



Klachtenrapportage

2022-2023

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Achtergrond	3
Informele en Formele Afhandeling	3
Aantallen, afhandeling en onderwerpen	4
Totaal aantal behandelde klachten.....	4
Afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling en Beheer.....	5
Afdeling Maatschappelijke Zaken	6
Afdeling Dienstverlening en Bestuur.....	7
Voorbeelden.....	8
Aandachtspunten	8
Nieuwe rol: bemiddelaar.....	9
Nationale Ombudsman	9
Vooruitblik.....	10

Inleiding

Voor u ligt de rapportage 2022-2023 over de klachtenbehandeling van de gemeente Stadskanaal. Dit verslag geeft inzicht in het aantal ontvangen klachten en de afhandeling daarvan.

Onze medewerkers hebben veel contact met inwoners. Het Klanten Contact Centrum (KCC) verwerkt jaarlijks circa 53.000 telefoontjes en ontvangt circa 25.000 bezoekers. Daarnaast ontvangen we nog talloze berichten via social media en Whatsapp. Ook veel backoffice medewerkers hebben contact met onze inwoners.

De contacten tussen inwoners en de gemeente lopen vaak goed, maar niet altijd. Soms zijn inwoners ontevreden over hoe zij zijn behandeld of over de verstrekte informatie. Deze inwoners kunnen een klacht indienen.

De gemeente kan leren van klachten, het helpt ons om de dienstverlening te verbeteren.

Achtergrond

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 stoeptegel. Meldingen worden verwerkt in ons Fixi-systeem en niet via de klachtenprocedure afgehandeld.

Het is niet mogelijk 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. Het lijkt meer voor te komen dat inwoners via een klacht hun ongenoegen uiten over de inhoud van besluiten.

Informele en Formele 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).

De uitkomst van klachten is gegrond, ongegrond of onbeslist. Onbeslist betekent dat er geen oordeel gegeven kan worden. Dit kan gebeuren wanneer de verklaringen van de klager en de beklagde te ver uiteenlopen. De klachtbehandelaar kan niet altijd meer waarde toekennen aan de ene verklaring dan aan de andere verklaring.

Wanneer de klager het niet eens is met de manier waarop de klacht is behandeld door gemeente, kan hij zich melden bij de Nationale Ombudsman.

Aantallen, afhandeling en onderwerpen

In dit onderdeel wordt het totaal aantal klachten benoemd. Daarna wordt per afdeling ingegaan op het aantal klachten, de onderwerpen en de wijze van afhandeling.

Totaal aantal behandelde klachten

Niet elke klacht wordt behandeld.

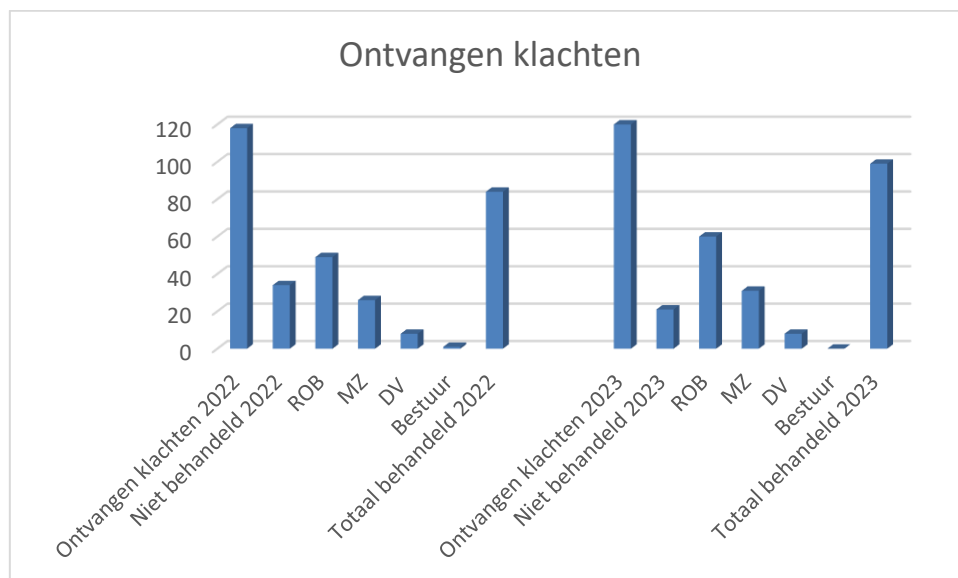
Sommige klachten zijn niet ontvankelijk, worden ingetrokken of blijken geen klacht te zijn (bijvoorbeeld een melding openbare ruimte). Hieronder volgt het aantal behandelde klachten:

2022: 118 klachten ontvangen, waarvan 84 behandeld.

2023: 120 klachten ontvangen, waarvan 99 behandeld.

De meeste klachten werden informeel afgehandeld. In 2022 werden 6 klachten formeel afgehandeld (8%), en in 2023 waren dat er 10 (10%).

In de onderstaande grafiek ziet u over de jaren 2022 en 2023 de aantallen klachten per afdeling.



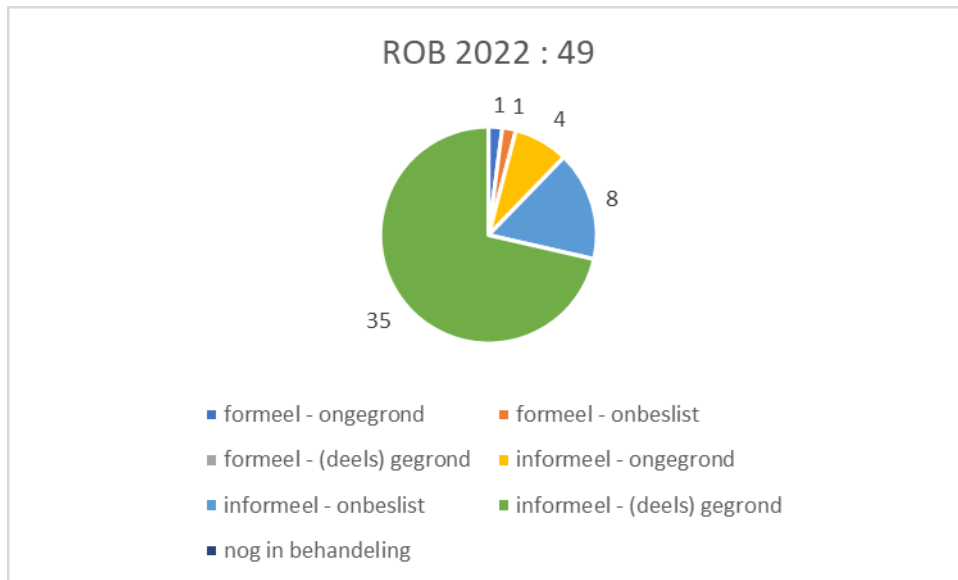
Figuur 1, totaal aantal ontvangen klachten 2022 en 2023

Op de volgende pagina's staan de afgehandelde klachten per afdeling en per jaartal in een diagram. Per diagram ziet u de manier van afhandelen en de uitkomst van de klachten.

Afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling en Beheer

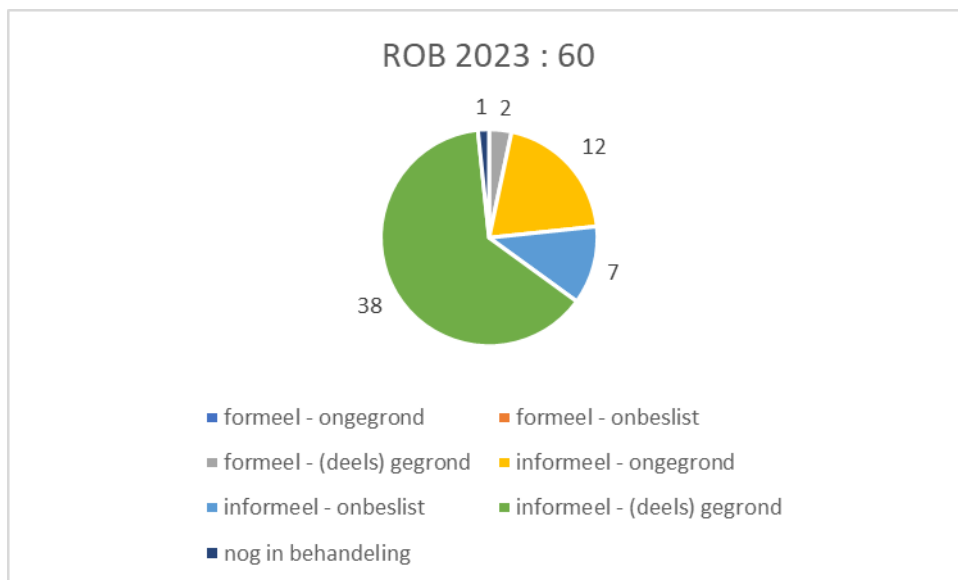
Klachten voor de afdeling ROB hebben voornamelijk betrekking op Beheer & Infra en Belastingen, Bouw en Geo. Ze gaan meestal over *niet correct of niet tijdig communiceren* (bijv. niet tijdig reageren op email en terugbelverzoeken), *onderhoud* (geen actie/reactie op fixi meldingen) en de *afwikkeling van de WOZ aanslagen*.

In 2022 zijn er **49** klachten behandeld.



Figuur 2, afgehandelde klachten afdeling ROB 2022

In 2023 zijn er **59** klachten behandeld. 1 klacht staat nog open, het gaat hierbij om een bijzondere situatie.



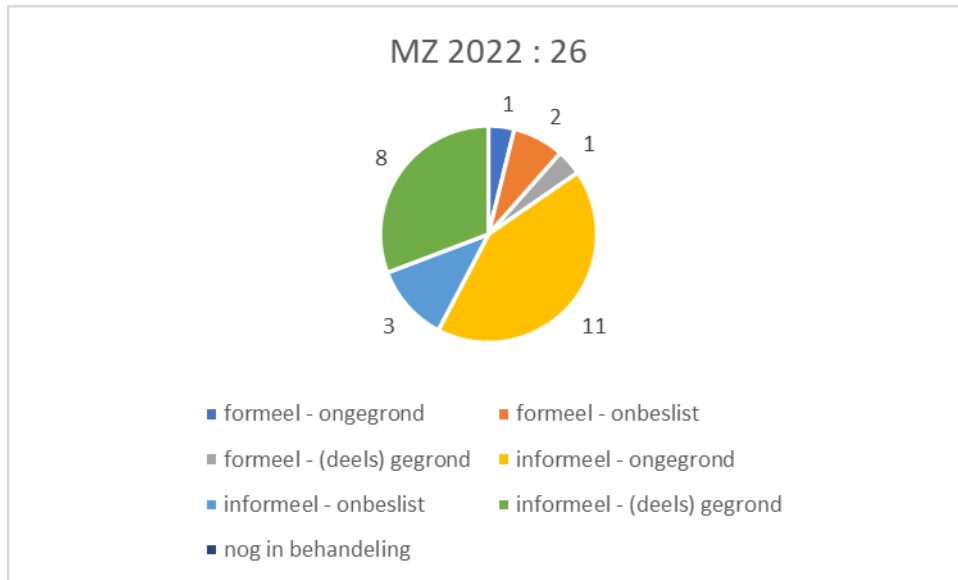
Figuur 3, afgehandelde klachten afdeling ROB 2023

Het aantal behandelde klachten bij de afdeling ROB is ten opzichte van de andere afdelingen toegenomen. Het aantal (deels) gegronde klachten is iets gestegen.

Afdeling Maatschappelijke Zaken

Klachten voor de afdeling MZ hebben veelal betrekking op de WMO. Ze gaan voornamelijk over de *manier van afhandeling van de aanvragen* en het *niet behalen van de termijnen*. Ook bij team Inkomen komt het onderwerp *termijn* naar voren. Bij het team CJGV gaat het meer over *bejegening*.

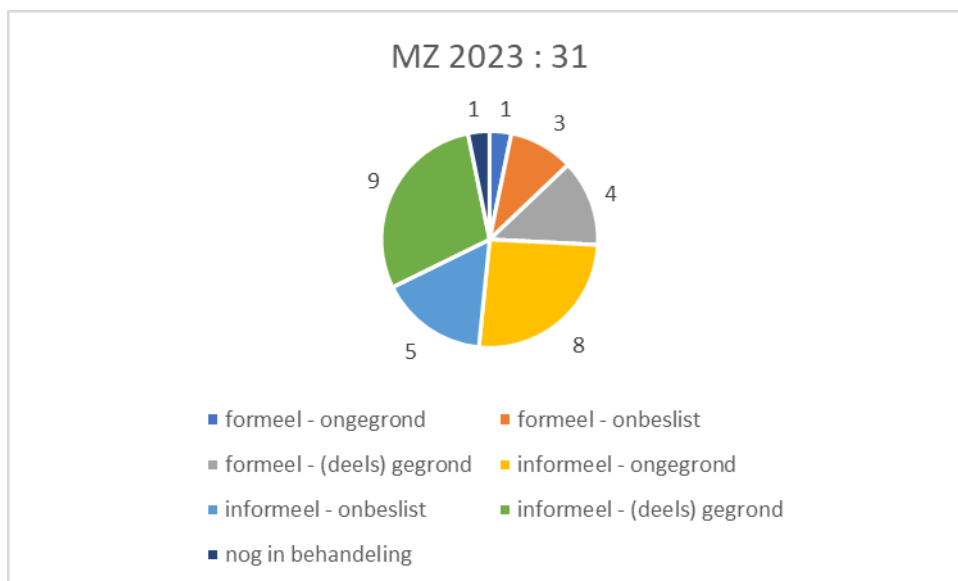
In 2022 zijn er **26** klachten behandeld.



Figuur 4, afgehandelde klachten afdeling Maatschappelijke Zaken 2022

In 2023 zijn er **30** klachten behandeld.

1 klacht staat in het systeem nog open, deze is behandeld, maar staat open voor eventuele toevoegingen.



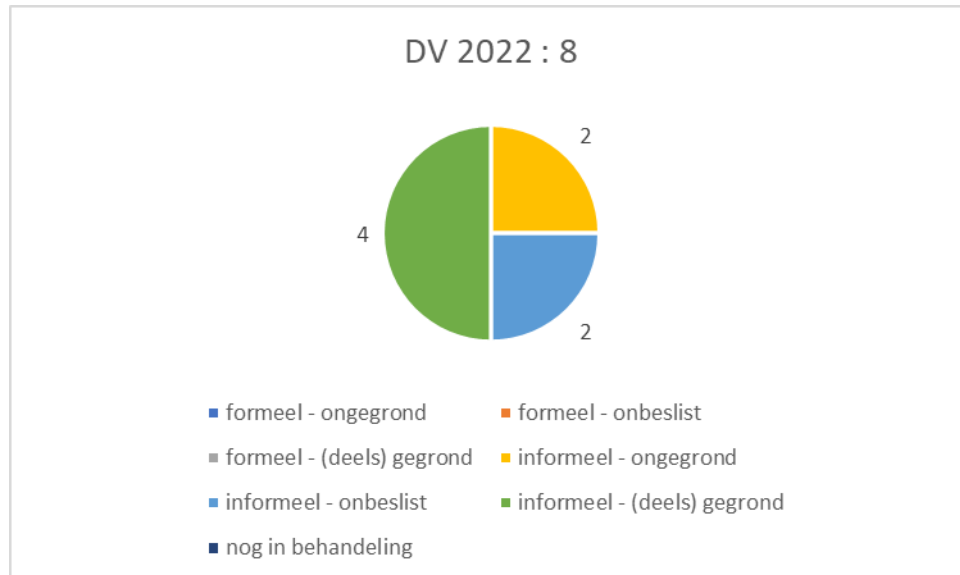
Figuur 5, afgehandelde klachten afdeling Maatschappelijke Zaken 2023

Afdeling Dienstverlening en Bestuur

Klachten voor de afdeling Dienstverlening gingen over *bejegening* en *communicatie*.

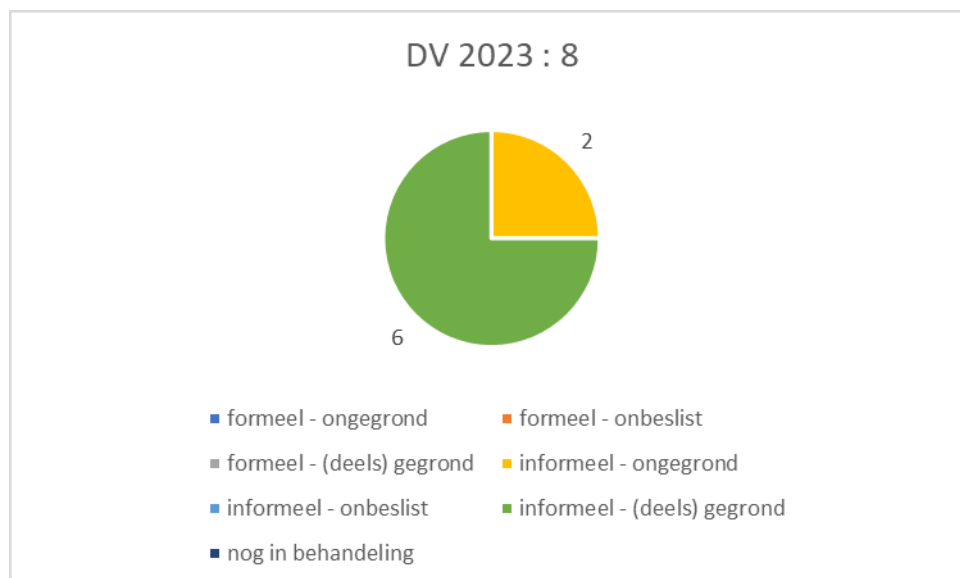
In 2022 werd **1** klacht over het bestuur ingediend. Deze is formeel behandeld en was gegrond.

In 2022 zijn er **8** klachten behandeld over de afdeling Dienstverlening.



Figuur 6, afgehandelde klachten afdeling Dienstverlening 2022

In 2023 zijn er **8** klachten behandeld.



Figuur 7, afgehandelde klachten afdeling Dienstverlening 2023

Voorbeelden

Een van de voorbeelden is een “klachtenregen” zoals de klager het zelf benoemde. Er was sprake van verschillende onderwerpen waarbij ook externe partijen betrokken waren (vuilnis ophalen, pmd zakken niet geleverd, maar ook geen contact krijgen met een ambtenaar. De klachtencoördinator heeft de verschillende onderdelen uitgezocht en teruggekoppeld. Het geen contact kunnen krijgen was onbehoorlijk, daarvoor zijn oprechte excuses aangeboden.

Een groot aantal van de klachten over de WMO gaat over de lange wachttijden. Een specifiek voorbeeld is een klacht voor iemand die kortdurende hulp na een operatie aanvraag. Door de lange wachttijd zou een keukentafelgesprek plaatsvinden nadat de operatie al achter de rug was. De teamleider heeft naar aanleiding van de klacht gesproken met de inwoner, excuses aangeboden en een bloemetje laten bezorgen. Helaas heeft de gemeente hierin de inwoner niet tijdig geholpen. De gemeente heeft naar aanleiding van deze klachten wel de procedure aangepast. Er zijn taken herverdeeld en de bezetting van het loket is uitgebreid. Er wordt meer gelet op spoedeisende zaken. Gelukkig kunnen we constateren dat we inlopen op de wachttijd. We zijn nog niet helemaal waar we willen zijn, maar zijn op de goede weg.

Een ander voorbeeld is een klacht over een ontvangen “gecombineerde aanslag”, deze bleek gegrond. Er was een betalingsregeling afgesproken, maar er was toch een aanmaning verzonden. De medewerker heeft dit meteen gecorrigeerd en excuses aangeboden. De inwoner was zeer tevreden met de snelle actie en reactie van de gemeente.

Zomaar wat klachten van verschillende afdelingen: het toont aan dat mensen hun ongenoegen kunnen en durven uiten. Het is aan de gemeente om hier serieus mee om te gaan.

Aandachtspunten

Er worden terechte en onterechte klachten ingediend. Zoals in de inleiding is aangegeven kunnen we leren van klachten; ze geven ons kosteloos advies om de dienstverlening te verbeteren. Onze visie op dienstverlening moet door de teamleiders en medewerkers worden uitgedragen.

Uit de klachten komen een aantal aandachtspunten naar voren. Een aantal punten springen eruit:

- lange wachttijden, met name bij de afdeling WMO
- contact krijgen met de ambtenaar/afdeling, geen tijdige reactie op mail en terugbelverzoeken.
- beslis- en reactietermijnen op aanvragen worden niet altijd gehaald.
- afhandelingstermijnen van klachten zelf wordt niet altijd gehaald.

Naar aanleiding hiervan zijn er een aantal verbetermaatregelen getroffen.

Bij team WMO zijn een aantal organisatorische wijzigingen doorgevoerd, dit werd al benoemd bij de voorbeelden. Er zijn taken herverdeeld, het loket is uitgebreid, het systeem is vernieuwd. Wij lopen inmiddels in op de wachttijd.

Om de dienstverlening en de afspraken hierover nog eens onder de aandacht te brengen is de klachtencoördinator (tevens adviseur dienstverlening) begonnen met het bezoeken van de verschillende teams. Hier wordt het belang van de dienstverleningsafspraken benoemd en besproken, ook in samenhang met de visie en de doelstellingen van de gemeente Stadskanaal.

In het nieuwe onboardingsprogramma is aandacht voor de dienstverlening, ook zullen er publicaties op Stan volgen over de vastgestelde werkafspraken rondom onze dienstverlening. Het KCC verstuurt sinds enige tijd maandelijks overzichten naar de teamleiders om aandacht te vragen voor te lang openstaande terugbelverzoeken.

Nieuwe rol: bemiddelaar

In 2022 is er een onderzoek geweest naar een lokale en/of regionale ombudsfunctie, om te onderzoeken of dit een toegevoegde waarde zou hebben. Gebleken is dat de huidige manier ombudsfunctie, belegd bij de Nationale Ombudsman, prima voldoet. Het bleek wel dat er mensen waren die het gevoel hadden niet serieus genomen te worden, of zich niet gehoord voelden.

Er is toen een experiment uitgevoerd. Wanneer inwoners bijvoorbeeld aangaven “van het kastje naar de muur” te worden gestuurd, werden ze doorverbonden naar de klachtencoördinator. De ervaring leerde dat inwoners het fijn vinden als er iemand een luisterend oor biedt. De klachtencoördinator heeft in die gevallen een bemiddelende rol op zich genomen. Er zijn goede resultaten bereikt, de klachtencoördinator kan vastgelopen zaken weer in beweging krijgen en inwoners op weg helpen.

Afgesproken werd dat deze rol standaard tot het takenpakket van de klachtencoördinator gaat behoren. In 2023 is dit daadwerkelijk doorgevoerd. Sinds bekendmaking in de Kanaalstreek en op de internetpagina van de gemeente wordt er actief doorverwezen naar de klachtencoördinator, met name door het KCC. Inwoners kunnen ook zelf via de website een melding doen, of een kaart invullen die bij de receptie ligt.

Er zijn een aantal voorbeelden al te benoemen. Een die in het oog sprong was een client met een vraag over een eigen bijdrage die ten onrechte was betaald. De WMO verwees naar het CAK en andersom verwees het CAK naar de gemeente. De klachtencoördinator heeft met de verschillende partijen de casus besproken en uiteindelijk heeft cliënt zijn terugbetaling ontvangen.

Een ander voorbeeld was een inwoner die probeerde contact te krijgen met een afdeling, dit lukte niet. Het bemiddelingsformulier werd ingevuld, dus het was nog geen klacht. Door de klachtencoördinator is dit opgenomen met de afdeling en er is alsnog vlot contact gelegd. De inwoner was blij met de actie.

Via het KCC kwam er een melding over een inwoner die al langere tijd zat te wachten op een beslissing op zijn aanvraag, hierover was al een aantal keren gebeld door de inwoner. De beslistermijn was inmiddels verstreken en de inwoner had de gemeente ook in gebreke gesteld. Door bemiddeling is deze zaak opgepakt en door de afdeling alsnog afgehandeld, helaas was het besluit wel te laat genomen.

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 klager niet tevreden is over de manier waarop de interne klachtenbehandeling is afgehandeld, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

De Nationale Ombudsman verstrekt over elk kalenderjaar een overzicht van de verzoeken die in dat jaar zijn voorgelegd. In dat overzicht geeft de Nationale Ombudsman aan wat er met de betreffende verzoekschriften is gedaan. Niet elk verzoek wordt door hen behandeld.

Het blijkt dat inwoners relatief vaak contact opnemen met de Nationale Ombudsman voordat de klacht bij de gemeente is ingediend. In dat geval wordt de inwoner terugverwezen naar de gemeente. Ook komt het voor dat de Nationale Ombudsman de klacht niet behandelt omdat er sprake is van een bezwaarmogelijkheid, lopende procedure bij de rechtbank of de inwoner is het niet eens met beleid.

In **2022** kwamen er 20 verzoeken binnen bij de Ombudsman. In totaal is er 1 verzoek tussentijds beëindigd door interventie, 21 verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan (dit is inclusief de nog openstaande verzoeken van 2021). Er heeft **1 onderzoek** plaatsgevonden welke per brief is afgehandeld.

Het onderzoek was n.a.v. een klacht van een inwoner die het niet eens was met de stukken die zij moest inleveren in verband met een aanvraag. De inwoner gaf aan dat de Nederlandse wet- en regelgeving niet meer geldig is. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de Nationale Ombudsman waarbij is aangegeven dat de wet wel kader is voor de Ombudsman. De klacht was ongegrond.

In **2023** ontving de Ombudsman 19 verzoeken. 4 daarvan zijn opgelost door interventie. 9 verzoeken zijn afgedaan door terug verwijzing naar de gemeente, 6 verzoeken zijn afgedaan door het verstrekken van advies, verwijzing of informatie. In 2023 heeft *geen* onderzoek plaatsgevonden.

Vooruitblik

De klachtenregeling Stadskanaal 2016 is verouderd en in moeilijke taal geschreven. Dit moeten we veranderen. De regels moeten begrijpelijk zijn, ook in het kader van de toegankelijkheid. De klachtencoördinator is hier mee bezig, in overleg met de afdeling Juridische Zaken.

Er zijn relatief veel nieuwe teamleiders binnen onze organisatie, zij zijn vaak ook de klachtbehandelaar. Zij krijgen extra handreikingen en informatie over klachtbehandeling. Denk bijvoorbeeld aan de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman en een eventuele training.

We vinden het belangrijk om de dienstverlening op peil te houden, de afspraken hierover worden herhaaldelijk onder de aandacht gebracht. We zullen wel eens tekort schieten, want onze dienstverlening bestaat voor een groot deel uit mensenwerk. En waar gewerkt wordt, kunnen fouten worden gemaakt. Het is goed dat inwoners dan een klacht kunnen indienen. Het is aan ons om ervan te leren en onze dienstverlening te verbeteren.