Gemeente Diemen

Jaarverslag klachten Diemen 2023

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencoördinator over het jaar 2023. Dit verslag beschrijft de vooruitgang van de gemeente Diemen op het gebied van klachtenafhandeling , met erkenning van de Ombudsman Metropool voor haar effectieve aanpak. De gemeente Diemen heeft met een focus op het informeel afhandelen van klachten en een verbeterde tijdige afhandeling positieve stappen gezet, wat zelfs heeft geleid tot kennisdeling met andere gemeenten via een studiereis. De klachten die in dit verslag worden behandeld vallen onder hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en het Klachtenreglement van gemeente Diemen.

De gegevens in dit verslag zijn gebaseerd op klachten die zijn geregistreerd in het zaaksysteem Rx-Enterprise, een digitaal registratiesysteem dat door de gemeente wordt gebruikt voor onder andere het vastleggen van inkomende post. Klachten, bezwaarschriften en meldingen bij de gemeente kunnen digitaal worden ingediend, maar ook schriftelijk of telefonisch.

De klachtencoördinator beoordeelt klachten op basis van behoorlijkheidseisen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman, die helpt bij het beoordelen van het handelen van de gemeente. Nadat de aard van de klacht is vastgesteld, wordt deze door de klachtencoördinator als een eerste-lijn klacht doorgegeven aan een klachtenbehandelaar voor verdere afhandeling.

Diemen, 31 juli 2024

Sabah Nhass

Klachtencoördinator

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3

2. Aantal klachten en afhandeling 4

2.1 Manier van afhandelen 4

2.2 Oordeel over de klachten 5

2.3 Snelheid waarmee klachten zijn behandeld 6

3. Toetsing van klachten 7

3.1 Behoorlijkheidsvereiste 7

3.2 Ontvankelijkheid klachten 7

4. Ombudsman Metropool 8

5. Conclusie en Aanbevelingen 9

1. Inleiding

Het contact tussen inwoners en de gemeente verloopt over het algemeen soepel, maar er kunnen zich situaties voordoen waarin een inwoner niet tevreden is over de dienstverlening, verstrekte informatie of de manier waarop hij of zij behandeld is. In dergelijke gevallen kan de inwoner een klacht indienen.

Vaak kunnen klachten opgelost worden door middel van een gesprek, verduidelijking of door alsnog te reageren op een brief of melding. Indien een informele aanpak niet voldoende is, wordt de klacht formeel behandeld. De gemeente zal dan een oordeel vellen over de klacht. Als de klager niet tevreden is met dit oordeel, kan hij of zij zich wenden tot de ombudsman metropool.

Klachten spelen een cruciale rol bij het verbeteren van de dienstverlening van de gemeente. Het is essentieel om te weten hoeveel klachten er zijn ingediend, waar ze over gaan en hoe ze zijn afgehandeld, zodat we hieruit kunnen leren. Dit jaarverslag biedt een gedetailleerde analyse van de klachten die in 2023 zijn ontvangen, inclusief hun aard, de afhandeling ervan en de inzichten die zijn opgedaan om onze dienstverlening te verbeteren.

2. Aantal klachten en afhandeling

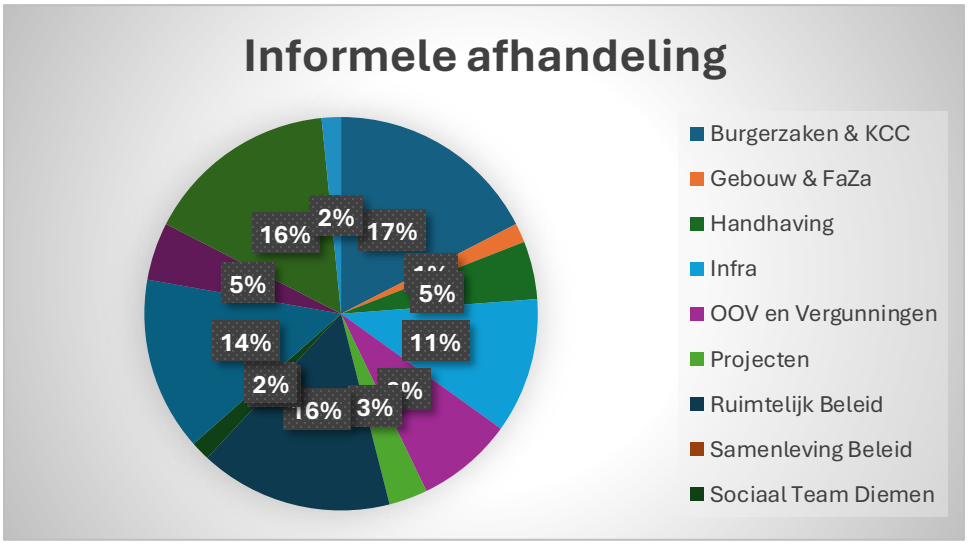
In 2023 zijn er bij de gemeente Diemen 108 klachten binnengekomen, wat een aanzienlijke toename betekent in vergelijking met 2022 toen er 72 klachten waren. Bij de afhandeling van klachten leggen we de nadruk op een informele benadering en afhandeling, waarbij de gemeente graag persoonlijk de klachten oplost.

In 2023 is het aantal bejegeningsklachten gedaald tot 11, wat een positieve ontwikkeling is vergeleken met het voorgaande jaar waarin er 19 bejegeningsklachten werden geregistreerd.

Tegelijkertijd is er een toename te zien in dienstverleningsklachten, waarvan het aantal klom tot 97 dat jaar. De stijging van het aantal dienstverleningsklachten is voornamelijk te wijten aan een gebrek aan communicatie over eerdere meldingen (melding openbare ruimte) die uiteindelijk als klachten zijn geregistreerd. In dit totaal zijn ook klachten over bezwaren aansprakelijkheidstellingen en andere kwesties meegenomen.

2.1 Manier van afhandelen

Informeel
Van de 108 ontvangen klachten zijn er 64 informeel afgehandeld, wat neerkomt op 59,26% van het totale aantal klachten. De gemeente neemt proactief contact op met klagers om hun klachten beter te begrijpen en om een duidelijker beeld te krijgen van hun zorgen. Vaak kunnen klachten worden opgelost door middel van een gesprek of uitleg, waarbij de gemeente open staat voor communicatie en dialoog om klachten aan te pakken en op te lossen. Na afloop vraagt de gemeente aan klagers of ze tevreden zijn met de afhandeling van hun klacht. Als de klager tevreden is, is er geen verdere formele behandeling van de klacht nodig. Bij informele afhandeling ontvangt de klager geen officieel oordeel, maar intern registreert de gemeente wel of de klacht gegrond of ongegrond was. Deze registratie dient om te leren van de ontvangen klachten.



Percentage informeel afgehandelde klachten: 59,26% (64 van de 108 klachten)

Formeel
In 2023 hebben we in totaal 37 klachten formeel afgehandeld, variërend van gebrek aan communicatie tot problemen met dienstverlening door derden. Binnen deze klachten waren ook 3 aansprakelijkheidsstellingen opgenomen, die, hoewel ze niet direct als klachten kunnen worden beschouwd, wel als zodanig zijn ingediend voor verdere behandeling en opvolging. De resterende klachten zijn doorverwezen, geannuleerd of ingetrokken. Dit kan voorkomen doordat bijv. bepaalde klachten, zoals die met betrekking tot diensten van derden, inhoudelijk moeten worden afgehandeld door de desbetreffende derde partij.

2.2. Oordeel over de klachten

Gegrond
In 2023 is 1 klacht als gegrond beoordeeld, in tegenstelling tot 5 in 2022. Over het algemeen beoordelen we niet alleen formeel afgehandelde klachten op gegrondheid of ongegrondheid, maar houden we ook bij of informeel behandelde klachten als gegrond of ongegrond zijn beoordeeld in onze registratie.

Ongegrond
In 2023 heeft de gemeente 2 klachten als ongegrond beoordeeld, terwijl dit aantal in 2022 op 5 lag. Een klacht wordt als ongegrond beschouwd wanneer het duidelijk is dat het gemelde gedrag niet heeft plaatsgevonden. Neem bijvoorbeeld een klacht over een parkeerboete waarbij de klager van mening is dat deze onterecht is. Na onderzoek blijkt echter dat de persoon daadwerkelijk op een locatie stond waar parkeren verboden was, en dat de boete daarom rechtmatig was. Als gevolg daarvan is de klacht als ongegrond verklaard.

2.3. Snelheid waarmee klachten zijn behandeld

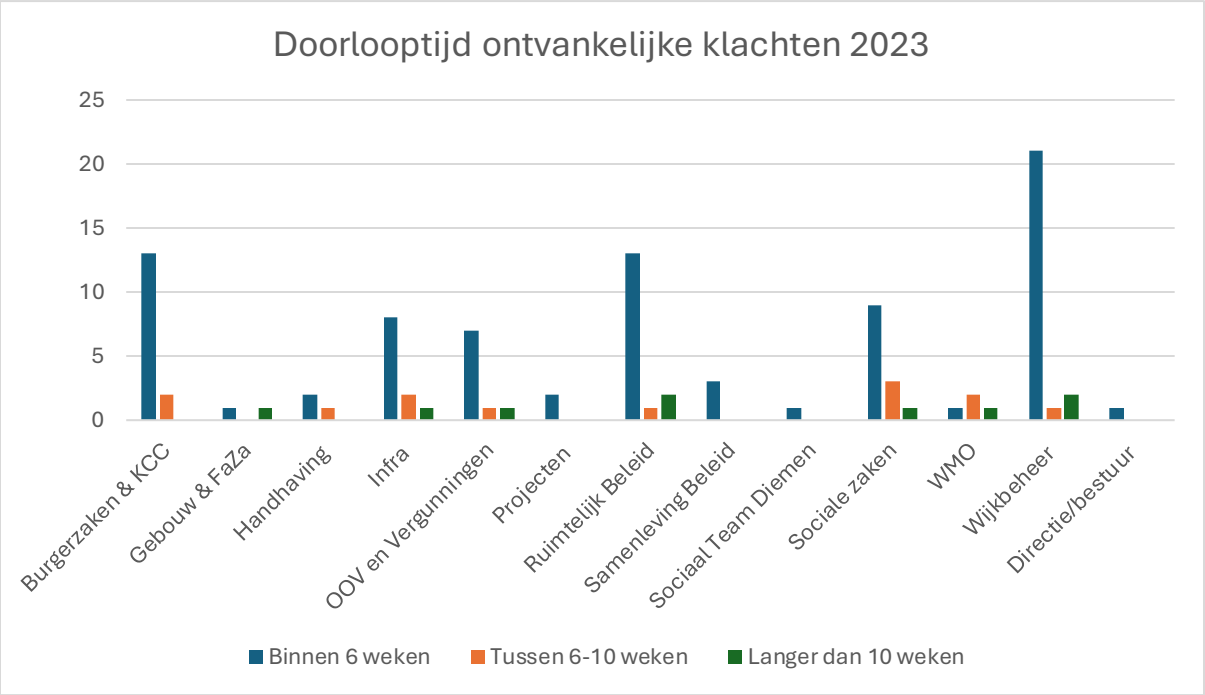
Volgens de wet moet een klacht binnen zes weken worden behandeld. De gemeente kan deze periode met vier weken verlengen indien zes weken niet voldoende is voor een grondige behandeling van de klacht. De gemeente dient de verlenging te communiceren naar zowel de klager als de medewerker waarover is geklaagd. Verdere uitstel is mogelijk indien de klager hiermee instemt.

Binnen zes weken
In 2023 is 76,85% van het totale aantal klachten (108) binnen de termijn van zes weken afgehandeld. In 2022 werden van de 72 klachten 42 binnen zes weken afgehandeld, wat overeenkomt met een percentage van 58,33%.

Tussen zes en tien weken
In 2023 is 12,04% van de klachten tussen zes en tien weken afgehandeld.
In 2022 lag het percentage op 12.5% van het totaal.

Langer dan tien weken
Een opvallende daling: slechts 9,26% van de klachten bleef langer dan 10 weken openstaan, terwijl dit in 2022 nog 29,17% was.

Het informeel afhandelen van klachten kan het aantal tijdig afgehandelde klachten verhogen door snellere oplossingen en meer flexibiliteit. Deze aanpak kan klachten efficiënter oplossen en de klanttevredenheid verhogen, wat de tijdige afhandeling bevordert.



Van de 108 ontvangen klachten in 2023 zijn 83 binnen de initiële termijn van zes weken afgehandeld

3. Toetsing van klachten

3.1. Behoorlijkheidsvereiste

Eerder hebben we gesproken over het aantal klachten dat bij de gemeenten is ingediend en hoe deze klachten zijn behandeld. Hieronder vindt u meer informatie over de beoordeling van de ontvankelijkheid van klachten, waarbij onder andere gebruik wordt gemaakt van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. Deze wijzer biedt richtlijnen die gemeenten helpen om respectvol en zorgvuldig met inwoners en hun belangen om te gaan. Nadat de binnengekomen klachten zijn ingeboekt, worden ze beoordeeld aan de hand van de volgende behoorlijkheidsvereisten:

I. Voortvarendheid
II. Actieve en adequate informatievoorziening
III. Adequate organisatorische voorzieningen
IV. Correcte bejegening en professionele houding

Klachten die betrekking hebben op de eerste 3 behoorlijkheidsvereisten worden geclassificeerd als dienstverleningsklachten, terwijl klachten die onder de 4e categorie vallen worden beschouwd als bejegeningsklachten. In sommige gevallen kunnen klachten echter niet duidelijk worden ingedeeld in deze categorieën, omdat het een samenspel van meerdere factoren betreft.

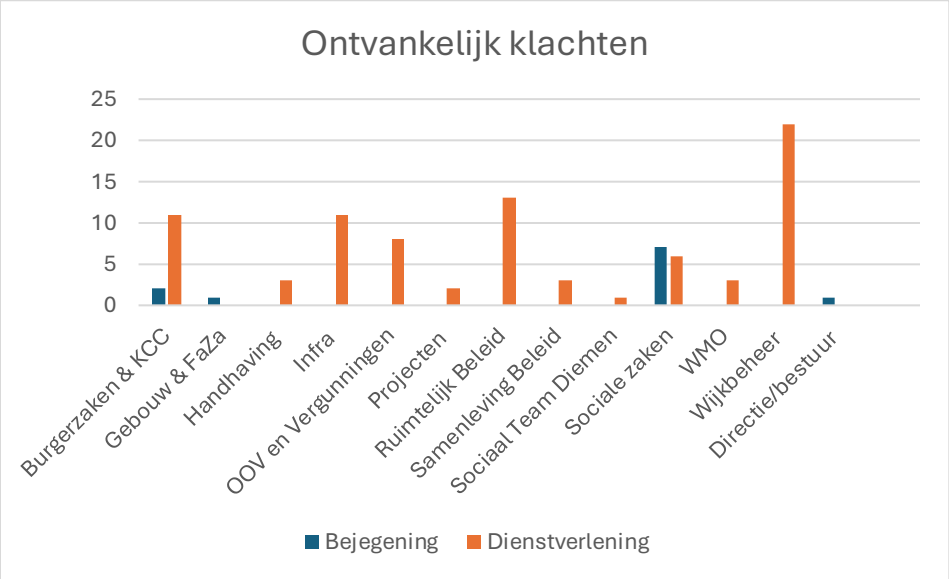
Door de data te analyseren, is gebleken dat 22 van de 108 onderzochte klachten ontstonden door een gebrek aan communicatie. Hierbij bleek dat de gemeente niet voldeed aan de behoorlijkheidsvereiste *actieve en adequate informatievoorziening*. Een voorbeeld hiervan is een situatie waarbij een bewoner herhaaldelijk heeft geprobeerd om contact op te nemen met de gemeente om een melding te maken. Nadat er geen reactie volgde op de eerdere meldingen, heeft de bewoner uiteindelijk een klacht ingediend omdat de gemeente niet reageerde op zijn eerdere verzoeken. Dit is een goed leermoment voor de gemeente om haar communicatie te verbeteren. Heldere communicatie en tijdige informatie zijn essentieel voor een goede afhandeling van klachten.

3.2. Ontvankelijkheid klachten

De toetsing van de ontvankelijkheid van klachten gebeurt doorgaans door te controleren of de klachten voldoen aan de vastgestelde criteria en procedures binnen de gemeente. Bij de eerste beoordeling wordt nagegaan of het gaat om een klacht of een melding met betrekking tot de openbare ruimte. Het gebeurt soms dat inwoners een melding doen via de klachtenroute.

Zoals eerder vermeld, hebben we in 2023 in totaal 108 klachten behandeld, waarvan we 93 klachten als ontvankelijk hebben beoordeeld (een percentage van 86,11%). De overige 15 klachten waren niet-ontvankelijk en kunnen bijvoorbeeld meldingen betreffende de openbare ruimte, bezwaren of aansprakelijkheid zijn geweest.

Hieronder wordt in het schema het aantal ontvankelijke klachten weergegeven per team in 2023, met betrekking tot bejegening of dienstverlening.



Het aantal bejegeningsklachten is gedaald naar 11 in 2023.

4. Ombudsman Metropool

Diemen heeft zich aangesloten bij de Ombudsman Metropool. De klachtencoördinator fungeert namens de gemeente als contactpersoon voor de Ombudsman Metropool. Als er een klacht is, moet deze eerst bij de gemeente worden ingediend. In de praktijk komt het echter voor dat mensen met problemen of klachten zich eerst tot de Ombudsman Metropool wenden. De Ombudsman neemt dan contact op met de klachtencoördinator om de klacht aan te kaarten en te zorgen voor een eerstelijns behandeling.

Diemen onderscheidt zich door het toepassen van principes zoals Luisteren, Oplossen, Leren. Deze aanpak bevordert een ondersteunende en praktische cultuur, met een sterke focus op betrokkenheid en waar mogelijk snelheid. Dankzij deze benadering zijn er maar weinig klachten bij de ombudsman beland, vanwege de proactieve, oplossingsgerichte en transparante werkwijze van Diemen. Dit verklaart tevens de bekwaamheid om klachten informeel af te handelen.

In 2023 ontving de Ombudsman Metropool 11 klachten over de gemeente Diemen.

Klachten Ombudsman Metropool	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal aantal klachten	22	15	16	11	**11**
Afgehandelde dossiers					**5**
Doorlopende dossiers 2024					**6**

Samenvattend kan worden gesteld dat de rode draad in deze klachten is dat de klagers zich niet serieus genomen voelen door de gemeente. Ze uiten klachten en zorgen over diverse kwesties, waaronder parkeerboetes, klachten betreffende parkeerproblemen en besluiten op bezwaren die geen recht doen aan hun persoonlijke omstandigheden. Desalniettemin, is er een opvallende trend zichtbaar waarbij het aantal klachten afneemt. Uit de tabel blijkt dat het aantal klachten ten opzichte van 2019 aanzienlijk is verminderd. Deze daling zou wellicht kunnen worden toegeschreven aan een groter gevoel van erkenning en gehoord worden onder de inwoners, waardoor zij minder snel geneigd zijn om de ombudsman in te schakelen.

5. Conclusie

Het afgelopen jaar heeft de gemeente Diemen aanzienlijke vooruitgang geboekt op het gebied van klachtenafhandeling, waarbij de Ombudsman Metropool haar effectieve aanpak erkende. Deze erkenning resulteerde in kennisdeling met andere gemeenten via een studiereis, waarbij Diemen haar succesverhaal deelde en best practices uitwisselde. Diemen legde de nadruk op het informeel afhandelen van klachten en het verbeteren van de tijdige afhandeling ervan. Dankzij deze aanpak heeft de gemeente aanzienlijke stappen gezet in het efficiënt en effectief oplossen van klachten, terwijl tegelijkertijd de communicatie en relatie met de inwoners zijn versterkt. De verbeteringen waren gericht op klanttevredenheid en het bieden van een transparante en toegankelijke klachtenprocedure.

Door een laagdrempelige, transparante en toegankelijke klachtenprocedure en klachtenafhandeling met inwoners, kan het zijn dat meer mensen zich aangemoedigd voelen om hun zorgen te uiten en klachten in te dienen. Deze verbeteringen kunnen mogelijk een onderliggende oorzaak zijn van de toename die we zien in vergelijking met 2022.

5.1. Aanbeveling

De gemeente dient zich te blijven focussen op het leren van klachten en het ontwikkelen van een uniforme werkwijze in het klachtenproces, met speciale nadruk op kennisdeling en samenwerking. Deze voortdurende inspanningen zullen naar verwachting de klanttevredenheid verder verhogen en de effectiviteit van de klachtenafhandeling verbeteren. Het is aan te bevelen dat de gemeente blijft streven naar een cultuur waarin het leren van klachten centraal staat, om zo continu te kunnen verbeteren en te voldoen aan de behoeften en verwachtingen van de inwoners van Diemen.