

De stem van de klant: van goed naar beter

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Doel	3
1.2	Achtergrond	3
2	Inzicht klachten	4
2.1	Klachten per jaar	4
2.2	Formeel en informele afhandeling.....	4
2.3	Kanaal ontvangen klachten	5
2.4	Aard van de klachten	6
2.5	Afhandeltijd klachten	6
2.6	Nationale ombudsman.....	7
3	Vooruitblik	8

1 Inleiding

1.1 Doel

Hier treft u de rapportage klachten over het jaar 2024. Klachten en signalen zijn vrijwel nooit een 'losstaand' feit, deze zijn meestal verbonden met verschillende afdelingen en patronen binnen een gemeente en bieden inzicht waar je als gemeente je dienstverlening kan verbeteren.

Het doel van de rapportage is:

De gemeente inzicht geven in het aantal klachten die in 2024 zijn binnengekomen. Het gaat om inzicht in aantallen in het algemeen.

1.2 Achtergrond

Volgens klachtregeling Stadskanaal 2016 is een klacht een schriftelijke of mondelinge ingediende uiting van ongenoegen, niet zijnde een melding inzake een tekortkoming in de openbare ruimte, over de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente Stadskanaal of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Het klachtrecht is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en in de Klachtenregeling Stadskanaal 2016. Iedereen heeft het recht een klacht in te dienen over de manier waarop de gemeente zich tegen hem of haar heeft gedragen. Het gaat hierbij om gedragingen van medewerkers die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen, zoals:

- Onbeleefd gedrag aan de balie of telefoon
- Onjuiste of onvoldoende informatieverstrekking
- Niet of te traag reageren op een brief of terugbelverzoek
- Niet nakomen van afspraken of toezeggingen

Het is belangrijk om onderscheid te maken tussen klachten en meldingen. Een klacht gaat over gedrag, terwijl meldingen gaan over fysieke zaken zoals een kapotte lantaarnpaal of een losse stoeptegels. Meldingen worden verwerkt in ons Fixi-systeem en niet via de klachtenprocedure afgehandeld.

Het is onmogelijk om een klacht in te dienen over beleid of andere regels. Daarnaast kunnen inwoners ook geen klacht indienen over besluiten, daarvoor geldt de bezwaar- en beroepsprocedure. De beoordeling of de situatie een klacht betreft ligt bij postteam/ DIV en het KCC.

De rapportage heeft betrekking op alle zaken in 2024 die het type klacht afhandelen hebben en waarvan is de status op 15 maart gehanteerd. Wijzigingen in de klachtbehandeling na 15 maart 2025 zijn niet meegenomen. Waar mogelijk wordt vergeleken met voorgaande jaren. Echter niet alle gegevens van voorgaande jaren zijn bekend of betrouwbaar door andere manier van registreren. De nadruk ligt dus op de analyse van 2024.

2 Inzicht klachten

Dit hoofdstuk biedt algemeen inzicht in de binnengekomen klachten.

2.1 Klachten per jaar

In onderstaande diagram is het totaal aantal binnengekomen klachten van de afgelopen 3 jaar weergegeven.

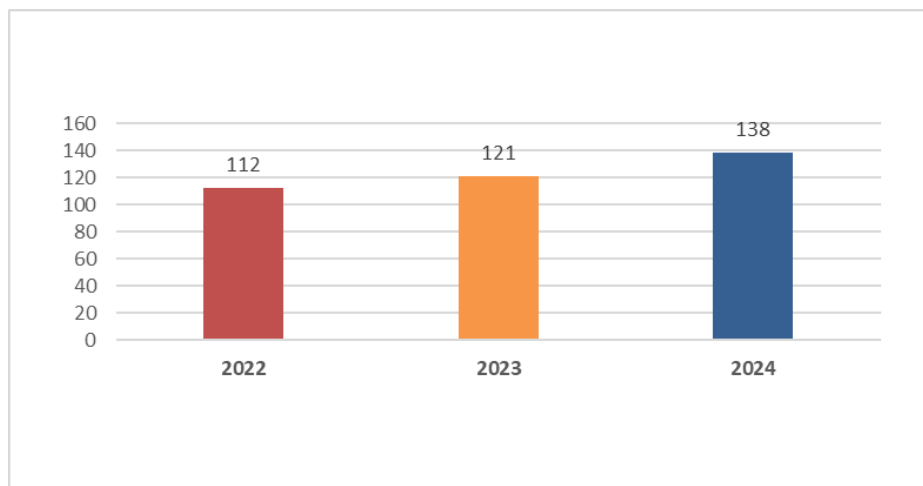


Diagram aantal klachten per jaar¹

De afgelopen jaren stijgt het aantal klachten per jaar. De stijging van het afgelopen jaar, 14% is aanzienlijk. De grootste oorzaak van de stijging heeft te maken met het aantal afgebroken/ingetrokken en niet ontvankelijke klachten. In 2023 waren er in totaal 20 klachten met dit resultaat en in 2024 behoorden 31 klachten tot deze categorie. De klachten tot deze categorie hebben bijv. betrekking op Fixi meldingen, klanten die onbereikbaar zijn of klanten die zelf de klacht intrekken. Het Klant Contact Center (KCC) handelt jaarlijks ruim 50.000 telefoontjes af. In verhouding tot dit aantal zijn 138 klachten – ondanks de stijging – relatief beperkt. De klachten komen over het algemeen geleidelijk het hele jaar binnen, er is geen specifieke piekmaand van klachten.

2.2 Formeel en informele afhandeling

De gemeente behandelt een klacht bij voorkeur informeel. De klachtbehandelaar neemt (telefonisch) contact op met de klager om de klacht te bespreken en een oplossing te vinden. Wanneer een informele afhandeling niet mogelijk is, volgt de formele klachtbehandeling. Daarbij vindt een hoor- en wederhoorgesprek plaats. De beklagde kan daarbij aansluiten, maar kan eventueel ook gehoord worden zonder bijzijn van de klager. De klachtbehandelaar zorgt voor een verslag en een oordeel (ook wel uitkomst, het is overigens niet verplicht gesteld door de wetgever om een oordeel te geven).

¹ Rapportage JOIN klachten per jaar excl. Geweigerde zaken of zaken waar verkeerde zaakcategorie is toegekend

Tabel resultaat afgehandelde klachten in percentages

	2022	2023	2024
Informeel afgedaan	69%	72%	64%
Formeel afgedaan	5%	9%	5%
Anders (ingetrokken of niet ontvankelijk)	26%	17%	22%
Nog niet bekend (lopende zaken)	0%	2%	8%
	100%	100%	100%

Het percentage formeel afgedane klachten is in 2024 lager dan de jaren ervoor en dat is goed. Gemeente Stadskanaal streeft naar de informele afhandeling van klachten. Wel is het aantal ingetrokken, niet ontvankelijk verklaarde klachten hoger dan in 2023. Van 17% naar 22%, de reden hiervoor is verschillend, soms is de klacht al opgelost via een andere weg bijv. Fixi of het onderwerp had betrekking op een actie van de provincie i.p.v. de gemeente.

2.3 Kanaal ontvangen klachten

Het onderstaande diagram laat zien via welk kanaal de klacht is ontvangen.

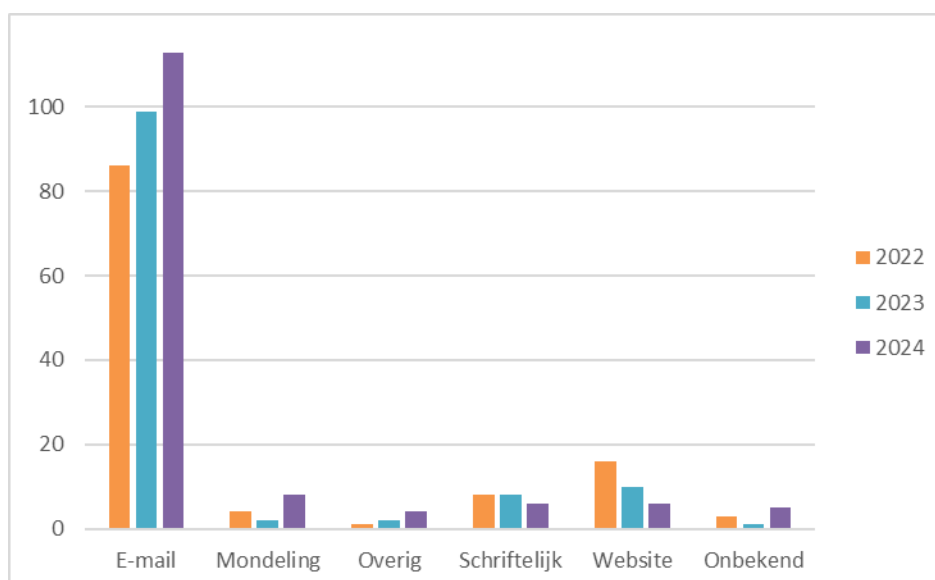
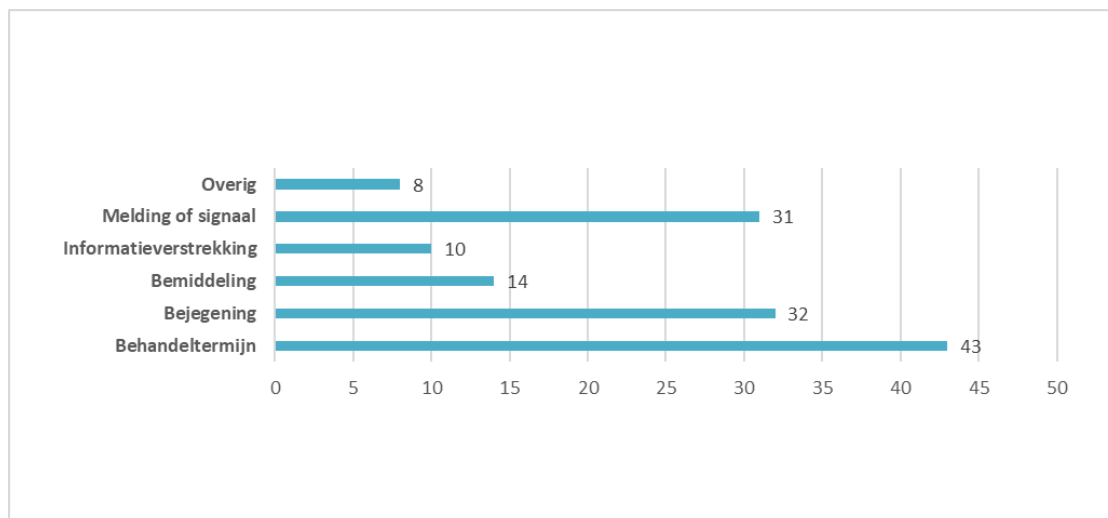


Diagram ontvangen klachten per kanaal

Het overgrote deel van de klachten komt via e-mail binnen. In 2022 kwamen relatief meer klachten via de website binnen. Na overleg met team informatievoorziening bleek dat de correcte registratie van het kanaal waarop de klacht is binnengekomen, onduidelijk was. Dit is nu opgehelderd en aangepast.

2.4 Aard van de klachten

In het onderstaande staafdiagram is weergegeven wat de aard van de klacht is (klachtcategorie).



Staafdiagram klachtcategorie

De meeste klachten gaan over het behandeltermijn d.w.z. dat de behandeling van de vraag van de inwoner niet binnen zijn verwachting is afgehandeld. Helaas is geen vergelijking met voorgaande jaren mogelijk doordat dit veld voorgaande jaren niet werd of niet ingevuld kon worden.

2.5 Afhandeltijd klachten

Onderstaande diagram laat zien binnen welk termijn de klacht is afgehandeld. De wettelijke termijn voor het afhandelen van de klacht is 6 weken (42 dagen).

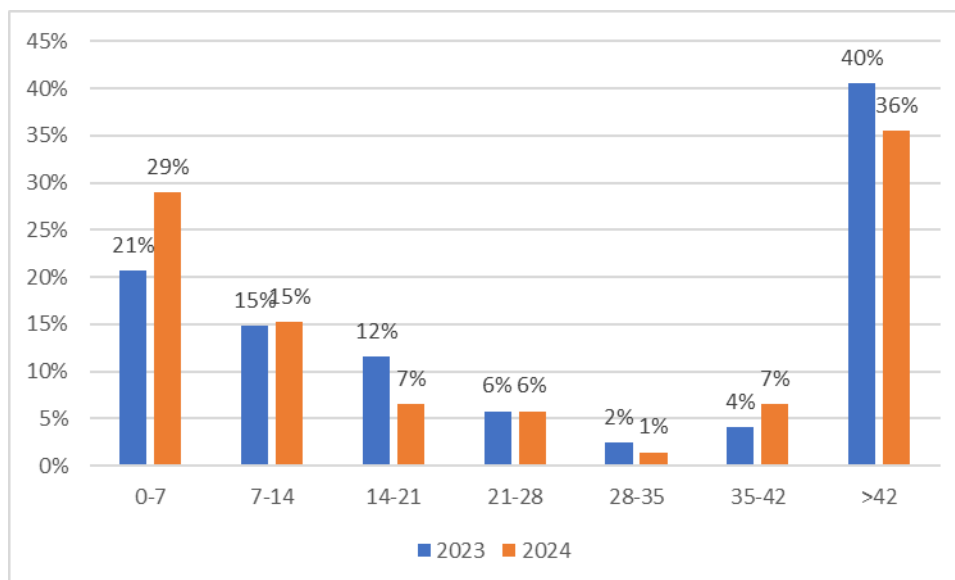


Diagram afhandeltijd

In 2024 is 64% van de klachten binnen de wettelijke termijn van 42 dagen afgehandeld. In 2023 was dat 60%. Dit is een vooruitgang. Ook het procentueel afgehandelde klachten binnen 7 dagen is gegroeid van 21% naar 29%. Klachten die langer dan 42 dagen openstaan is gedaald van 40%

naar 36%. Hier zitten nog klachten bij uit 2024 die half maart nog niet waren afgehandeld. Het lijkt er op dat de aandacht voor het afhandelen van klachten is gestegen en dat is een mooie vooruitgang die past bij de waarde *klantgericht* en *resultaatgericht* werken.

2.6 Nationale ombudsman

Voor externe klachtbehandeling is de gemeente Stadskanaal aangesloten bij de Nationale ombudsman. De klachtencoördinator is contactpersoon namens de gemeente. Een klacht moet eerst worden ingediend bij de gemeente. Als de klant niet tevreden is over de manier waarop de interne klachtenbehandeling is afgehandeld, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.

Jaarlijks verstrekt de Nationale ombudsman een overzicht van de ingediende verzoekschriften en de afhandeling daarvan. Niet elk verzoek wordt behandeld.

Tabel ontvangen verzoeken door Nationale ombudsman

	2023	2024
<i>Ontvangen & behandeld:</i>	19	17
a. Oplossing door interventie	4	
b. Bemiddeling of goed gesprek		
c. Onderzoek, waarvan met rapport		
d. Onderzoek, waarvan met brief		
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek		
f. Informatie of doorverwijzing	16	16
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1	1

In 2024 ontving de Nationale ombudsman 17 verzoeken, dit zijn er 2 minder dan in 2023 en dit is geen significante verschuiving.

3 Vooruitblik

Het is belangrijk om de dienstverlening continu te verbeteren waar dat mogelijk is. Klachten van inwoners bieden daarbij waardevolle signalen. Ze maken zichtbaar waar processen of werkwijzen niet goed aansluiten op de behoefte van inwoners. Door deze signalen serieus te nemen, kunnen we onze procedures bijstellen, prioriteiten herzien en gerichte verbetermaatregelen nemen.

Daarom is het belangrijk dat de afspraken rondom klachtbehandeling en de formele klachtprocedure regelmatig onder de aandacht worden gebracht binnen onze organisatie. Zo blijft het bewustzijn hierover levend en weten medewerkers wat er van hen wordt verwacht.

De rapportage over de klachten in 2024 is uitgebreid besproken in het Management Team. Naar aanleiding daarvan zal de klachtencoördinator vanaf het tweede kwartaal alle afdelingen en teams bezoeken. Doel van deze gesprekken is om samen te kijken hoe klachten in de praktijk worden opgepakt, welke verbeterpunten er zijn, en om medewerkers bewust te maken van de waarde van klachten. Zo werken we samen aan een organisatie waarin klachten als kans worden gezien om onze dienstverlening aan inwoners te versterken. Dit past bij onze waarde *klantgericht* en *resultaatgericht* werken.