

Jaarverslag klachten 2024

Inhoud

Algemene toelichting en conclusies over 2024.....	3
Bijlage: Cijfers 2024 met toelichting.....	7
In 2024 ontvangen klachten	7
Wijze van afhandeling van de klachten, informeel en formeel	7
Onderwerpen van de klachten	10
Domeinen waar klacht betrekking op heeft	11
Wijze van ontvangst klachten.....	12
Afhandelingstermijn klachten	13
Overige meldpunten voor klachten	13

Algemene toelichting en conclusies over 2024

Hierbij wordt u het Jaarverslag Klachten 2024 aangeboden. Door middel van dit verslag informeert het college de gemeenteraad over het beleid en de afhandeling van klachten in het afgelopen jaar.

Jaarlijks heeft de gemeente duizenden contacten met inwoners: aan de balie, telefoon, via brief of email. In bijna alle gevallen gaat dat goed, maar er gaat ook wel eens iets mis. Inwoners kunnen dan een klacht indienen.

Bij een klacht gaat het over de wijze waarop een inwoner zich door de gemeente of een medewerker bejegend voelt. Het gaat dus om het gedrag van de gemeente of medewerker.

Dit verslag gaat niet over meldingen over (overlast in) de openbare ruimte. Dergelijke meldingen kunnen worden gedaan bij het gemeentelijk 'meldpunt woon- en leefomgeving'. Via de website van de gemeente zijn er ook aparte meldpunten voor defecte straatverlichting, rioolverstopping en roekenoverlast.

De juridische basis voor klachtafhandeling ligt in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Artikel 9:1 luidt als volgt:

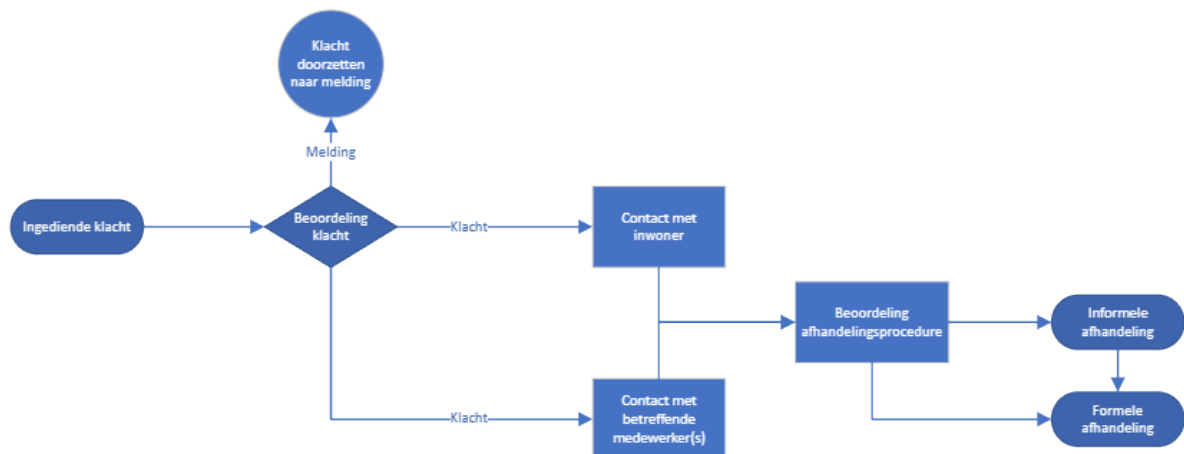
1. *Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan over de manier waarop dat orgaan zich in een bepaalde zaak heeft gedragen.*
2. *Het gedrag van een persoon die onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkt, wordt beschouwd als het gedrag van dat bestuursorgaan.*

Interne klachtenprocedure

De gemeente Westerkwartier heeft de klachtbehandeling uitgewerkt in een klachtenprocedure. Klachtbehandeling bestaat uit drie fases.

1. **Beoordelingsfase:** De klachtenfunctionaris beoordeelt of het echt om een klacht gaat of om een melding openbare ruimte, verzoek, schademelding, enz.
2. **Contact en informele fase:** Als het om een klacht gaat, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de inwoner en de betrokken medewerker. Het doel is om de klacht helder te krijgen en te beoordelen hoe deze het beste kan worden behandeld. Kan de klacht informeel worden afgehandeld door het team zelf? Kan de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen klager en team om een oplossing te vinden, bijvoorbeeld door een gesprek tussen inwoner en medewerker te organiseren? Dit is een informeel traject waarbij de klachtenfunctionaris als mediator optreedt.
3. **Formele fase:** Als er geen oplossing wordt gevonden in het informele traject, volgt het formele traject. Hierbij worden zowel de inwoner als de medewerker (apart van elkaar) uitgenodigd voor een of meerdere gesprekken. Na deze gesprekken maakt

de klachtenfunctionaris een advies (klacht gegrond of ongegrond) waarop het college een besluit neemt.



We lossen klachten graag samen met de inwoner in goed overleg op omdat dit zowel bij klagers als bij de organisatie tot meer tevredenheid leidt. In de praktijk zien we steeds vaker dat klachten laagdrempelig worden opgelost. Vaak volstaat goed luisteren of een duidelijkere uitleg geven over een genomen besluit. Ook direct toegeven als we een fout hebben gemaakt, de fout herstellen en/of een oplossing bieden, helpt om de situatie snel te verbeteren.

Overige meldpunten

Er zijn drie meldpunten waar inwoners terecht kunnen met meldingen en/of klachten:

1. **Nationale Ombudsman.** De gemeente is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Voordat een inwoner een klacht indient bij de Nationale Ombudsman moet eerst de klachtenprocedure bij de gemeente zijn doorlopen. Vervolgens kan in beroep worden gegaan bij de Nationale Ombudsman.
2. De **Sociaal Ombudsvrouw** voor de gemeente Westerkwartier komt op voor de belangen van de inwoners van de gemeente als het gaat om zorg en ondersteuning. Het betreft geen klachtenloket. Waar nodig heeft zij overleg met de klachtenfunctionaris.
3. **Meldpunt discriminatie Westerkwartier.** Gemeenten hebben de wettelijke plicht om meldingen en klachten van discriminatie te behandelen en te registreren. Dit meldpunt is onafhankelijk, onpartijdig en een gesprek is altijd vertrouwelijk. Inwoners kunnen bij het meldpunt terecht voor onder andere:
 - Een luisterend oor;
 - Bemiddelen, doorverwijzen en zo nodig helpen met het doen van aangifte bij de politie;
 - Ondersteuning bij het nemen van andere stappen.

Lerend vermogen

Van klachten kan worden geleerd. Dit moet weer leiden tot verbetering van onze dienstverlening. Conclusies uit een klachtbehandeling worden daarom altijd gedeeld met betrokken medewerkers en leidinggevenden.

Conclusies klachten 2024

In 2024 zijn 61 klachten ingediend, waarvan er 41 voor de gemeente bestemd waren (in 2023 respectievelijk 53 en 44). Het aantal klachten ligt onder het gemiddelde van vergelijkbare gemeenten. (75)

Van de 41 klachten die betrekking hadden op de gemeente, zijn er 30 informeel en 11 formeel afgehandeld (in 2023 was dit respectievelijk 33 en 11).

Positief is dat het aantal klachten voor de gemeente iets is afgenomen. Overigens is het aantal klachten de laatste jaren vrij stabiel.

De meeste klachten hebben betrekking op de teams binnen het sociale domein (16 klachten verdeeld over 6 teams). Dit is te verklaren doordat daar de meeste contacten met inwoners zijn. Bij het fysieke domein, waar de klachten altijd hoog waren, was het afgelopen jaar juist een afname te zien. In 2023 waren er 21 klachten en in 2024 9. Bij de ondersteunende teams (van 5 naar 10) en de Buitendienst (van 0 naar 4) is juist sprake van een toename. Overigens zijn de klachten binnen de diverse domeinen gelijk verdeeld over de teams. Er zijn geen teams die er in negatieve zin uitspringen.

Net als in vorige jaren hebben de meeste klachten betrekking op bejegening. In andere gevallen gaat het om overschrijding van een reactietermijn of gebrek aan communicatie. Dit zijn nog steeds verbeterpunten voor de organisatie.

In de bijlage wordt toelichting gegeven op onder andere het aantal ontvangen klachten, de wijze van afhandeling, de onderwerpen en de afhandelingstermijnen.

Positieve uitkomst benchmark klachtbehandeling.

In de loop van het afgelopen jaar 2024 heeft de gemeente de resultaten ontvangen van het DoeMee-onderzoek Klachtbehandeling 2023. Een onderzoek dat in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies onder gemeenten is uitgevoerd.

De conclusie is dat de gemeente Westerkwartier de klachtbehandeling goed op orde heeft. Wel zijn onderstaande aanbevelingen gedaan.

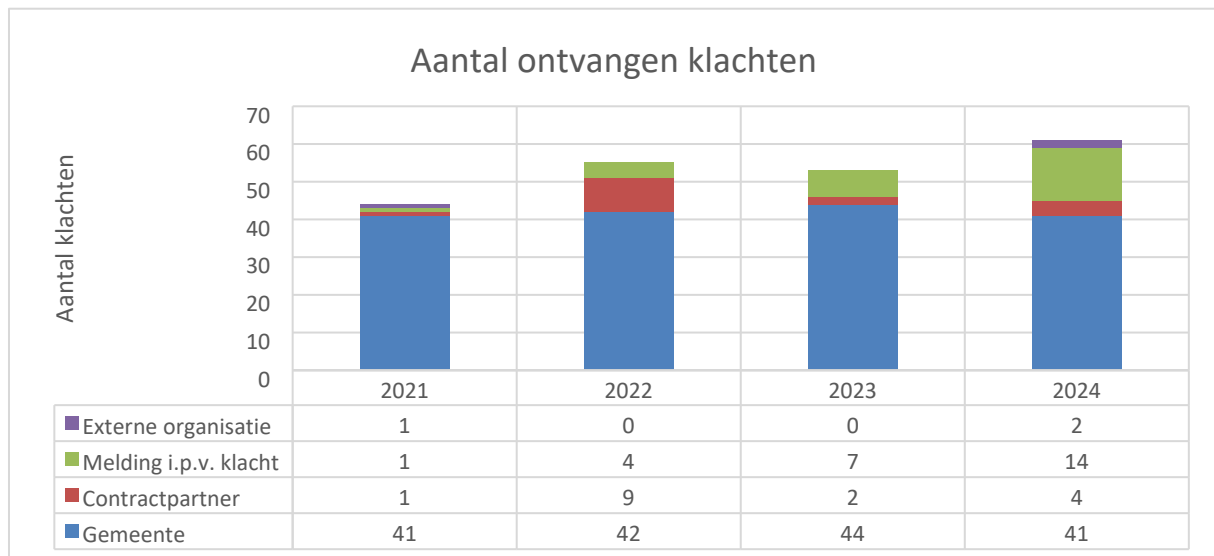
De Rekenkamer adviseert de gemeenteraad om kennis te nemen van het rapport en het college te vragen uitvoering te geven aan vier aanbevelingen.

1. Verzoek het college om organisatie-eigen doelen te formuleren over de afhandeling van klachten met daarbij aandacht voor het op weg helpen van inwoners en het leren van klachten voor de toekomst.
2. Verzoek het college om in de jaarverslagen over de klachtafhandeling ook ervaringen van indieners van klachten op te nemen.
3. Verzoek het college om in de afspraken met verbonden partijen niet alleen garanties te vragen over de wijze van klachtafhandeling, maar ook rapportage informatie te vragen, zodat het college jaarlijks aan de raad ook de ervaringen van inwoners bij verbonden partijen kan toesturen.
4. Verzoek het college om een vorm van interne controle te organiseren om zicht te houden op de wijze waarop zowel het proces als de inhoud van de klachtafhandeling door de klachtenfunctionaris wordt uitgevoerd.

De uitkomsten zijn in de Raadscommissie van 4 december 2024 besproken. Aan alle vier aanbevelingen zal met ingang van het verslagjaar 2025 uitvoering worden gegeven. De gemeenteraad zal voor 1 juli a.s. via een raadsbrief nader worden geïnformeerd over de precieze uitwerking daarvan.

Bijlage: Cijfers 2024 met toelichting

In 2024 ontvangen klachten



In 2024 zijn in totaal 61 klachten ontvangen, waarvan het in 41 gevallen echt een klacht voor de gemeente betrof. In vier gevallen was het een klacht voor onze contractpartners. Het gaat dan bijvoorbeeld om een zorgaanbieder. In 2 gevallen betrof het een klacht voor een externe organisatie. De klacht wordt dan voor behandeling doorgezonden naar de desbetreffende organisatie.

In 11 gevallen was er geen sprake van een klacht, maar ging het om een melding openbare ruimte, schademelding of verzoek die ten onrechte via het klachtenformulier was binnengekomen. Het wordt dan voor afhandeling doorgezonden naar het juiste team binnen de gemeente.

Het aantal klachten ligt beneden het gemiddelde van 75 klachten dat geldt voor gemeenten in de categorie 50.000 tot 70.000 inwoners¹.

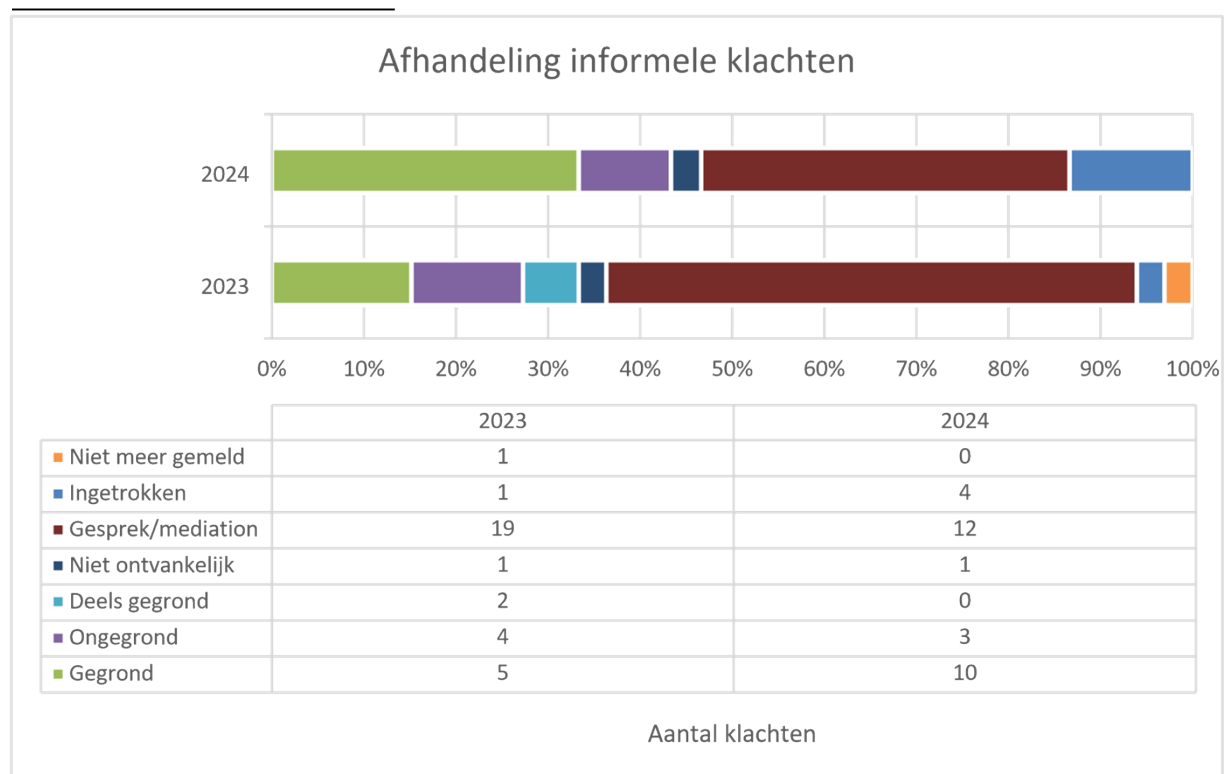
In deze verdere toelichting op de cijfers wordt uitgegaan van de 41 voor de gemeente bestemde klachten.

Wijze van afhandeling van de klachten, informeel en formeel.

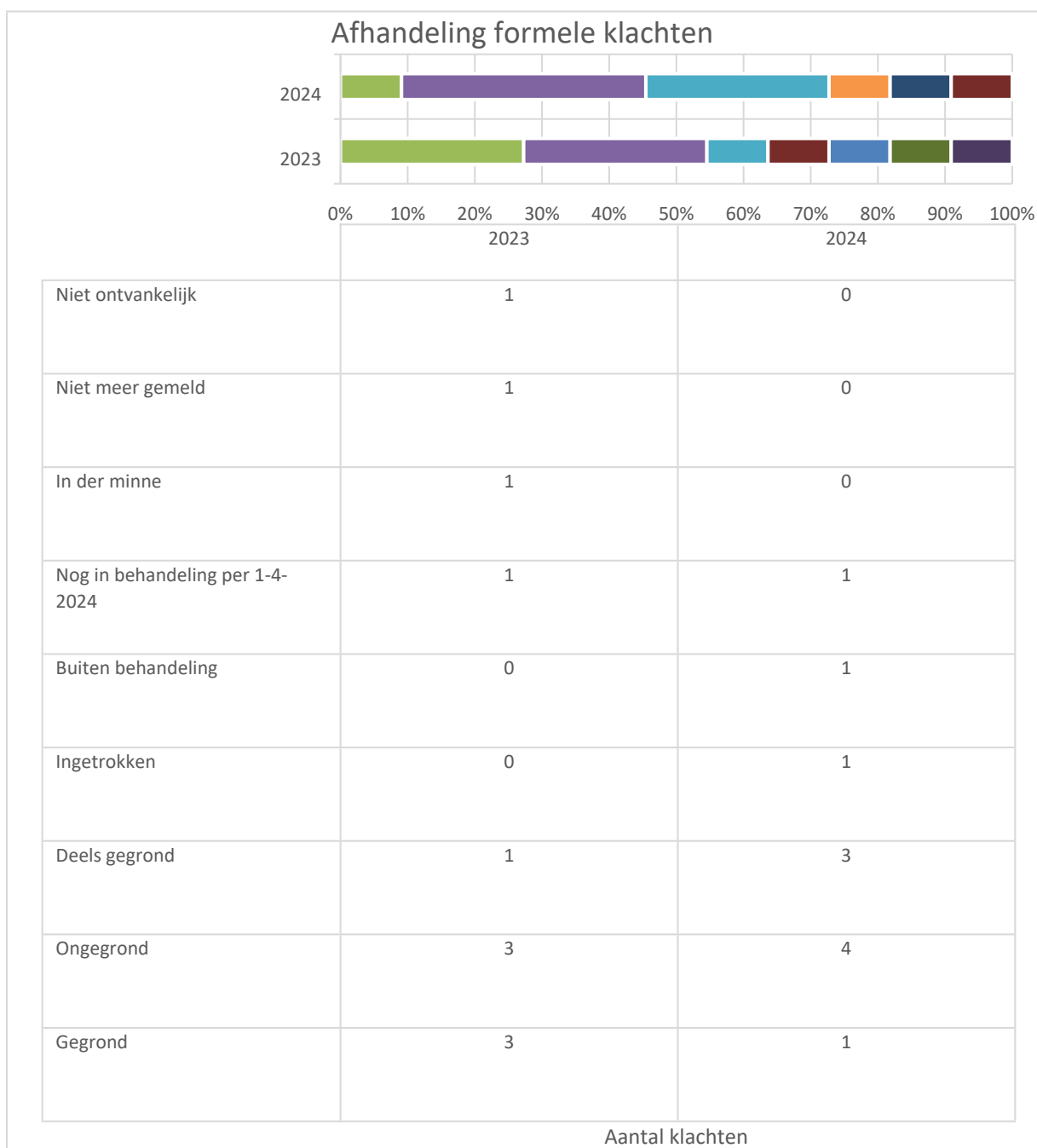
Een klacht kan formeel maar ook informeel worden afgehandeld. Wij proberen altijd op een informele manier met de inwoner tot een oplossing te komen. Inwoners ervaren dit als prettig. Vaak wil men helemaal geen officiële klacht indienen, maar wordt graag samen met

¹ Bron: Rekenkameronderzoek

de gemeente een oplossing gevonden. Daarom wordt eerst het gesprek aangegaan, om het niet direct formeel te maken.

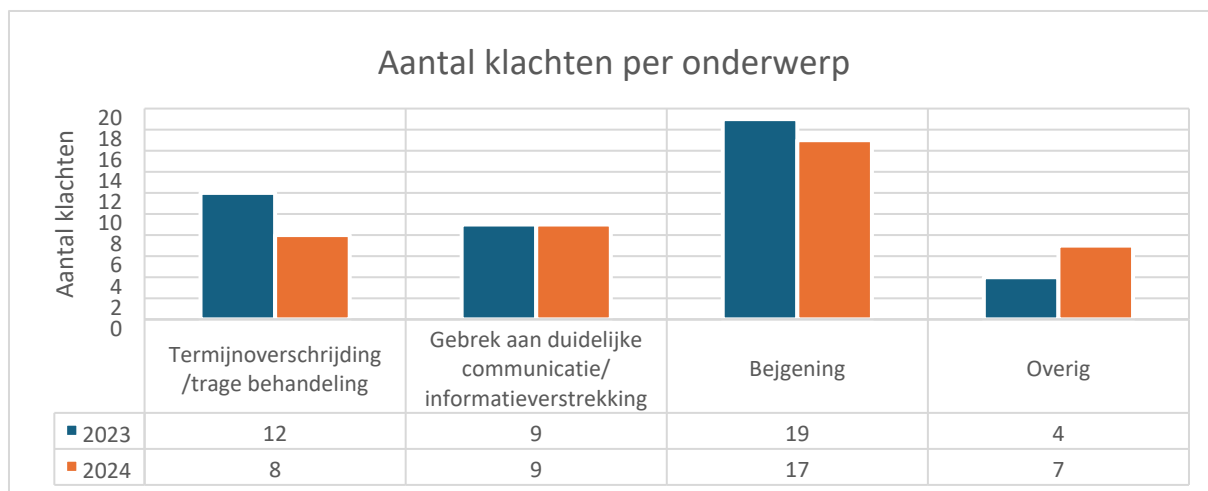


Uit bovenstaande tabel blijkt dat er in 12 gevallen (in 2023: 19) niet echt sprake was van gegrond of ongegrond. In die gevallen zijn we het gesprek aangegaan met de inwoner. Er wordt dan uitleg gegeven over een besluit of ontstane misverstanden worden uitgesproken. Vaak wordt het dan door het team zelf afgehandeld, eventueel in samenwerking met de klachtenfunctionaris. De klacht wordt vervolgens als 'informeel afgehandeld' geregistreerd. Feitelijk gaat het om mediation.



Het aantal formeel afgehandelde klachten bedroeg in 2024 11. In 2023 waren dit er 12. Het afgelopen jaar is het dus vrijwel gelijk gebleven.

Onderwerpen van de klachten



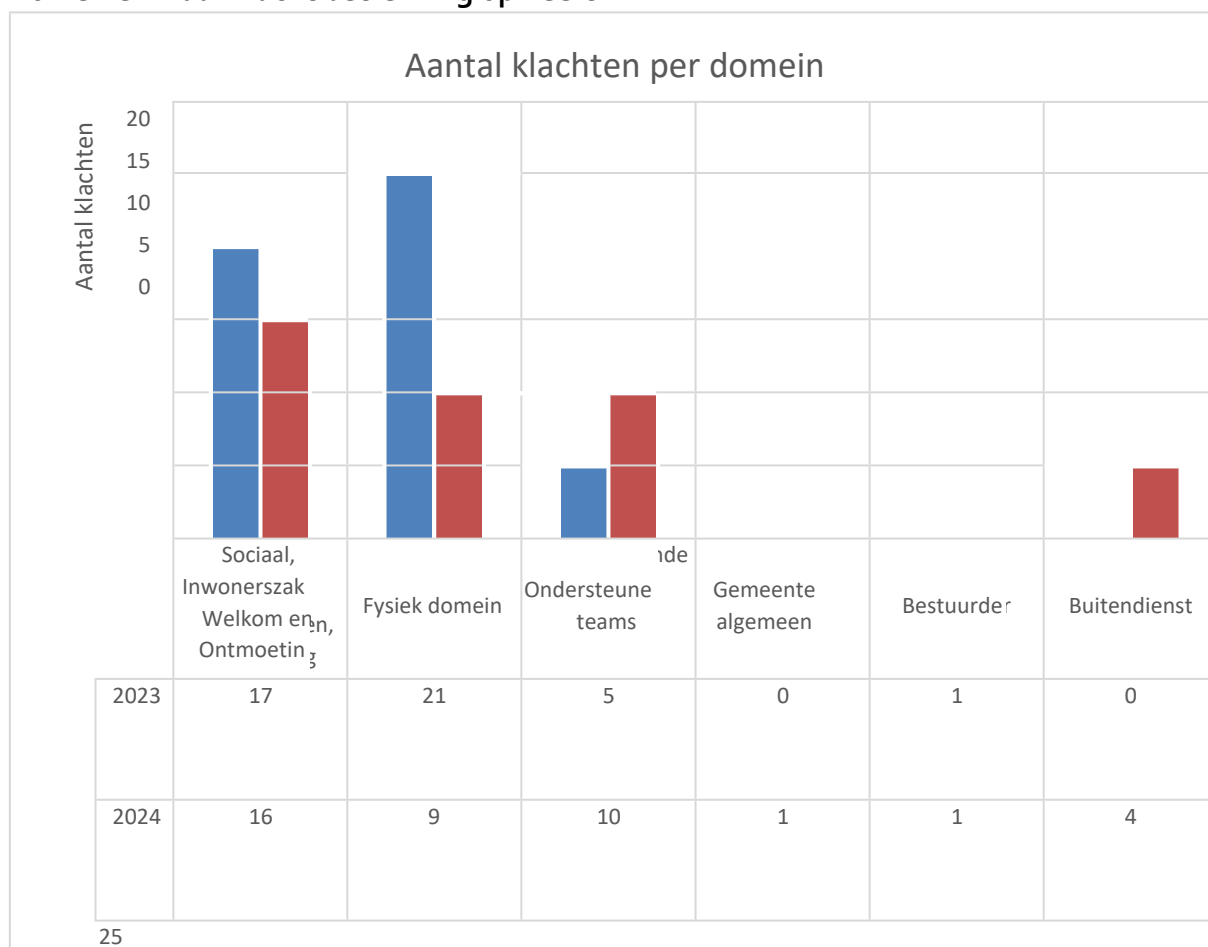
De aan onderwerpen gekoppelde aantallen wijken niet veel af van die in 2023

Overschrijding van de behandeltermijn betreft gevallen waarbij inwoners niet op tijd teruggebeld zijn of geen of late (schriftelijke) reactie op meldingen/ verzoeken hebben gekregen.

Klachten over informatieverstrekking gaan over onjuiste en/ of onvolledige informatie, of over het geheel ontbreken van informatie

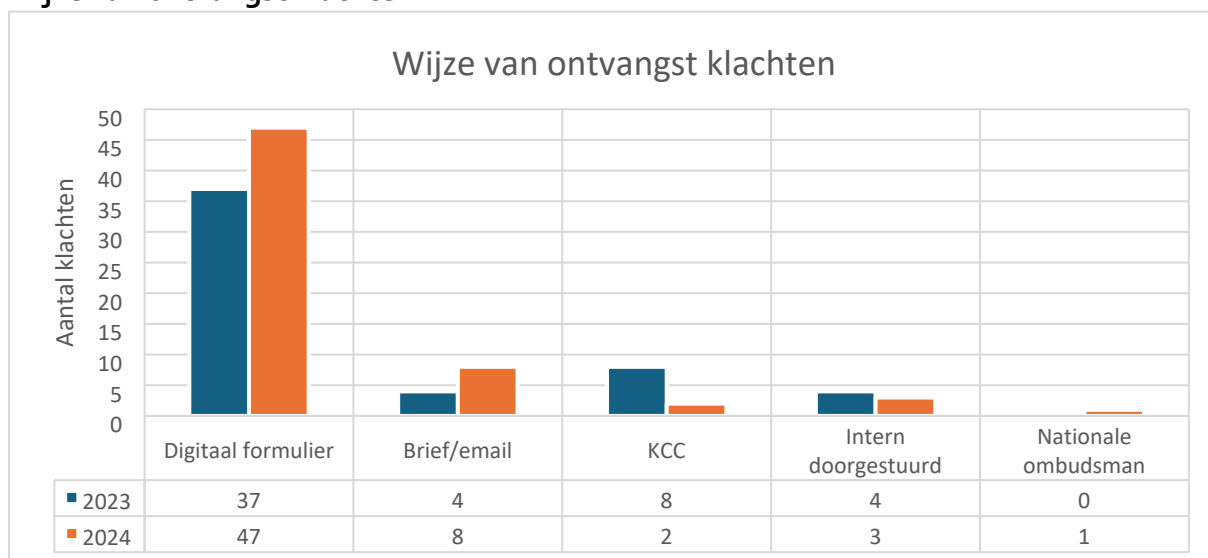
Bij bejegening gaat het om inwoners die het gedrag van een medewerker als onheus, onbehoorlijk, beledigend of onredelijk hebben ervaren. Het gaat dan vaak over de wijze van communiceren door een medewerker.

Domeinen waar klacht betrekking op heeft



Dat het sociaal domein de meeste klachten heeft is te verklaren aangezien daar veel intensieve inwonerscontacten zijn. De klachten van het sociaal domein ligt iets lager dan in 2023. Wat wel opvalt is de afname bij het fysieke domein. In 2023 waren er 21 klachten en in 2024 is het meer dan gehalveerd. Bij de ondersteunende teams en Buitendienst is juist weer sprake van een toename. Overigens zijn de klachten binnen de diverse domeinen gelijk verdeeld over de teams. Er zijn geen teams die er in negatieve zin uitspringen

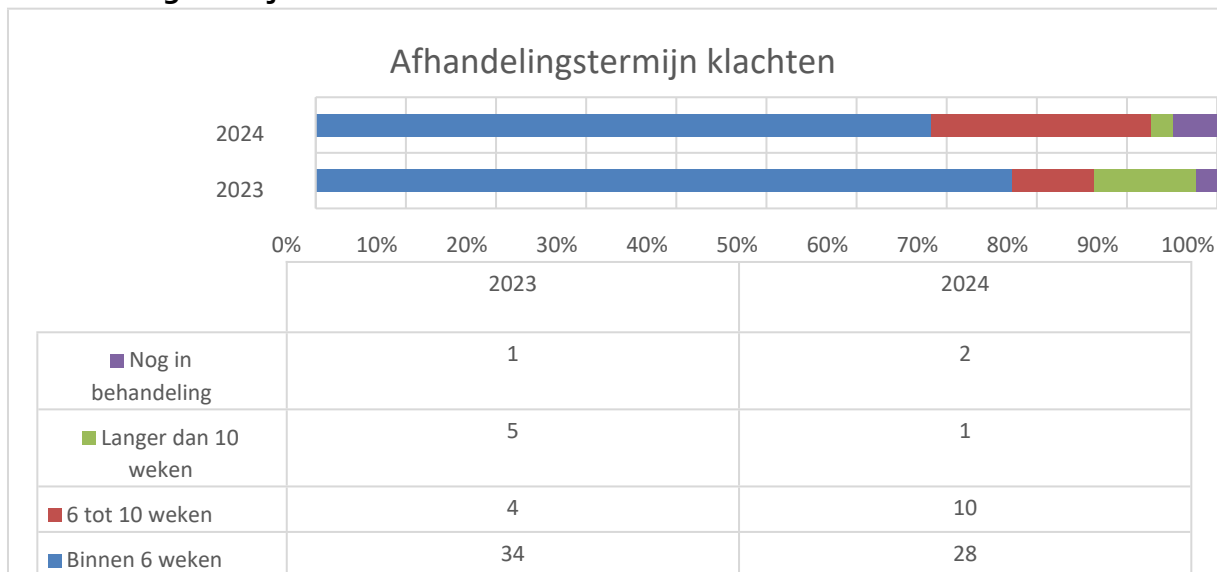
Wijze van ontvangst klachten²



Het indienen van een klacht is vormvrij, omdat we de drempel voor het indienen van een klacht zo laag mogelijk willen houden. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend. Toch zien we dat de meeste inwoners gebruik hebben gemaakt van het digitale meldingsformulier op de website. Dit betekent dat inwoners het formulier goed weten te vinden. Soms wordt het digitale formulier door inwoners ook gebruikt om een melding openbare ruimte te doen. Het gaat dan niet om een klacht op grond van de Awb maar om een melding. Die wordt dan doorgestuurd naar de buitendienst voor afhandeling. In geval een klacht bij het KCC binnenkomt dan wordt de inwoner doorverbonden met de klachtenfunctionaris of er wordt een terugbelnotitie gemaakt.

² Inclusief niet voor gemeente bestemde klachten

Afhandelingstermijn klachten

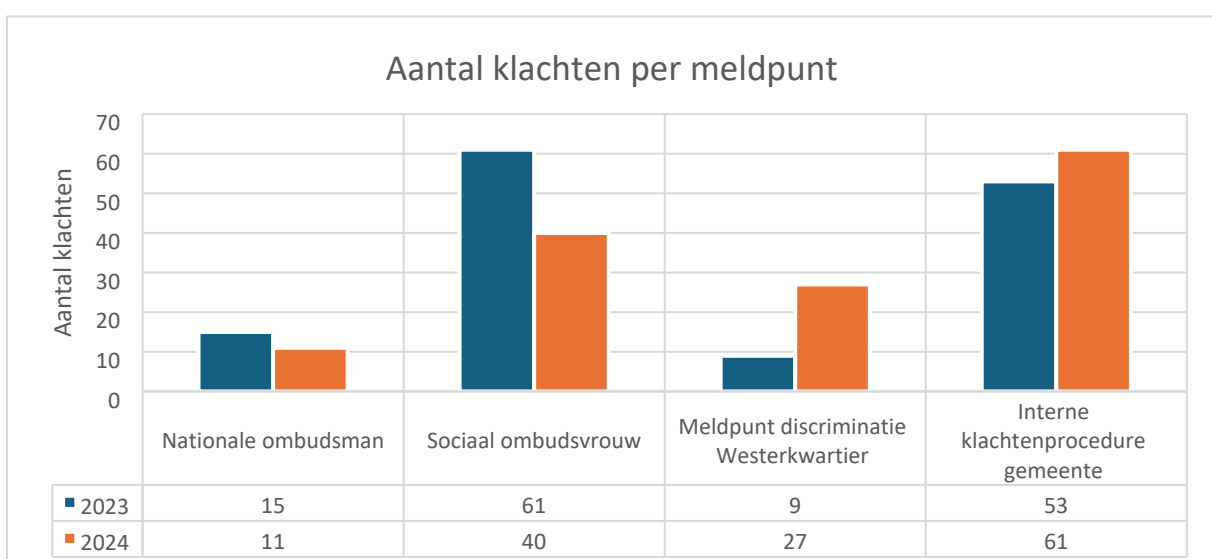


Klachten moeten op grond van de Awb binnen 6 weken worden afgehandeld. In bijzondere gevallen kan deze afhandelingstermijn met 4 weken worden verlengd. Van de 28 binnen 6 weken afgehandelde klachten, zijn er 10 binnen 1 week, 10 binnen 2 weken en 8 tussen de 3 en 6 weken afgehandeld.

In 10 gevallen heeft de behandeling langer geduurd dan 6 weken (6 weken en 4 verlenging) en in 1 geval langer dan 10 weken. Oorzaken hiervan zijn divers. Zo kan het gaan om een complexe casus, waarbij het onderzoek veel tijd vergt. Ook kan het zijn dat meerdere gesprekken moeten worden gevoerd. In die situaties wordt de inwoner altijd wel op de hoogte gehouden van de voortgang.

In 2 gevallen was de klacht nog in behandeling op 1-1-2025.

Overige meldpunten voor klachten.



Inwoners van de gemeente kunnen hun ongenoegen over de gemeente tevens kenbaar maken via de onderstaande instanties:

Nationale Ombudsman

Het afgelopen jaar heeft de Ombudsman 11 zaken van inwoners van de gemeente Westerkwartier behandeld (in 2023: 15). Het hoeft niet altijd te gaan om klachten over de gemeente, maar een klacht kan ook betrekking hebben op een andere overheidsinstantie. Tevens kan men bij de Nationale Ombudsman terecht met vragen en verzoeken.

In de meeste gevallen is informatie verstrekt door de Ombudsman of is de inwoner doorverwezen naar een andere instantie, waaronder de gemeente. Voor zover de klachten betrekking hadden op de gemeente zijn deze in de reguliere klachtbehandeling meegenomen.

Sociaal ombudsvrouw

De Sociaal Ombudsvrouw komt op voor de belangen van de inwoners van de gemeente als het gaat om zorg en ondersteuning. Het betreft geen klachtenloket. Waar nodig heeft zij overleg met de klachtenfunctionaris. De ombudsvrouw heeft een eigen verantwoordingsverplichting aan de gemeenteraad.

In de periode september 2023 tot september 2024 zijn 40 zaken behandeld. Dit is een daling ten opzichte van de periode september 2022 tot september 2023. (61)

Meldpunt discriminatie

Gemeenten hebben de wettelijke plicht om meldingen en klachten van discriminatie te behandelen en te registreren. Dit gebeurt bij het Meldpunt discriminatie Westerkwartier. Dit meldpunt is onafhankelijk, onpartijdig en een gesprek is altijd vertrouwelijk. Het meldpunt heeft een eigen verantwoordingsverplichting aan de gemeenteraad. Over geheel 2024 zijn 27 meldingen ontvangen. In dezelfde periode in het jaar daarvoor waren het er 9.