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

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

Gemeente Emmen

Aan de raad van de gemeente Emmen

team
Juridische Zaken, Verzekeringen, Inkoop

ons kenmerk	zaaknummer	bijlage	behandeld door	BSN
98297-2025	98297-2025	1	A.T.S. Ananias	

datum	telefoon	fax	e-mail
6 mei 2025	14 0591		gemeente@emmen.nl

Onderwerp :
Jaarverslag klachten 2024

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.
We kunnen uit deze cijfers conclusies trekken en hier lessen uit halen voor de dienstverlening, zodat we deze kunnen ontwikkelen en verbeteren.

Ieder jaar worden het CMT, het college en uw gemeenteraad geïnformeerd over de klachtbehandeling van de gemeente Emmen. Daarnaast wordt het Jaarverslag Klachten openbaar gemaakt, doordat deze gepubliceerd wordt. Het jaarverslag bevat de cijfers, trends en signalen over de behandelde klachten binnen de gemeente Emmen.

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. Dit soort klachten worden door de teamleiders met de medewerkers besproken.

DoeMee-onderzoek
In het "DoeMee-Onderzoek 2023 Klachtbehandeling" van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies, is onderzoek gedaan naar de manier waarop 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 formele, als de informele klachten.

Uit dit DoeMee-Onderzoek is gebleken dat gemeentes met meer dan 100.000 inwoners ruim 350 klachten per jaar ontvangen. In 2024 waren dat bij de gemeente Emmen 298.
In het licht van meer dan 200.000 contacten met inwoners per jaar, lijkt dat weinig. Binnen de gemeente Emmen is er echter wel een stijging te zien van 38% ten opzichte van 2023, toen er 216 klachten werden ingediend.

Aandachtspunten voor 2025
Er zijn een aantal aandachtspunten te geven die bij kunnen dragen aan de verbetering van de dienstverlening en voorkoming van klachten. Het aanpassen van werkinstructies bij een negatief besluit (eerst bellen, dan het besluit versturen) kunnen klachten en bezwaren voorkomen. Een training gespreksvaardigheden kan medewerkers ondersteunen bij conflicten of moeilijke gesprekken.

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 persoonlijk 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