiswachters in dienst hebben.

## 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:

**2021: 20**

**2022: 25**

**2023: 21**

Behandeld door de Nationale Ombudsman:

**2021: 2**

**2022: 1**

**2023: 2**

### 2023

Van de 21 ontvangen verzoekschriften bij de Nationale Ombudsman zijn er door de Nationale Ombudsman 19 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. Twee verzoeken zijn afgedaan via een brief. In deze zaken zag de Nationale Ombudsman geen aanleiding om de gemeente te verzoeken de klachten opnieuw te behandelen. Op 31 december 2023 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.

*Sinds maart 2023 maken we gebruik van een groot aantal standaardantwoorden als reactie op meldingen openbare ruimte en overlast. Het gaat daarbij om de meldingen voor het team Groen en handhaving publiek domein. Hierdoor is het voor inwoners duidelijker wat er met hun melding gaat gebeuren.*

*We hebben afgesproken dat het secretariaat van burgemeester en wethouders duidelijker vertelt aan de inwoner wat er met e-mails en brieven gericht aan de burgemeester of wethouders gaat gebeuren.*

*Binnen het Sociaal Domein is een aantal werkprocessen verbeterd waardoor de inwoner beter wordt*