

Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 685599

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. gemeente.emmen.nl



Aan de raad van de gemeente Emmen,

team
**Juridische Zaken, Verzekeringen,
Inkoop**

ons kenmerk	zaaknummer	bijlage	behandeld door	BSN
39976-2024	39976-2024	1	A.T.S. Ananias	
datum	telefoon	fax	e-mail	
3 april 2024	14 0591		gemeente@emmen.nl	

Onderwerp :
Jaarverslag klachten 2023

Geachte leden van de raad,

Hierbij bieden wij u het jaarverslag klachten 2024 ter kennisname aan. Ingevolge artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht moeten bestuursorganen de schriftelijk ingediende klachten registreren en publiceren. Het publiceren kan in de vorm van een jaarverslag.

Met dit jaarverslag geven we inzicht in de klachtbehandeling in 2023. We kunnen uit deze cijfers conclusies trekken en hier lessen uittrekken voor de klachtbehandeling, zodat we deze kunnen ontwikkelen en verbeteren.

De afgelopen jaren is de klachtbehandeling van de gemeente Emmen doorontwikkeld. Het werkproces is duidelijk beschreven, teamleiders worden ondersteund bij de behandeling van een klacht en er is meer inzicht door een betere registratie van klachten. Afgezet tegen de hoeveelheid aangemaakte contacten (75.954) en aantal zaken (132.537) is het aantal klachten met 216 klachten in 2023 heel beperkt. Toch is elke klacht er één en een kans om het beter te doen.

Iedere gemeente registreert klachten op een andere manier. Hierdoor kunnen cijfers van verschillende gemeentes niet één op één met elkaar vergeleken worden. De manier van registratie in de gemeente Emmen is hetzelfde als in de gemeente Leeuwarden. Het inwoneraantal van de gemeente Leeuwarden is met 128.000 inwoners wel iets groter dan die van Emmen. In 2023 heeft de gemeente Leeuwarden 382 klachten behandeld.

Doelen voor 2023

In het jaarslag Klachten 2022 hebben we voor het jaar 2023 het doel gesteld om in te zetten op herstel van vertrouwen. De manier waarop een klacht benaderd wordt, moet ervoor zorgen dat de inwoner zich gehoord en begrepen voelt, ook als de klacht op zich niet meteen opgelost kan worden. Dit kan het vertrouwen dat de inwoner in de gemeente heeft, ondersteunen. Maar ook continuïteit in de klachtbehandeling en een goede voortgangsbewaking met korte doorlooptijden zijn hier van groot belang.

In de organisatie is de bereidheid bij medewerkers en teamleiders groot om een klacht met zorgvuldigheid af te handelen. Het is voor de klager vaak al voldoende als hij/zij zich gehoord voelt en merkt dat de medewerker of organisatie bereid is te leren. Het betekent niet altijd dat een klager en de organisatie het met elkaar eens worden.

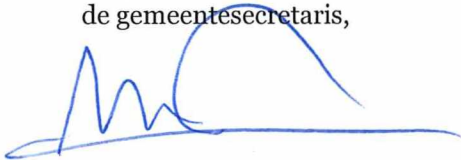
Het primaire doel is van klachten te leren. Daarom moet de drempel voor een inwoner om een klacht in te dienen zo laag mogelijk zijn. Van alle ingediende klachten wordt 75% doorverwezen, buiten behandeling gesteld of ongegrond verklaard. Toch is een ongegronde klacht ook feedback. Meer dan de helft van het totale aantal klachten gaat over bejegening en informatieverstrekking. Hiervan is bijna een derde deel gegrond.

Doel voor 2024

Door de behandeling van 216 klachten in 2023 heeft het cluster Klachten een goed beeld van de signalen en de oorzaken van klachten die door de inwoners worden ingediend. Veel klachten zijn te herleiden tot een (on)zorgvuldigheid in de communicatie. Bijvoorbeeld wanneer een melding of verzoek van een inwoner kort via een e-mail wordt beantwoord, zonder de inwoner eerst te spreken of de procedure uit te leggen. Deze werkwijze kan vervolgens leiden tot een klacht over bejegening of informatieverstrekking. Wanneer in de behandeling van de klacht het handelen van de gemeente alsnog aan de inwoner wordt toegelicht, ontstaat er meestal wederzijds begrip die ontevredenheid bij de klager wegneemt.

De bereidheid zorgvuldig met de inwoner te communiceren, moet aan de voorkant van het proces zichtbaar zijn. Zo kunnen klachten worden voorkomen. Wanneer er voldoende aandacht besteed wordt aan het horen van de inwoner bij een melding of verzoek en hierbij de werkwijze van de gemeente zorgvuldig wordt toegelicht, zal dat minder snel leiden tot een klacht.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris,



M. Plantinga-Leenders

de burgemeester,



H.F. van Oosterhout