Gemeente Westerkwartier

Jaarverslag klachten 2023

Inhoud

Algemene toelichting en conclusies over 2023 3
Interne klachtenprocedure 3
Overige meldpunten voor klachten 4
Conclusie klachten 2023 4
Bijlage: Cijfers 2023 met toelichting 5
In 2023 ontvangen klachten 5
Wijze van afhandeling van de klachten 5
Onderwerpen van de klachten 6
Domeinen waar klacht betrekking op heeft 7
Wijze van ontvangst klachten 7
Afhandelingstermijn klachten 8
Overige meldpunten voor klachten 8
Nationale Ombudsman 8
Sociaal ombudsvrouw 9
Meldpunt discriminatie 9
Overige contacten gemeente 9

Algemene toelichting en conclusies over 2023

Hierbij wordt u het Jaarverslag Klachten over het jaar 2023 aangeboden. Met dit jaarverslag legt het college verantwoording af over het uitgevoerde beleid inzake klachtafhandeling in het afgelopen jaar.

Bij een klacht gaat het over de wijze waarop een inwoner zich door de gemeente of een medewerker bejegend voelt. Het gaat hierbij dus om een gedraging van de gemeente of medewerker. In dit verslag gaat het niet over meldingen over (overlast in) de openbare ruimte. Melding daarvan kan worden gedaan bij het gemeentelijk 'meldpunt woon- en leefomgeving'. Ook zijn er via de website van de gemeente aparte meldpunten voor defecte straatverlichting, rioolverstopping en roekenoverlast.

De juridische grondslag voor klachtafhandeling ligt in artikel 9 van de Algemene wet bestuursrecht:

1. *Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.*
2. *Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan*

Interne klachtenprocedure
De gemeente Westerkwartier heeft de klachtbehandeling nader uitgewerkt in een klachtenprocedure. Er wordt gewerkt in 3 fases:

1. *Beoordelingsfase*: De klachtenfunctionaris beoordeelt of het echt om een klacht gaat of dat het een melding openbare ruimte, verzoek, schademelding enz. betreft.
2. *Contact en informele fase*: Gaat het om een klacht, dan neemt de klachtenfunctionaris contact op met de inwoner en 'beklaagde' medewerker. Het doel daarvan is de klacht helder en duidelijk te krijgen en te beoordelen hoe de klacht het beste kan worden behandeld.
   Kan de klacht informeel worden afgehandeld door het team zelf? Kan de klachtenfunctionaris misschien bemiddelen tussen klager en team om zo een oplossing te vinden, bijvoorbeeld door inwoner en medewerker met elkaar in gesprek te brengen? Er is dan sprake van een informeel traject, waarbij de klachtenfunctionaris de rol van mediator vervult.
3. *Formele fase.* Lukt het niet een oplossing te vinden in het informele traject dan is het formele traject van toepassing, waarbij zowel inwoner als de medewerker (los van elkaar) worden uitgenodigd voor een of meerdere gesprekken. Na deze gesprekken maakt de klachtenfunctionaris een advies (klacht gegrond of ongegrond) waarop het college vervolgens een besluit neemt.

Klachten oplossen doen we graag zoveel mogelijk samen met onze collega's omdat dit zowel bij klagers als bij de organisatie tot meer tevredenheid leidt. In de praktijk komen we steeds meer tot het laagdrempelig oplossen van klachten. Vaak volstaat goed luisteren of een duidelijkere uitleg geven over een genomen besluit. Maar ook meteen toegeven als we een fout hebben gemaakt, de fout herstellen en/of een oplossing aanreiken haalt de kou snel uit de lucht.

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

1. 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. 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. 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. Conclusies uit een klachtbehandeling worden daarom altijd gedeeld met betrokken medewerkers en leidinggevenden. Hieronder 2 voorbeelden:

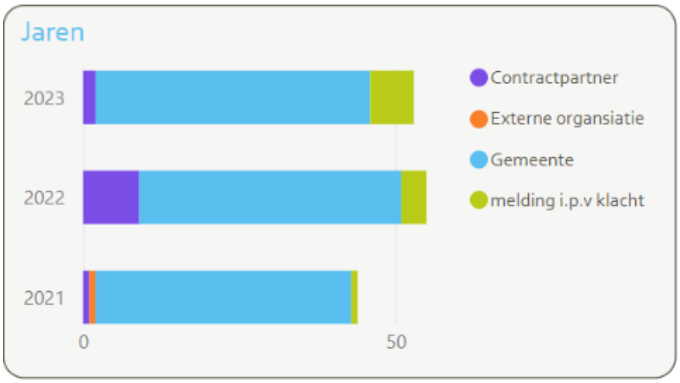
1. Inwoner dient klacht in tegen afwijzing van een aanvraag. De klacht is inhoudelijk ongegrond. Uit het onderzoek blijkt dat wanneer medewerker zich wat meer inlevend had opgesteld er mogelijk geen klacht was ingediend.
2. Inwoner dient klacht in omdat hij nog steeds niets heeft gehoord over de door hem ingediende aanvraag. De klacht is gegrond. Uit onderzoek blijkt dat wanneer medewerker de inwoner op de hoogte had gehouden over de voortgang van de aanvraag er mogelijk geen klacht was ingediend.

Conclusie klachten 2023
In 2023 zijn 53 klachten ingediend waarvan er 44 voor de gemeente bestemd waren (in 2022 respectievelijk 55 en 42). Het aantal klachten ligt onder het gemiddelde van referentiegemeenten. Van de 44 op de gemeente betrekking hebbende klachten zijn er 33 informeel en 11 formeel afgehandeld (in 2022 respectievelijk 32 en 10).

De inhoud van de klachten is evenals in voorgaande jaren divers. Het gaat met name over termijnoverschrijding, bejegening en communicatie. De meeste klachten hebben betrekking op de teams binnen het fysieke (21 klachten verdeeld over 6 teams) en sociaal domein (17 klachten over 5 teams). Dit is te verklaren aangezien daar de meeste contacten met de inwoners zijn. In de bijlage wordt toelichting gegeven op onder meer de aantallen ontvangen klachten, de wijze van afhandeling, de onderwerpen en de afhandelingstermijnen.

Bijlage: Cijfers 2023 met toelichting

In 2023 ontvangen klachten



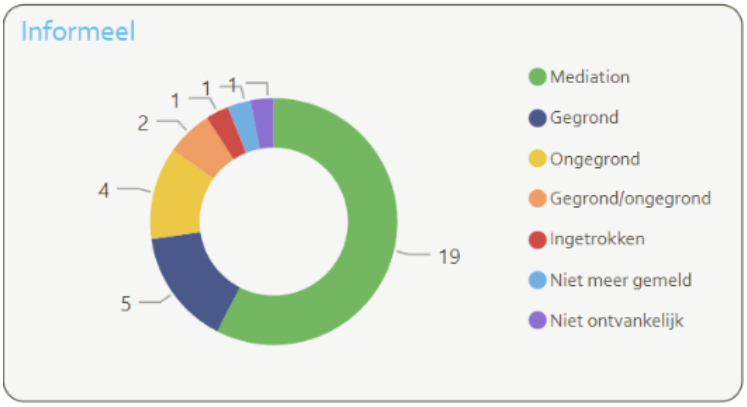
In 2023 zijn in totaal 53 klachten ontvangen, waarvan 44 voor de gemeente bestemd waren. Twee waren voor onze contractpartners, het gaat dan bijvoorbeeld om een zorgaanbieder of aannemer. In die gevallen wordt de klacht voor behandeling doorgezonden naar deze contractpartner. In 7 gevallen was er geen sprake van een klacht, maar van een melding, 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 inwoners[1].

In deze verdere toelichting op de cijfers wordt verder uitgegaan van de 44 voor de gemeente bestemde klachten.

Wijze van afhandeling van de klachten

Een klacht kan formeel maar ook informeel worden afgehandeld. Wij proberen altijd op 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 de gemeente een oplossing gevonden. Daarom wordt eerst het gesprek aangegaan, om het niet direct formeel te maken.

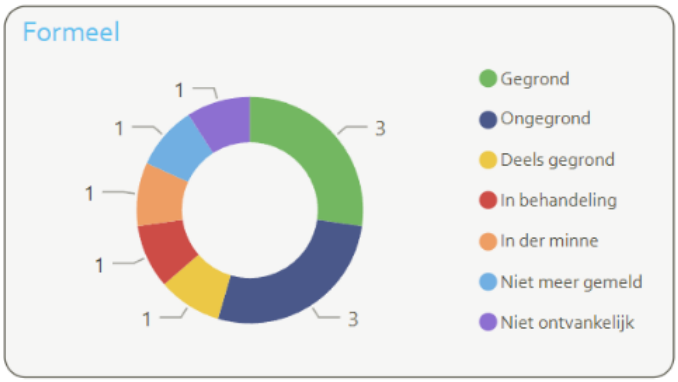


[1] Bron: Rekenkameronderzoek

Uit bovenstaande tabel blijkt dat er in 19 gevallen (in 2022: 16) 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.

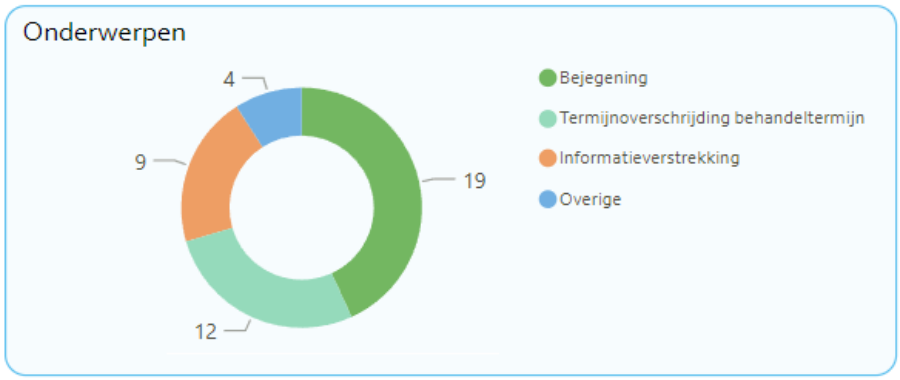
Vaak wordt het dan door het team zelf afgehandeld, eventueel in samenwerking met de klachtenfunctionaris. De klacht wordt vervolgens als 'informeel afgehandeld' geregistreerd. Feitelijk gaat het om mediation.

Het aantal gegronde zaken bij de informeel afgehandelde klachten bedraagt 5. Dit was vorig jaar nog 13. Deze daling wordt veroorzaakt door 'termijnoverschrijding aanvragen' dat in 2022 hoog was als gevolg van achterstanden binnen het team WMO.



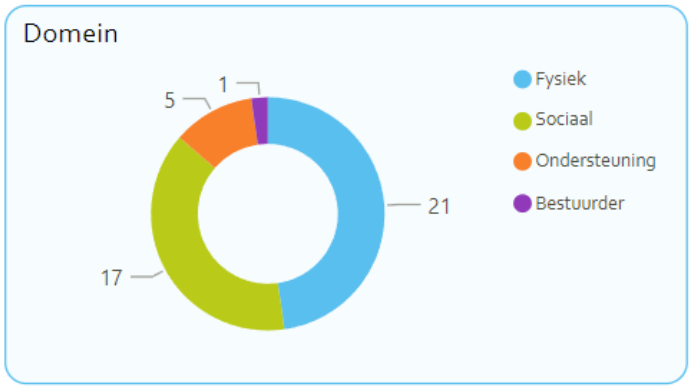
Het aantal formeel afgehandelde klachten bedroeg in 2022 10. Het afgelopen jaar is het dus vrijwel gelijk gebleven.

Onderwerpen van de klachten



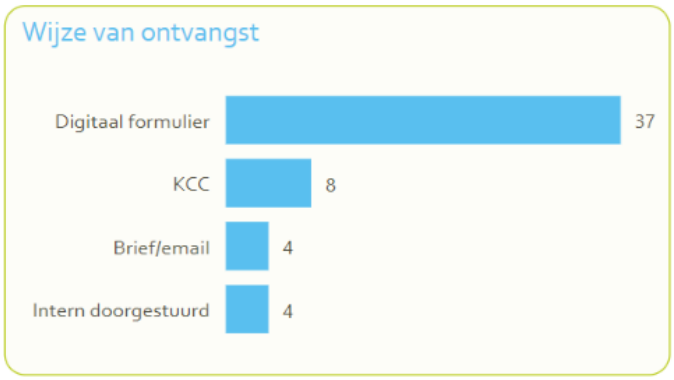
Overschrijding van de behandeltermijn betreft gevallen waarbij inwoners niet op tijd teruggebeld zijn of geen reactie op meldingen/ verzoeken hebben gekregen. Klachten over informatieverstrekking gaan over onjuiste en/ of onvolledige informatie, of over het geheel ontbreken van informatie. Bejegening betreft klagers 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 zowel het sociaal als fysieke domein de meeste klachten hebben is te verklaren aangezien daar de meeste inwonerscontacten zijn. Overigens zijn de klachten binnen de diverse domeinen gelijk verdeeld over de teams. Er zijn geen teams die er in negatieve zin uitspringen.

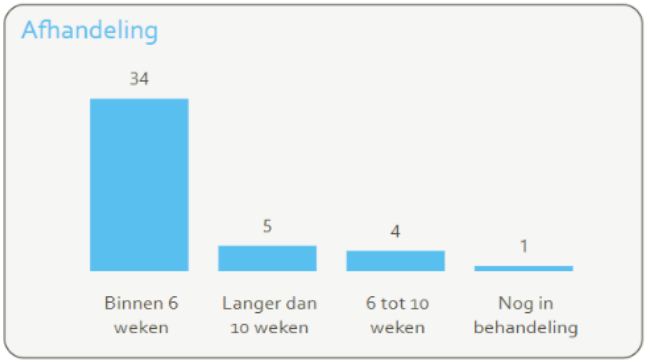
Wijze van ontvangst klachten[2]



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. Soms wordt het digitale formulier door inwoners ook gebruikt om een melding openbare ruimte te doen. Dit betreffen geen klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), maar meldingen die worden 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

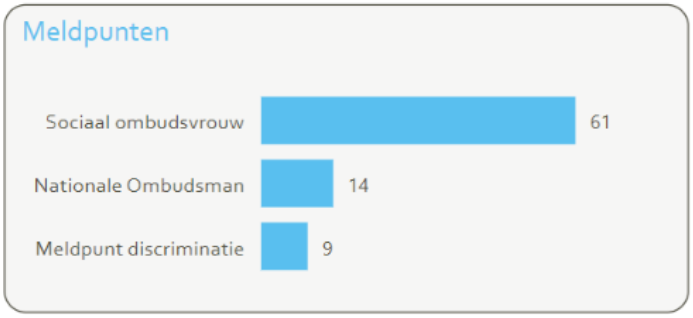
Afhandelingstermijn klachten



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 34 binnen 6 weken afgehandelde klachten, zijn er 16 binnen 1 week, 4 binnen 2 weken en 12 tussen de 3 en 6 weken afgehandeld.

In 5 gevallen heeft de behandeling langer geduurd dan 10 weken (6 weken en 4 verlenging). 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.

Overige meldpunten voor klachten



Nationale Ombudsman

Het afgelopen jaar heeft de Ombudsman 14 zaken van inwoners van de gemeente Westerkwartier behandeld (in 2022: 15). Het hoeft niet altijd te gaan om klachten over de gemeente, maar een klacht kan ook betrekking hebben op een andere overheidsinstantie.

In 10 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. In 2 gevallen heeft de Ombudsman bemiddeld en in 2 gevallen is de melding opgelost voor de start van het onderzoek.

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. In de periode september 2022 tot september 2023 zijn 61 zaken behandeld.

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.
Over geheel 2023 zijn 9 meldingen ontvangen.

Overige contacten gemeente

Medewerkers van de gemeente hebben veel contacten. Om een beeld te geven hoe de verhouding is tussen het aantal contacten en het aantal klachten wordt hieronder een overzicht gegeven van de verschillende geregistreerde contacten in 2023. Het is een globaal beeld aangezien er ook contacten zijn die niet worden geregistreerd.

Overige contacten gemeente

Column1	Som van Column2
Telefoon (incl. Wmo)	61422
Meldingen openbare ruimte	7508
Wmo-meldingen	4778
Fysiek	3030
Participatiewet en minimaregelingen	3010
Meldingen Jeugzorg	2890
Totaal	**82638**