



## **Rapportage klachtbehandeling**

**Onderzoek onder gemeentepanel Venlo en klachtindieners 2016**



## Inhoudsopgave

<b><i>Inhoudsopgave</i></b>	<b>3</b>
<b>1 <i>Inleiding</i></b>	<b>5</b>
1.1 Aanleiding en doel	5
1.2 Onderzoeksmethode	5
1.3 Respons en betrouwbaarheid	5
1.4 Rapportage	5
<b>2 <i>Klachtbehandeling - Klachtindieners</i></b>	<b>6</b>
<b>3 <i>Toegang – gemeentepanel</i></b>	<b>8</b>
3.1 Bekendheid	8
3.2 Meld bereidheid	8
3.3 Gewenst toegangskanaal	9
<b>4 <i>Tevredenheid klachtbehandeling - klachtindieners</i></b>	<b>10</b>
4.1 Belangrijkste aspect t.a.v. klachtbehandeling – gemeentepanel en klachtindieners	11
4.2 Verbeterpunten	11
<b>5 <i>Ombudsman – gemeentepanel en klachtindieners</i></b>	<b>12</b>
5.1 Bereidheid	12
5.2 Voorkeur vorm	12
<b>6 <i>Overige opmerkingen</i></b>	<b>13</b>



## 1 Inleiding

### 1.1 Aanleiding en doel

In het kader van het onderzoek naar het instellen van een gemeentelijke ombudsman wil de gemeente graag inzicht krijgen in hoe de klachtbehandeling ervaren wordt door inwoners van de gemeente Venlo. Hiervoor hebben we een onderzoek uitgezet.

### 1.2 Onderzoeksmethode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van digitale vragenlijsten onder twee doelgroepen. Deze doelgroepen zijn het gemeentepanel Venlo en mensen die afgelopen jaar (tussen 1-7-2015 en 3-8-2016) een klacht hebben ingediend via een digitaal kanaal, te weten via e-mail dan wel via het webformulier. De klachtindieners zijn vooraf benaderd via de mail met de vraag of ze mee wilden werken aan dit onderzoek. In totaal hebben we naar 187 mensen een e-mail gestuurd met de vraag of mee wilden werken aan dit onderzoek. Hiervan zijn 8 mails niet aangekomen (foutief e-mailadres), 14 mensen hebben aangegeven geen interesse te hebben om hieraan mee te werken, 54 mensen wilden wel meewerken aan dit onderzoek en 111 mensen hebben helemaal niet gereageerd. Het gemeentepanel bestaat uit 1117 mensen die zichzelf hebben opgegeven om regelmatig vragenlijsten voor de gemeente Venlo in te vullen.

### 1.3 Respons en betrouwbaarheid

#### Klachtindieners

De respons kwam uiteindelijk uit op 27%. Dit is een redelijke respons voor een schriftelijke vragenlijst. Hoewel de respons wel wat laag is om betrouwbare uitspraken te doen over de algehele beoordeling (terugkijken). Zie hierna het hoofdstuk klachtbehandeling voor een nadere toelichting.

	Totaal uitgenodigd	Aantal ingevuld	% respons
Wil wel meewerken	54	48	87%
Wil niet meewerken	14	0	-
Geen reactie	111	0	-
<i>Foutief e-mailadres</i>	<i>8</i>	<i>0</i>	-
<b>Netto* totaal</b>	<b>179</b>	<b>48</b>	<b>27%</b>

\*Netto = totaal aantal genodigden minus de niet aangekomen e-mails.

#### Gemeentepanel

De betrouwbaarheid van de uitkomsten van het gemeentepanel zijn zeer hoog. Met een respons van 77% komen we uit op een betrouwbaarheidsmarge<sup>1</sup> van 1,5%.

	Totaal uitgenodigd	Aantal ingevuld	% respons
Gemeentepanel	1117	863	77%

### 1.4 Rapportage

In de rapportage wordt veel gebruik gemaakt van figuren om de antwoorden die de respondenten hebben gegeven weer te geven. Bij de figuren staat aangegeven hoeveel respondenten de betreffende vraag of combinatie van vragen heeft beantwoord middels: (N=..).

In hoofdstuk 1 wordt de aanleiding en doel beschreven. Hoofdstuk 2 gaat in op de klachtindieners en dan met name over de verschillen tussen de klachtindieners die wel (=respondenten) en niet (=non-respondenten) hebben meegewerkt aan de vragenlijst. Hoofdstuk 3 t/m 5 geeft de resultaten weer van beide enquêtes (gemeentepanel en klachtindieners).

<sup>1</sup> Deze marge betekent dat als bijvoorbeeld 70% van de respondenten een vraag met 'ja' heeft beantwoord, met een zekerheid van 95% gesteld kan worden dat dit percentage in de populatie tussen de 68,4% en de 71,6% ligt.

## 2 Klachtbehandeling - Klachtindieners

### Klachtindieners

De respons kwam uiteindelijk uit op 27%. Dit is een redelijke respons voor een schriftelijke vragenlijst. Hoewel de respons wel wat laag is om betrouwbare uitspraken te doen over de algehele beoordeling (terugkijken).

	<b>Totaal uitgenodigd</b>	<b>Aantal ingevuld</b>	<b>% respons</b>
Wil wel meewerken	54	48	87%
Wil niet meewerken	14	0	-
Geen reactie	111	0	-
<i>Foutief e-mailadres</i>	8	0	-
<b>Netto* totaal</b>	<b>179</b>	<b>48</b>	<b>27%</b>

\*Netto = totaal aantal genodigden minus de niet aangekomen e-mails.

Om een beter beeld te krijgen van de resultaten van dit onderzoek bekijken we eerst of de mensen die de vragenlijst hebben ingevuld een goede afspiegeling vormen van de totale groep klachtindieners. In dit hoofdstuk bekijken we dat op een aantal punten:

- Informeel of formeel afgehandeld
- Gegronde dan wel ongegronde klacht
- Termijn waarop is gereageerd op de klacht

Van de 179 mensen die tussen 1-7-2015 en 3-8-2016 een klacht hebben ingediend bij de gemeente Venlo. Hebben uiteindelijk 48 mensen de vragenlijst ingevuld. Deze groep noemen we de respondenten. De mensen die vragenlijst niet hebben ingevuld noemen we hier non-respondenten.

Vier van de vijf klachten is informeel afgehandeld. Hierbij is eigenlijk geen verschil te zien tussen de respondenten en non-respondenten.

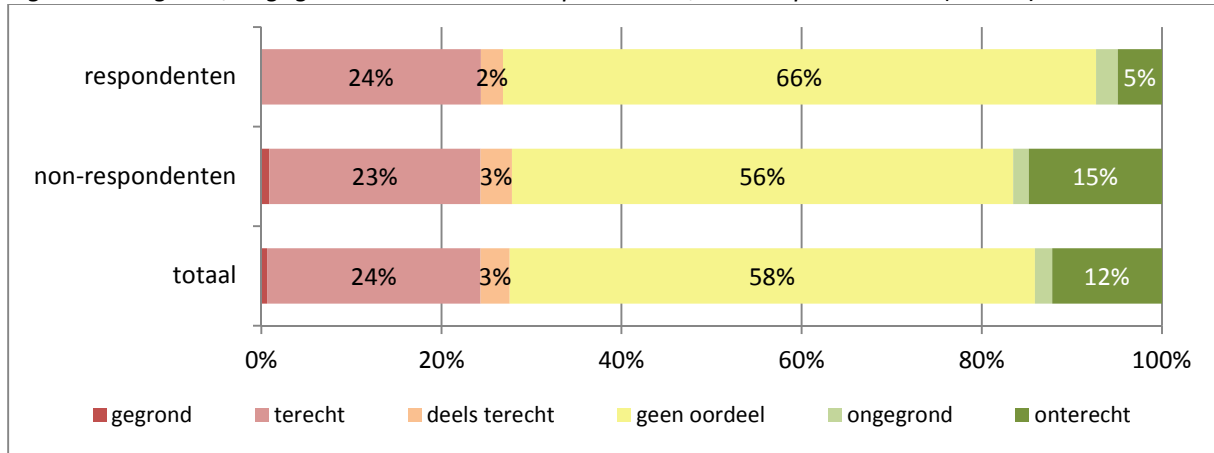
In de meeste gevallen is er hierdoor geen oordeel gegeven of de klacht gegrond dan wel ongegrond was. Dit omdat deze met tevredenheid van de klager zijn afgehandeld (formele behandeling niet aan de orde). Wel is te zien dat dit vaker geldt voor respondenten. Van non-respondenten is de klacht wat vaker als 'onterecht' beoordeelt dan voor de respondenten. Voor beide groepen geldt dat voor ruim een kwart van de klachten geldt dat deze gegrond, terecht of deels terecht waren.

Wat betreft de tijdsduur van de afhandeling van de klacht is belangrijk te weten dat de wettelijke termijn hiervoor 6 weken is<sup>2</sup>. Te zien is dat deze termijn van de non-respondenten de klacht voor bijna de helft binnen een week was afgehandeld. Voor de respondenten was dit voor 28% van de klachten het geval. Toch was voor het overgrote deel van alle klachtindieners de klacht binnen 6 weken afgehandeld.

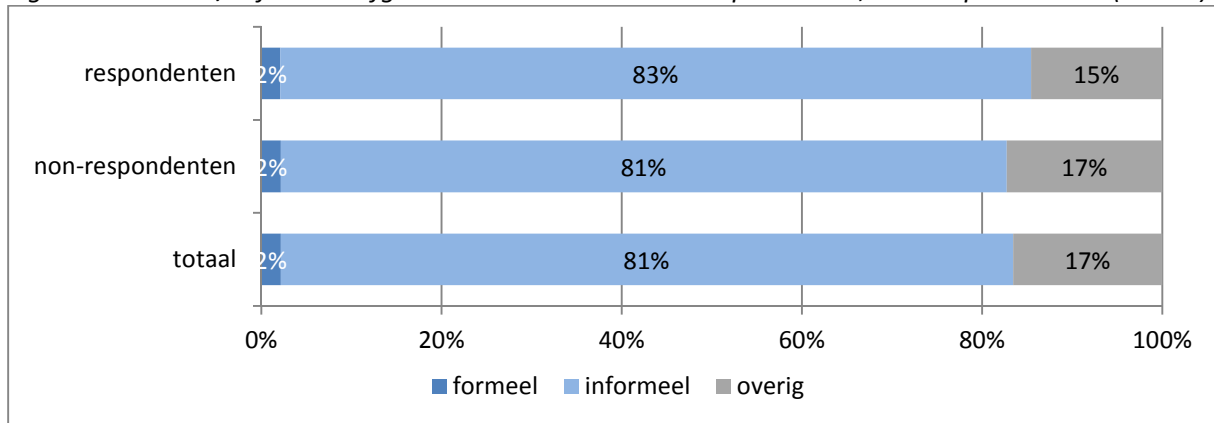
---

<sup>2</sup> Deze termijn geldt voor informele klachten, voor formele klachten is de afhandeltermijn 10 weken.

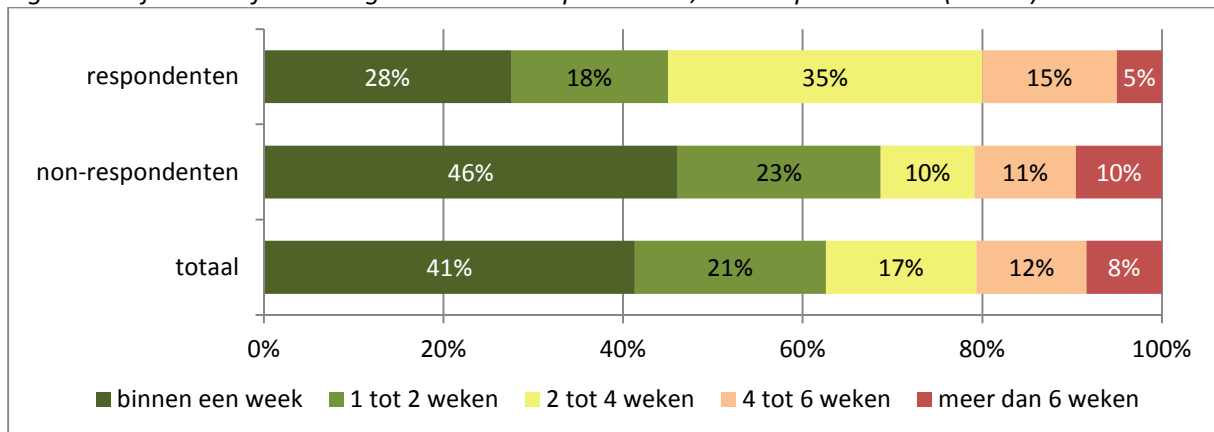
*Figuur 1. Gegrond/ongegrunde klacht naar respondenten, non-respondenten? (N=156)*



*Figuur 2. Formeel/ informeel afgehandelde klachten naar respondenten, non-respondenten? (N=187)*



*Figuur 3. Tijdsduur afhandeling klacht naar respondenten, non-respondenten? (N=155)*



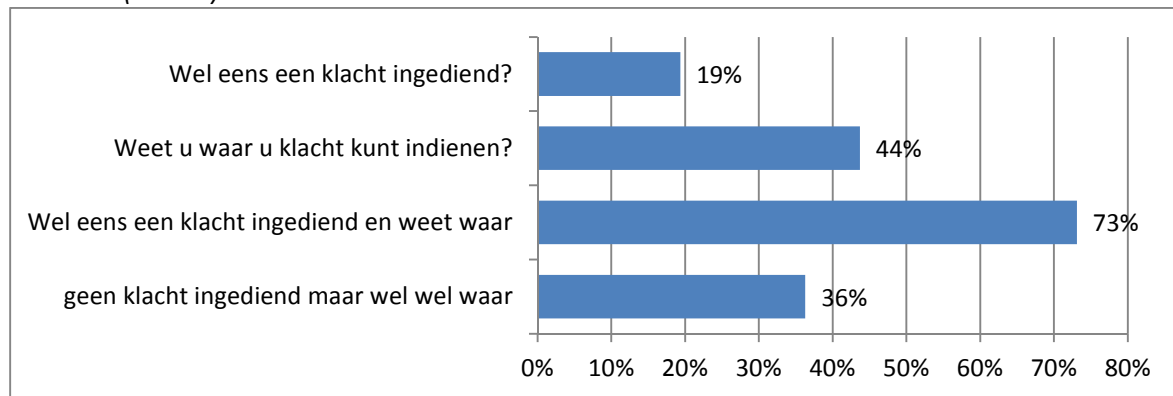
Conclusie is dan ook dat de resultaten van het onderzoek met name leerpunten opleveren voor de informele klachtbehandeling.

### 3 Toegang – gemeentepanel

#### 3.1 Bekendheid

Aan de gemeentepanelleden (respons 77%) is een aantal vragen voorgelegd die betrekking hebben op het indienen van klachten. Allereerst is gevraagd of ze wel eens een klacht hebben ingediend bij de gemeente Venlo. Dit was voor ongeveer een vijfde het geval. Vervolgens is gevraagd of ze wel weten waar ze deze klacht in kunnen dienen. Ruim twee van de vijf respondenten zegt dat ze dit wel weten. Tot slot is ook gevraagd of ze ook bereid zijn om een klacht in te dienen. Bijna twee derde van de respondenten geeft aan dat ze hiertoe wel bereid zijn.

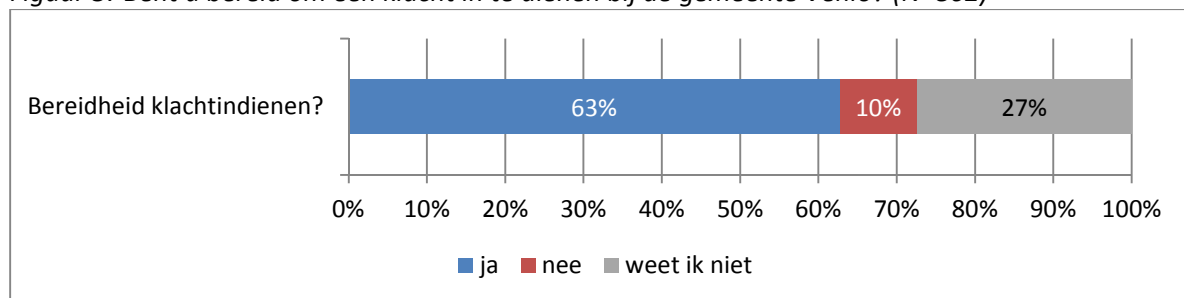
*Figuur 4. Heeft u wel eens een klacht ingediend (ja/nee) en weet u waar u dat kunt doen (ja/nee)? (N=863)*



#### 3.2 Meld bereidheid

Ongeveer twee derde van de gemeentepanelleden is bereid om een klacht in te dienen. Een op de tien zou dit niet doen en ruim een kwart weet niet of hij dat zou doen. De reden om het wél te doen is veelal dat als het nodig is ze zeker een klacht in zouden dienen. Wanneer de mensen aangeven niet te gaan klagen is het veelal, omdat ze geen klacht hebben en als ze niet weten of ze een klacht in zouden dienen geven ze vaak aan dat het afhankelijk is van de situatie. De ernst van de klacht bepaalt dus of ze ook daadwerkelijk bereid zijn om te gaan klagen.

*Figuur 5. Bent u bereid om een klacht in te dienen bij de gemeente Venlo? (N=862)*



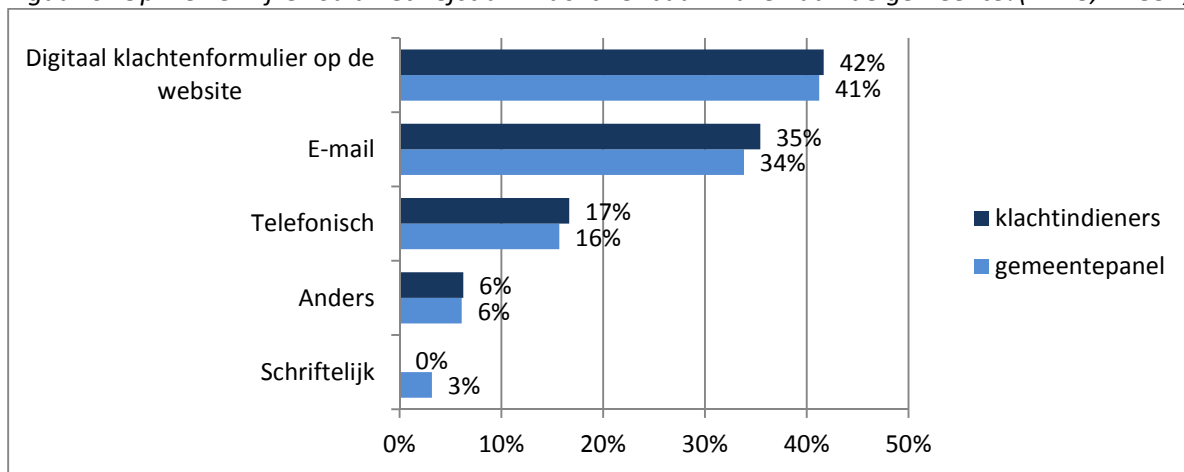


### 3.3 Gewenst toegangskanaal

Hierbij moet wel worden vermeld dat onder de groep ‘klachtindieners’ er alleen klachtindieners zijn uitgenodigd voor de vragenlijst waarvan een e-mailadres bekend was. Dit waren hoofdzakelijk mensen die via de digitale weg hun klacht hebben ingediend (via het digitale formulier of via e-mail). De resultaten van deze groep klachtindieners zijn dus niet geheel representatief voor de hele groep klachtindieners. Er zijn namelijk ook nog andere kanalen waarop mensen een klacht in kunnen dienen bij de gemeente. Ook voor het gemeentepanel geldt dat dit een digitaal actieve groep is, waarin de wat oudere Venlonaar wat oververtegenwoordigd is. Hiermee zijn deze resultaten ook niet geheel representatief voor de hele Venlose bevolking.

Het gewenste kanaal voor het indienen van klachten is voor de meeste respondenten via een digitaal webformulier of via een e-mail. Indien anders, zegt men heel vaak mondeling of via een persoonlijk gesprek.

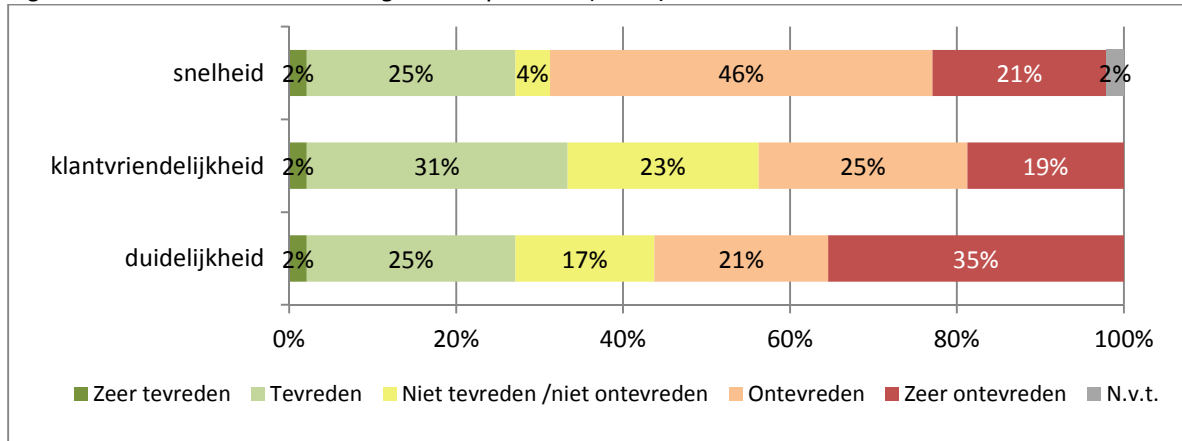
*Figuur 6. Op welke wijze zou u het liefst uw klacht kenbaar maken aan de gemeente?(N=48, N=854)*



#### 4 Tevredenheid klachtbehandeling - klachtindieners

Aan de klachtindieners is gevraagd in hoeverre ze tevreden zijn over de wijze waarop hun klacht is afgehandeld. Hieruit komt naar voren dat een groot deel hier (zeer) ontevreden over is. Het minst tevreden is men over de snelheid.

Figuur 7. Hoe tevreden over volgende aspecten? (N=48)



Uit het hoofdstuk klachtbehandeling blijkt reeds dat de resultaten met name betrekking hebben op de informele behandeling. Bij slechts 5% (=2 personen) van de klachtindieners is de klacht buiten de wettelijke termijn (van 6 weken) afgehandeld.

We kunnen het volgende voorzichtig opmaken: De klachtindieners zijn niet bekend met de wettelijke afhandeltermijn van 6 weken en/of de klachtindieners vinden deze wettelijke termijn te lang. Wel moet hierbij worden opgemerkt dat het totaal aantal klachtindieners dat deze vragen heeft beantwoord laag is. De uitkomsten zijn daarom slechts indicatief.

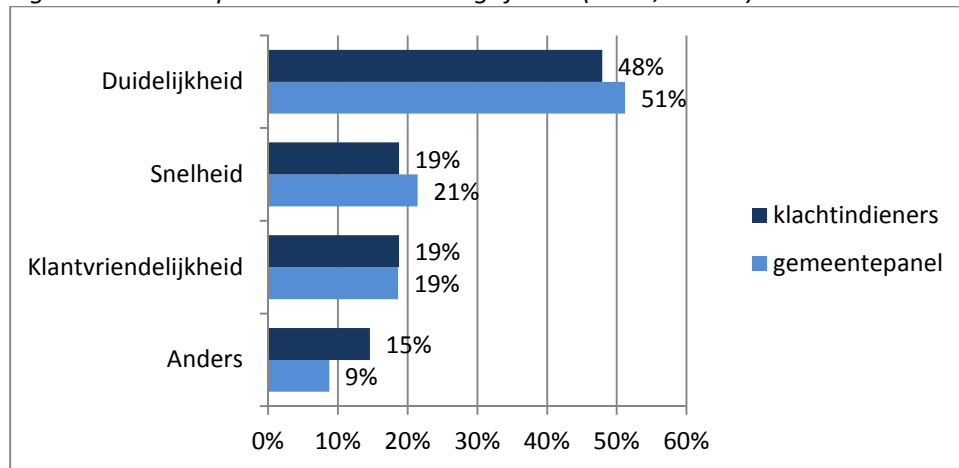
Wanneer de klachtindieners niet tevreden waren over de snelheid, duidelijkheid en/of klantvriendelijkheid is hen ook gevraagd aan te geven waarom dat ze niet tevreden zijn. Hieronder volgen wat zaken die hierbij vaker werden genoemd.

- Er is wel binnen de 6 weken gereageerd, maar hiervan was het antwoord niet naar tevredenheid. Aan deze reactie wordt vervolgens geen gevolg meer gegeven.
- Dat ze herhaaldelijk eenzelfde melding hebben moeten maken, alvorens er een reactie terugkwam.
- Dat er geen opvolging is van de klacht. Er is onder de klachtindieners niet alleen behoefte aan terugkoppeling door de juridische afdeling maar ook door de betreffende afdeling waar de klacht betrekking op had.
- Dat er geen reactie komt op de klacht. En als ze dan zelf contact opnemen met de gemeente dan is de betreffende persoon niet bereikbaar.

#### 4.1 Belangrijkste aspect t.a.v. klachtbehandeling – gemeentepanel en klachtindieners

Ook is aan de respondenten gevraagd welk aspect van de klachtbehandeling voor hen het belangrijkste is. De helft vindt duidelijkheid het belangrijkste. Als mensen wat anders hebben ingevuld is dit vaak dat ze alle drie de aspecten belangrijk vinden. Het gaat er eigenlijk om dat ze het gevoel hebben dat ze serieus worden genomen.

Figuur 8. Welk aspect vindt u het belangrijkste? (N=48, N=854)



#### 4.2 Verbeterpunten

Ook is aan de klachtindieners gevraagd om verbeterpunten aan te dragen t.a.v. de klachtbehandeling. Een op drie klachtindieners heeft geen verbeterpunten opgegeven of vond het prima. Twee derde heeft wel wat punten ter verbetering aangedragen.

Hierbij kwamen een aantal punten naar voren:

- Betere communicatie: dit is natuurlijk heel breed. Specifieker komt het neer op duidelijke terugkoppeling. Wanneer klacht binnen komt duidelijk communiceren over wanneer en van wie ze een reactie kunnen verwachten. Ook wordt nog vaak gemeld dat het verkregen antwoord onduidelijk was.
- Opvolging: Indien de klacht informeel wordt afgehandeld wenst men toch nog graag enige vorm van terugkoppeling dan wel opvolging van de betrokken afdeling. Blijkbaar is het vaak onduidelijk wat er mee wordt gedaan.
- Ook vinden een aantal mensen dat de gemeente de verantwoordelijkheid moet nemen. Niet wijzen naar andere afdelingen of doorverbinden. Niet het probleem bij de klant leggen.
- Kennis over wet- en regelgeving bij de medewerker laat te wensen over volgens een paar klachtindieners.

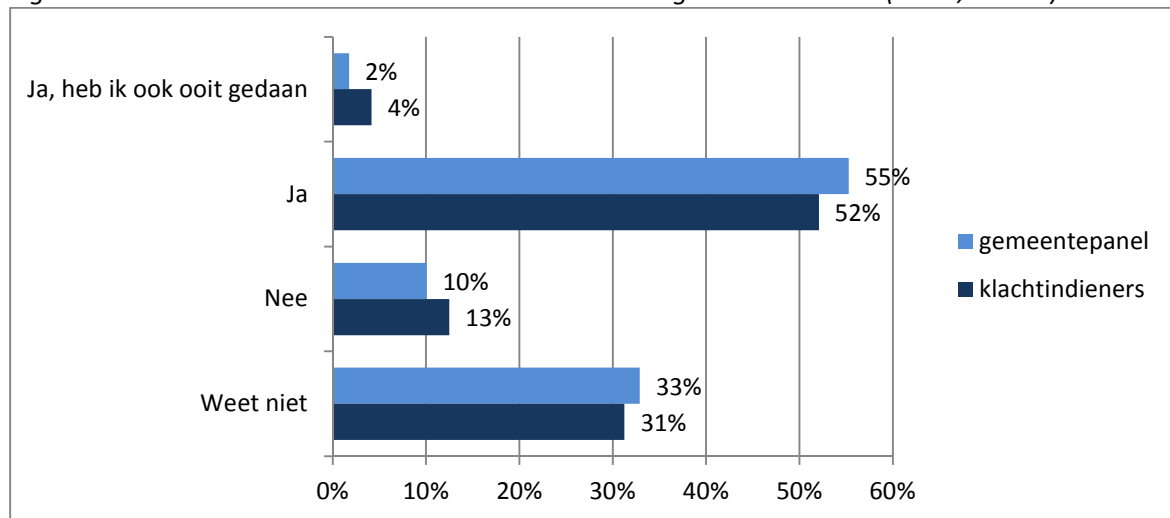
## 5 Ombudsman – gemeentepanel en klachtindieners

Nadat er een formele klacht bij de gemeenten is ingediend, bestaat er de mogelijkheid om, als men het niet eens is met de afhandeling hiervan, een klacht bij de Nationale ombudsman in Den Haag in te dienen. Dit heet dan een tweedelijnsklacht.

### 5.1 Bereidheid

Aan de respondenten is gevraagd of ze bereid zouden zijn een klacht bij de Nationale ombudsman in te dienen als een dergelijke situatie zich voor zou doen. Ruim de helft geeft aan dat ze hiertoe bereid zouden zijn. Een op de tien zou dit niet doen en een heel klein deel heeft dit ook gedaan. Een derde weet niet of hij dit zou doen.

Figuur 9. Bereidheid om naar Nationale ombudsman te gaan met klacht? (N=48, N=854)



#### Niet bereid Nationale ombudsman

Van de klachtindieners gaf een klein aantal mensen aan niet bereid te zijn met hun klacht naar de Nationale ombudsman te stappen als ze het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht door de gemeente. De reden hiervoor was, de ernst van de klacht, geen vertrouwen in en teveel moeite. Ook aan het gemeentepanel werd eenzelfde vraag voorgelegd. Hierop kwamen gelijksoortige antwoorden. Maar ook dat deze instantie er te ver vanaf staat en dat ze het te duur vinden.

### 5.2 Voorkeur vorm

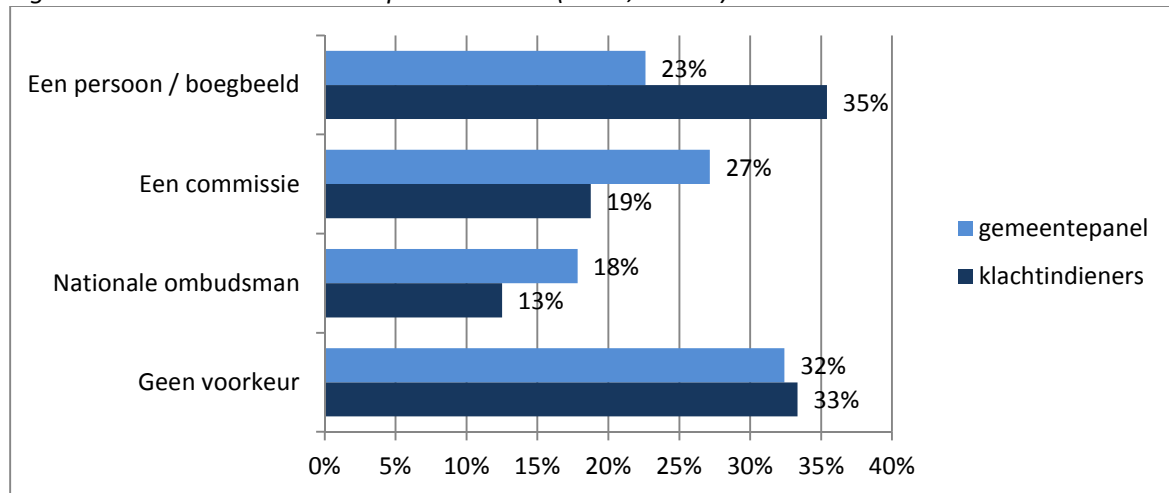
Sommige gemeenten hebben een gemeentelijke ombudscommissie of een gemeentelijke ombudsman waar een tweedelijns klacht ingediend kan worden in plaats van bij de Nationale ombudsman. Een ombudscommissie bestaat doorgaans uit een voorzitter en twee leden. Een ombudsman is een persoon (boegbeeld). Zowel de ombudscommissie als de ombudsman zijn dan gezeteld in de gemeente waarover geklaagd wordt.

Aan de respondenten is gevraagd waar hun voorkeur naar uitgaat.

Het gemeentepanel heeft geen duidelijke voorkeur, het maakt ze over het algemeen niet uit. Als ze wel een voorkeur hebben is het iets vaker voor een commissie. Ook klachtindieners hebben niet echt een overtuigende voorkeur, al is er een kleine meerderheid voor een persoon/ boegbeeld.

Voor beide doelgroepen geldt dat zij het minst voorstander zijn van de Nationale ombudsman.

Figuur 10. Voorkeur naar bepaalde vorm? (N=48, N=854)



Ook is gevraagd aan de respondenten waarom ze die voorkeur hebben.

Als ze een voorkeur hebben voor een persoon of boegbeeld is de reden meestal dat men het persoonlijker vindt, direct contact, korte lijnen.

Als de voorkeur uitgaat naar een commissie is de reden hiervan veelal dat er meerdere personen naar kijken, samen zien ze meer dan één.

En de voorkeur voor de Nationale ombudsman heeft meestal als reden dat deze geheel onafhankelijk is, er is geen sprake van belangenverstrengeling.

Wanneer ze geen voorkeur hebben is dit vaak;

- Maakt niet uit, als de klacht maar serieus genomen wordt en goed behandeld wordt;
- Afhankelijk van de klacht;
- Geen idee / geen mening / geen voorkeur

## 6 Overige opmerkingen

De open antwoorden van beide groepen geven het volgende beeld. Opgemerkt wordt dat dit een samenvatting is van de meest voorkomende opmerkingen maar dat dit niet een consistent beeld is.

- Er wordt benoemd dat klantvriendelijkheid, duidelijkheid en snelheid belangrijk zijn;
- Klachten moeten altijd serieus genomen worden;
- Sommige mensen vinden het een vreemde / onzinnige enquête, een ander meent dat hieruit blijkt dat klachten serieus genomen worden, terwijl weer een andere graag hoort wat de resultaten van de enquête zijn.
- Meerdere mensen zeggen dat ze hopen geen klacht te hoeven indienen en dat ze geen klacht hebben;
- Weinig vertrouwen in de ambtenaren van de organisatie;
- Mensen voelen zich niet gehoord;
- Een aantal losse opmerkingen over concrete situaties;
- Het moet duidelijker zijn waar mensen met klachten / meldingen e.d. terecht kunnen en deze moeten gemakkelijk gemeld kunnen worden
- Klacht is naar tevredenheid afgehandeld
- Geen opmerkingen