Jaarverslag Klachtenbehandeling 2024

Inleiding

De gemeente Emmen heeft als dienstverlenende organisatie de taak om haar inwoners te ondersteunen op zeer diverse vlakken. Een vergunning, paspoort, uitkering of hulp bij schulden; inwoners verwachten van de gemeente adequate dienstverlening. Dit gaat vaak goed.
Maar soms voelen inwoners zich niet gehoord, niet geholpen of zelfs onheus bejegend. Daarnaast trekken sommige inwoners het beleid of de werkwijze in twijfel. Waarom doen we de dingen, zoals we ze doen? Deze vraag wordt regelmatig gesteld tijdens de behandeling van klachten.

Zowel de wetgever als de Nationale Ombudsman stelt het leren van klachten centraal.
Er gaat veel goed, maar wanneer het niet goed gaat, heeft dit vaak ingrijpende gevolgen voor inwoners. Daarom moet een organisatie bereid zijn in de spiegel te kijken naar het eigen functioneren. Een klacht biedt hiervoor waardevolle informatie: wat is er gebeurd en wat is onze eigen rol hierin geweest? Deze spiegel stelt de organisatie in staat van klachten te leren en de dienstverlening te verbeteren.
Daarnaast is ook een zorgvuldige terugkoppeling die blijk geeft van zelfreflectie en erkenning van groot belang. Het zorgt voor een goede klantbeleving bij de klachtbehandeling; het mogelijk ombuigen van een negatieve ervaring in een positieve, zelfs als de klacht ongegrond is. Deze klantbeleving is cruciaal voor het beeld dat een inwoner heeft van de organisatie. Het moet ervoor zorgen dat een inwoner zich gehoord en begrepen voelt en dat het vertrouwen herstelt.

Dit jaarverslag Klachtenbehandeling schetst de belangrijkste cijfers en ontwikkelingen op het gebied van klachten binnen de gemeente Emmen in 2024.

Overzicht klachten afgelopen 3 jaar

Ingediende klachten afgelopen 3 jaar			
Jaar	2022	2023	2024
Aantal	265	216	245

Externe Organisaties	2024
De Toegang	4
Menso	27
WMO schoonmaakaanbieders (na 1 juli)	22
Totaal	**53**

In totaal zijn er 2024 zijn bij de gemeente Emmen 298 klachten ingediend. Van dit aantal gaan 245 klachten over het handelen van de gemeente. De overige 53 stuks gaan over het handelen van externe organisaties die taken uitvoeren voor de gemeente. Inwoners willen hun ongenoegen uiten over het handelen van deze organisaties bij de gemeente.

Het is goed dat inwoners de klachtenregeling weten te vinden en hun ongenoegen weten te uiten. In het licht van meer dan 200.000 contacten met inwoners per jaar, lijkt dit aantal klachten weinig, echter zijn ze zeer waardevol.

Klachtbehandeling beweegt mee met de wensen van de organisatie en de klachten die binnenkomen. Een voorbeeld hiervan zijn de klachten over de WMO-schoonmaakaanbieders. Deze kwamen in de organisatie bij verschillende medewerkers binnen en werden ook verschillend opgepakt. Om deze versnippering binnen de gemeente Emmen tegen te gaan en de klachten over de schoonmaakaanbieders beter in beeld te krijgen, is er vanaf juli 2024 voor gekozen klachten over schoonmaakondersteuning centraal te registreren bij het cluster Klachten. Op deze manier ontstaat een beter beeld waar deze klachten over gaan en waar meer of minder klachten voorkomen.

Inhoudelijk worden deze klachten behandeld door de hoofdaanbieders van de WMO-schoonmaakondersteuning. Het cluster Klachten houdt toezicht op deze klachtbehandeling en geeft informatie over de rol van de gemeente. In het 2e helft van 2024 zijn 22 klachten over de schoonmaakondersteuning op deze nieuwe manier geregistreerd en behandeld. De uitwerking van deze informatie kan het vakinhoudelijke team meenemen in de gesprekken met de schoonmaakaanbieders.

Hoe doet Emmen het ten opzichte van andere gemeentes?
Om een vergelijking te kunnen maken met klachtbehandeling in andere gemeentes, hebben we gekeken naar de uitkomsten van het DoeMee-Onderzoek 2023 Klachtbehandeling van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies. Uit dit onderzoek is gebleken dat gemeentes met meer dan 100.000 inwoners ruim 350 klachten per jaar ontvangen.

In het genoemde onderzoek is beschreven hoe klachtbehandeling binnen decentrale overheden is georganiseerd. Kijkend naar de conclusies en aanbevelingen in dit rapport, blijkt dat de gemeente Emmen de klachtbehandeling goed op orde heeft. Zij heeft een centraal meldpunt voor klachten. Klachten worden digitaal geregistreerd in een zaaksysteem voor de juiste opvolging. Het klachtenproces is beschreven voor zowel informele als formele klachtbehandeling en dit proces is voor inwoners vindbaar. Ook wordt dit proces toegelicht tijdens het intakegesprek dat de klachtencoördinator met de indiener van de klacht heeft. De rol van klachtencoördinator is structureel ingevuld en de klachtencoördinatie administreert en rapporteert over zowel de formeel als informeel behandelde klachten.

Overzicht Verzoeken via Nationale Ombudsman 2024

Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken Nationale Ombudsman 2024	
Ontvangen van 01-01-2024 tot en met 31-12-2024	26
Behandeld	29
Afgehandeld in 2024	
a. oplossing door interventie	
b. bemiddeling of goed gesprek	
c. onderzoek, waarvan met rapport	
d. onderzoek, waarvan met brief	
e. tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	1
f. informatie of doorverwijzing	26
g. tussentijds beëindigd voor start onderzoek	2
h. terugverwijzen voor interne klachtbehandeling	
i. bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak	

In 2024 zijn 26 klachten, vragen of verzoeken binnengekomen bij de Nationale Ombudsman over de gemeente Emmen. Er zijn 29 door de Nationale Ombudsman behandeld. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar; in 2023 had de Nationale Ombudsman 32 verzoeken over de gemeente Emmen ontvangen.

In de meeste gevallen (26 keer) heeft de Nationale Ombudsman het verzoek behandeld door verzoeker te informeren of door te verwijzen (naar gemeente Emmen, of derden zoals bijvoorbeeld een woningcorporatie).

In 3 gevallen is het verzoek bij de Nationale Ombudsman tussentijds beëindigd.

De Nationale Ombudsman heeft in 2024 geen onderzoek gestart naar aanleiding van een klaagschrift van een inwoner.

Wijze van indienen klachten

Wijze van indienen klachten

Kanaal	2022	2023	2024
Internet	47%	66%	60%
E-mail	33%	25%	24%
Telefoon	12%	5%	11%
Post	8%	3%	4%
Balie	0%	1%	1%
Totaal	**100%**	**100%**	**100%**

De papieren folder wordt aan de balie gebruikt om informatie mee te geven aan een ontevreden inwoner. Van deze mogelijkheid blijven we gebruik maken. De inwoner kiest er dan wel vaak voor om de klacht alsnog digitaal in te dienen. In de folder staat hoe de inwoner dit kan doen.

In 2024 is 84% van de klachten digitaal ingediend; per e-mail of via het klachtenformulier op de site van de gemeente. Het klachtenformulier is goed vindbaar en is laagdrempelig.
Ook is met het Klant Contact Centrum een werkproces afgesproken, waarmee inwoners de mogelijkheid wordt geboden telefonisch een klacht in te dienen.

Wijze van afhandeling klachten

Wijze van afhandeling klachten

Resultaat	2023 (%)	2024 (%)
Formeel	7%	8%
Informeel	93%	92%
Totaal	**100**	**100**

In 2024 zijn 298 klachten binnengekomen. Er zijn 307 klachten afgehandeld i.v.m. openstaande werkvoorraad uit 2023.

Het cluster Klachten streeft ernaar zoveel mogelijk klachten informeel te behandelen en hiermee een formele klacht te voorkomen. Dit is bij 92% van alle klachten het geval. Het betekent dat het cluster Klachten contact opneemt met de indiener van de klacht om deze te horen (meestal telefonisch). Vervolgens wint het cluster Klachten informatie in bij het verantwoordelijke team en geeft hiervan een terugkoppeling aan de klager. De bereidheid in de organisatie hieraan mee te werken, is groot; medewerkers en teamleiders vinden het belangrijk dat een klacht zorgvuldig voor de inwoner wordt afgehandeld.

Met een formele behandeling wordt het klachtdossier overgedragen aan de verantwoordelijke klachtbehandelaar zoals beschreven in de Verordening Klachtbehandeling Emmen. Dit is in 2024 bij slechts 8% van het aantal klachten aan de orde. Het cluster Klachten behandelt de klacht samen met de teamleider, ondersteunt bij hoor- en wederhoorgesprekken, adviseert en bewaakt de voortgang van de klachtbehandeling.

Resultaat behandelde klachten

Resultaat van behandelde klachten

Resultaat	2023	2024
Gegrond	25%	25%
Ongegrond	49%	48%
Doorverwezen	12%	20%
Ingetrokken	5%	3%
Onbehandelbaar	5%	3%
Buiten behandeling gesteld	4%	1%
Totaal	**100%**	**100%**

In 2024 is 25% van de behandelde klachten aangemerkt als gegrond en 48% als ongegrond.
Door de indiener van de klacht te horen, voelt deze zich serieus genomen. Er wordt in het proces nadruk gelegd op herstel van vertrouwen, het geven van informatie aan de inwoner en verbetering van de dienstverlening. Het resultaat (gegrond/ongegrond) is hier van minder belang.
Naast het aanmerken van een klacht als gegrond of ongegrond, zijn er nog andere uitkomsten mogelijk:

- Doorverwezen klachten

Bij doorverwezen klachten blijkt uit het horen van de klager dat de klacht over een partnerorganisatie gaat, zoals bijvoorbeeld De Toegang. Deze ingediende klacht wordt warm overgedragen naar de partnerorganisatie, die een eigen klachtenregeling heeft. De klager wordt gehoord door de klachtencoördinator en hierover geïnformeerd. Hierdoor ontstaat er minder het gevoel ‘van het kastje naar de muur’ te worden gestuurd.

- Ingetrokken klachten

Ingetrokken klachten: Elke inwoner die een klacht indient, wordt door het cluster Klachten gebeld, zodat de inwoner zelf zijn/haar klacht mondeling kan toelichten. Soms blijkt uit dit gesprek dat het probleem reeds is opgelost en dat de inwoner de klacht niet verder wil laten behandelen. Deze trekt de klacht dan in.

- Onbehandelbare klachten

Onbehandelbare klachten zijn klachten die niet naar een persoon kunnen worden herleid. Deze klachten worden voor zover mogelijk wel behandeld, maar er kan geen terugkoppeling worden gegeven aan de klager.

- Buiten behandeling gestelde klachten

Buiten behandeling gestelde klachten hoeven niet behandeld te worden omdat er bijvoorbeeld nog bezwaar kan worden gemaakt, of er een strafrechtelijk onderzoek loopt; artikel 9.8 van de Awb.

Doorlooptijd

Doorlooptermijn in weken	2022	2023	2024
Binnen 4 weken	78%	74%	79%
Binnen 4 - 6 weken	16%	12%	10%
Binnen 6 - 10 weken	0%	6%	5%
Totaal binnen 10 weken	**94%**	**92%**	**94%**
Langer dan 10 weken	6%	8%	6%
Totaal	**100%**	**100%**	**100%**

Conform de Awb dienen klachten binnen 6 weken te zijn afgehandeld. Er is een mogelijkheid om deze periode met 4 weken te verlengen. Hier dient de inwoner schriftelijk van op de hoogte te worden gesteld.
De doorlooptijd wordt gemonitord door het cluster Klachten en in samenwerking met de teamleider wordt een klacht goed opgepakt. Dit leidt tot een goede klachtbehandeling en dienstverlening aan de inwoner.
Van de ingediende klachten in 2024 is 89% binnen 6 weken behandeld.

De dossiers die langer dan 10 weken in behandeling zijn, zijn goed in beeld bij het cluster Klachten en bij de verantwoordelijke klachtbehandelaar. In sommige situaties moet er worden gewacht op een ander te nemen besluit. In deze gevallen wordt er actief gecommuniceerd met de klager over de langere doorlooptijd.

Kenmerken van klachten

Kenmerken afgehandelde klachten

Categorie	Percentage van totaal	Percentage gegrond
Informatieverstrekking	29%	32%
Bejegening	17%	23%
Behandeltermijn	13%	45%
Beleid	22%	7%
Overig	19%	22%
Totaal	**100%**	

Een inwoner die erg lang moet wachten op antwoord (behandeltermijn), die onjuist, onduidelijk of onvolledig geïnformeerd is (informatieverstrekking), of die vindt dat het door de gemeente gekozen beleid bijvoorbeeld onrechtvaardig is, voelt zich onheus bejegend. Je zou dus kunnen zeggen dat elke klacht gaat over de manier waarop een inwoner zich bejegend voelt.

Toch kiest het cluster Klachten voor de indeling in bovenstaande categorieën. Op deze manier kan zij signalen uit klachten duidelijker in rapportages weergeven. Zo kan de organisatie kijken waar aandacht voor moet zijn om de dienstverlening te verbeteren.

Veruit de meeste klachten gaan over informatieverstrekking en bejegening (totaal 46%). Een aanzienlijk deel van de klachten hierover is gegrond: 32% van de klachten over informatieverstrekking wordt aangemerkt als gegrond, evenals een kwart (23%) van de klachten over bejegening. Het deel klachten dat gaat over behandeltermijn is wel kleiner, maar daarvan is bijna de helft (45%) gegrond.
Als de organisatie van klachten wil leren, moet zij in deze categorieën kijken hoe de processen zijn ingericht en of dat structureel verbeterd kan worden.

Voorbeelden van klachten uit de categorie ‘overig’:
- Een inwoner vindt het rijgedrag van een medewerker in een dienstauto van de gemeente Emmen ongepast.
- Een inwoner vindt dat groen langs de erfscheiding te drastisch is gesnoeid.
- Een inwoner is het niet eens met de wijze waarop zijn handhavingsverzoek geluidsoverlast is behandeld.

Inwoners die meer dan 1 klacht indienen

Inwoners die meer dan 1 klacht indienen

Aantal klachten	2024
2 klachten per indiener	20
3 klachten per indiener	3
4 klachten per indiener	1
5 klachten per indiener	1
6 klachten per indiener	0
7 klachten per indiener	1
8 klachten per indiener	1
Totaal	**27**

Het cluster Klachten registreert sinds medio 2023 welke inwoners meer dan 1 klacht indienen. Dit geeft een beeld van meervoudig of complex klaaggedrag.

We zien meer inwoners die veel aandacht vragen, bijvoorbeeld omdat ze vanuit een maatschappelijke betrokkenheid veel en vaak meldingen doen, of omdat zij zich niet gehoord voelen en daardoor bij herhaling klachten, meldingen, bezwaren en WOO-verzoeken indienen. Het cluster Klachten treedt hierbij vaak op als coördinator; ze denkt mee in de communicatie en adviseert de betrokken teams binnen de organisatie. In sommige gevallen is het cluster Klachten eerste aanspreekpunt voor de inwoner.

Klaaggedrag kan ook complex worden wanneer er bij de klager sprake is van vasthoudendheid in de eigen standpunten of onbegrip voor de onderbouwde en toegelichte beleidskeuzes die de gemeente maakt. Dan kan een klager bij herhaling een klacht of verzoek indienen over hetzelfde onderwerp.

In het overzicht is te zien dat 2 inwoners 7 en 8 klachten hebben ingediend. Ook hier is zorgvuldig gekeken naar de werkwijze van de medewerker en de wijze waarop het proces is ingericht. Daarnaast hebben er uitgebreide gesprekken plaatsgevonden met de inwoner, waarbij er onder meer aandacht is geweest voor het verhaal achter de klacht en uitleg is gegeven over de gekozen werkwijze. Echter blijft er een verschil van inzicht.

Aandachtspunten en ontwikkelingen

Visitekaartje van de gemeente

Een merkbare trend binnen de behandelde klachten is dat inwoners medewerkers zien als het visitekaartje van de gemeente; ze verwachten een onberispelijk handelen. Bijvoorbeeld door een vriendelijke houding aan de balie of telefoon, maar ook in de rijstijl in de dienstauto's, of in persoonlijk gedrag op sociale media. Deze klachten worden door teamleiders met medewerkers besproken.

Dienstverlening en communicatie

Klachten zijn het sluitstuk van de gemeentelijke dienstverlening. Veel klachten zijn te herleiden tot een onzorgvuldigheid in de communicatie of afhandeltermijn.
In de organisatie is de bereidheid bij medewerkers en teamleiders groot om een klacht met zorgvuldigheid af te handelen. Het betekent niet altijd dat een klager en de organisatie het met elkaar eens worden. Het betekent wel dat de organisatie streeft naar de best mogelijke dienstverlening. Daarvoor moet de organisatie bereid zijn in de spiegel te kijken naar het eigen functioneren en te onderzoeken of het proces aan de voorkant verbeterd kan worden.

Een voorbeeld van het belang van zorgvuldige communicatie is de gang van zaken rond de intrekking van WMO taxi-passen. WMO-voorzieningen zijn bedoeld voor inwoners die het structureel nodig hebben. Tegelijkertijd vindt de gemeente Emmen het passend om goed te kijken welke voorzieningen wel en niet gebruikt worden en eventueel hierop te acteren. In oktober 2024 heeft de gemeente Emmen daarom 1500 WMO-taxipassen die langer dan een jaar niet werden gebruikt, stopgezet. Het intrekken van een voorziening ligt gevoelig en hoewel het proces op verschillende onderdelen was voorbereid en afgestemd, was de commotie groter dan vooraf was ingeschat.
Er werden veel klachten en bezwaren ingediend. In de praktijk bleek dat bij een deel van de inwoners goede redenen waren voor het lange tijd niet gebruiken van de WMO-taxipas en een aantal besluiten zijn herzien. Daarnaast heeft een interne evaluatie plaatsgevonden om te leren van het doorlopen proces en de binnengekomen klachten en bezwaren.

De bereidheid zorgvuldig met de inwoner te communiceren, moet aan de voorkant van het proces zichtbaar zijn. Een goede klantbeleving is immers cruciaal voor het beeld dat een inwoner heeft van de organisatie en kan daarmee klachten voorkomen.
Binnen de organisatie wordt projectmatig gekeken hoe de dienstverlening aan de voorkant verbeterd kan worden. Het cluster Klachten kan hierin vanuit haar expertise ondersteunen.

Emotie mag, agressie niet

De gemeente Emmen is een dienstverlenende organisatie met een klantgerichte manier van werken waarbij de inwoner centraal staat. Zij behandelt haar inwoners met respect en verwacht dit ook terug. Wanneer een inwoner ontevreden is, kan zich dat bijvoorbeeld uiten in een klacht, maar ook in grensoverschrijdend gedrag.
De gemeente kan niet alle problemen van inwoners oplossen. Soms heeft een inwoner irreële verwachtingen of is erg teleurgesteld over de boodschap die de gemeente Emmen geeft.
Een inwoner kan dan emotie tonen. Maar hoe begrijpelijk de boosheid soms ook is, gedrag dat persoonlijk is en bewust wordt ingezet om druk uit te oefenen, wordt niet geaccepteerd. Gedrag van inwoners mag niet van invloed zijn op de wijze van dienstverlening.

Wanneer er een agressiemelding binnenkomt, vindt er afstemming plaats tussen het cluster Klachten en het cluster Arbo & Milieu. Op deze manier wordt voorkomen dat meerdere teams los van elkaar communiceren en kan de klachtencoördinator ondersteunen bij het volgen van het agressieprotocol, bij het voeren van een stopgesprek of de onderbouwing van een stopbrief. Zo komt er éénduidigheid in de reactie op soortgelijke casussen.

Het cluster Klachten is tevens betrokken bij de implementatie en vormgeving van trainingen van medewerkers rondom het agressieprotocol. Binnen de gemeente Emmen is het beleid gericht op ‘Emotie mag, agressie accepteren wij niet.’ Elke oplossing begint met wederzijds respect. En medewerkers moeten hun werk veilig kunnen doen.