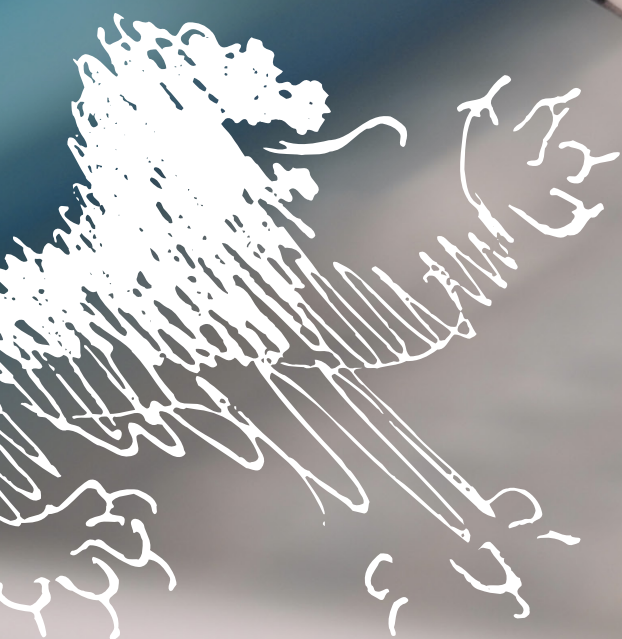


Jaarverslag Klachten 2022

A close-up photograph of a hand holding a wooden stamp. The stamp is rectangular and has the word "KLACHTEN" printed on it in a bold, black, serif font. The hand is positioned as if about to use the stamp. The background is a soft, out-of-focus blue gradient.

KLACHTEN





Voorwoord

Medewerkers van onze gemeente hebben heel veel contact met inwoners. Het Klant Contact Centrum ontvangt dagelijks gemiddeld 650 telefoontjes en 200 berichten via social media. Dat zijn tienduizenden contacten per jaar. Een klein deel daarvan betreft meldingen, een nog veel kleiner deel betreft klachten. Verreweg de meeste vragen en meldingen worden adequaat opgelost, binnen de normale dienstverlening van de gemeente. Het is belangrijk om dat vast te stellen, ook al is het aantal klachten over 2022 in totaal gestegen. Klachten zijn op zichzelf overigens niet negatief. Waar het op aankomt, is dat we van klachten leren. Daar willen we met dit jaarverslag aan bijdragen.

Invloed van social media

Sociale media hebben de drempel verlaagd om een melding te doen of een klacht in te dienen. Een appje is zo gestuurd. Veel inwoners verwachten dan ook snel een berichtje terug. Dat is een hele uitdaging en soms onmogelijk, want een goede reactie vergt vaak uitzoekwerk en daarmee tijd.

Grens bij agressie en stalk-gedrag

In 2022 heeft de gemeente een agressieprotocol opgesteld met als doel agressie richting medewerkers te voorkomen. Ook worden medewerkers getraind om met agressief gedrag om te gaan. Bij dreigend, destructief en agressief gedrag zeggen we 'stop'. Dat doen we ook bij 'obsessief' gedrag. Een inwoner die de gemeente blijft bestoken met klachten en vragen krijgt een 'stop'-brief met het verzoek om te stoppen met klagen en melden én de mededeling dat nieuwe meldingen of klachten over hetzelfde onderwerp niet in behandeling worden genomen. Want al die brieven vragen buitensporig veel tijd en daarmee gemeenschapsgeld.

In 2022 zijn er iets minder agressie- en intimidatiemeldingen geregistreerd dan in 2021. Dit betreft waarschuwingen, telefoon-, e-mail- en whatsappverboden. Het aantal pandverboden (toegang tot het gebouw) is in 2022 juist toegenomen. Ook is de aard van de agressie- en intimidatiemeldingen ernstiger geworden. In 2022 hebben zich een aantal incidenten voorgedaan waarbij fysiek geweld werd gebruikt richting medewerkers. Ook zijn er vernielingen geweest in de hal van het gemeentehuis. Het interventieteam agressie heeft het afgelopen jaar vaker stand-by moeten staan dan daarvoor.

Leren van klachten

Klachten houden de gemeente scherp. Klachten helpen om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren en om inwoners beter uit te leggen waarom dingen gaan zoals ze gaan. Vaak hebben klagers geen besef van wat er achter de schermen gebeurt om knelpunten op te lossen. Daarom nodigt de gemeentelijke klachtenbemiddelaar klagers en medewerkers soms uit om samen om tafel te gaan zitten. Als er iets verkeerd is gegaan in onze organisatie, maken we natuurlijk onze excuses. Hoe goed de intenties ook zijn, ook in onze organisatie worden fouten gemaakt. Onze medewerkers zijn immers mensen. Maar een goed gesprek klaart vaak de lucht.

Betere dienstverlening

Hoe eerder meldingen worden opgepakt, hoe kleiner de kans dat een melding uitgroeit tot een klacht. Voor elke afdeling ligt hier een kans om de dienstverlening te verbeteren. Sterker: voor elke medewerker ligt hier een kans. Een van de belangrijkste redenen voor klachten is dat een terugbelverzoek niet wordt opgepakt of dat een vraag/ melding van de ene naar de volgende medewerker wordt doorgeschoven. Begrijpelijk dat inwoners daar boos van worden.

Door te voorkomen dat een melding een klacht wordt, bereiken we dat inwoners (nog) meer tevreden zijn over onze dienstverlening en klantvriendelijkheid. De directie van de gemeente heeft hiervoor aandacht gevraagd in het managementteam.

Martien Wierdsma

Klachtenbemiddelaar, gemeente Leeuwarden



Overzicht 2022

Werkwijze bij klachten

De klachtenbemiddelaar neemt na het binnenkomen van een klacht zo snel mogelijk contact op met de klager. Het doel is om de klacht informeel op te lossen. Als dat niet lukt, kan de klager een formele klacht indienen. Deze wordt door de klachtencoördinator van de verschillende domeinen behandeld. Als de klacht ook dan niet wordt opgelost, kan de klager terecht bij de Nationale Ombudsman.

De eerste stap in de Leeuwarder aanpak van klachten is dus gericht op het informeel (nog niet juridisch) oplossen van problemen. Deze aanpak bleek jarenlang heel effectief: het aantal klachten ging omlaag en werd voor het grootste deel via informele bemiddeling opgelost. Het jaar 2021 liet in het aantal klachten een trendbreuk zien. Dit steeg fors ten opzichte van voorgaande jaren. Die stijging zette zich helaas door in 2022. Een van de oorzaken is dat het administratief lastig blijkt om klachten en meldingen van elkaar te onderscheiden.

Klacht of melding?

Toch is er een duidelijk verschil tussen meldingen en klachten. Meldingen gaan over zaken als verzakte stoeptegels, zwerfvuil, omgevallen verkeersborden en kapot straatmeubilair. Deze meldingen komen binnen via de website, telefonisch of als berichtje. Klachten gaan over meldingen die niet of niet op de juiste manier worden opgelost, over vragen die niet worden beantwoord of terugbelverzoeken die niet worden opgevolgd. En soms ook over bejegening: inwoners voelen zich niet eerlijk of respectvol behandeld. Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de beleefde gemeentelijke dienstverlening.

Klachten in cijfers

De klachtenbemiddelaar heeft in 2022 412 klachten ontvangen, in 2021 waren dat er 374. Van de 412 klachten zijn er 373 (90,5%) informeel opgelost. Er zijn geen klachten gegrond verklaard. 7 klachten zijn buiten behandeling gesteld. Dit zijn bijvoorbeeld klachten waarbij er geen contact kan worden gelegd met de indiener van de klacht of klachten die niet bij de gemeente maar bij een andere organisatie thuishoren.

Veel klachten gaan over lange wachttijden bij telefoonnummer 14058 en bij het verkrijgen van rijbewijzen en paspoorten. De oorzaken voor de wachttijden waren divers. Zo was er sprake van een personeelstekort. Dit kwam niet alleen door corona en andere ziektes, maar ook doordat de opvang van Oekraïners veel capaciteit van de gemeente vroeg. Veel medewerkers hebben vanwege die drukte naast hun eigen werkzaamheden juist een extra stap gezet.

Klachten per categorie

De klachten zijn in verschillende categorieën op te delen:

- Klachten over beleid. In 2022 kwamen er 21 beleidsklachten binnen, in 2021 waren dat er 22. De klager is het in zo'n geval niet eens met het vastgestelde beleid. Deze klachten worden niet in behandeling genomen, wel wordt er uitleg gegeven. Deze categorie maakt duidelijk dat (de uitvoering van) het beleid voor burgers tot knelpunten kan leiden. Het beleid wordt voorbereid door de ambtelijke dienst en vastgesteld door de gemeenteraad en het college. De klachtenbemiddelaar adviseert klagers om zich met dit soort klachten tot de politiek te richten.
- Klachten over behandeltermijn. 170 klachten betroffen in 2022 het overschrijden van de behandeltermijn. In 2021 waren dit er 130. Inwoners worden niet teruggebeld of krijgen geen reactie op meldingen. De klachtenbemiddelaar meldt deze klachten bij de betrokken afdelingsmanager.
- Klachten over bejegening. In 2022 kwamen er 38 klachten binnen over bejegening; in 2021 waren dit er 45. Klagers ervaren het gedrag van een gemeentelijke medewerker als onheus, onbehoorlijk, beledigend of onredelijk.
- Klachten over informatieverstrekking. Er waren in 2022 104 klachten over informatieverstrekking, in 2021 waren dat er 88. De klachten gaan over onjuiste of verkeerde informatie of over het geheel ontbreken van informatie.

- **Overige klachten.** Er kwamen in 2022 79 'overige klachten' binnen, in 2021 waren dat er 89. Overige klachten gaan bijvoorbeeld over een tekort aan parkeerplekken.
- **Meldingen en signalen.** In 2022 kwamen er 272 meldingen en signalen binnen, tegenover 142 in 2021. Het gaat bijvoorbeeld om een melding over een lantaarnpaal die het niet doet. Deze meldingen worden door inwoners vaak als klacht gezien, maar zijn in feite meldingen van een waarneming.

Klachten bij de Nationale Ombudsman

Bij de Nationale Ombudsman zijn in 2022 in totaal 19 klachten over de gemeente Leeuwarden binnengekomen. 16 klachten zijn afgehandeld zonder nader onderzoek. Dit waren vooral klachten van inwoners die niet eerst bij de gemeente waren ingediend of die met een eenvoudige reactie konden worden afgehandeld. Op 1 januari 2023 waren er nog 3 verzoeken in behandeling bij de Nationale Ombudsman.

Tabel en figuren

De navolgende tabel en figuren geven aan hoeveel klachten binnenkwamen, welke gemeentelijke domeinen deze betroffen en wat de aard van de klachten was.

In veruit de meeste gevallen lukt het met een directe actie of een goed gesprek de klacht op te lossen.

Mijn auto zat onder het gras, vanwege het maaien.

Vaak lijkt een klacht op een ogenschijnlijk vastgelopen proces. Een klein zetje is dan nodig om weer vooruit te komen.

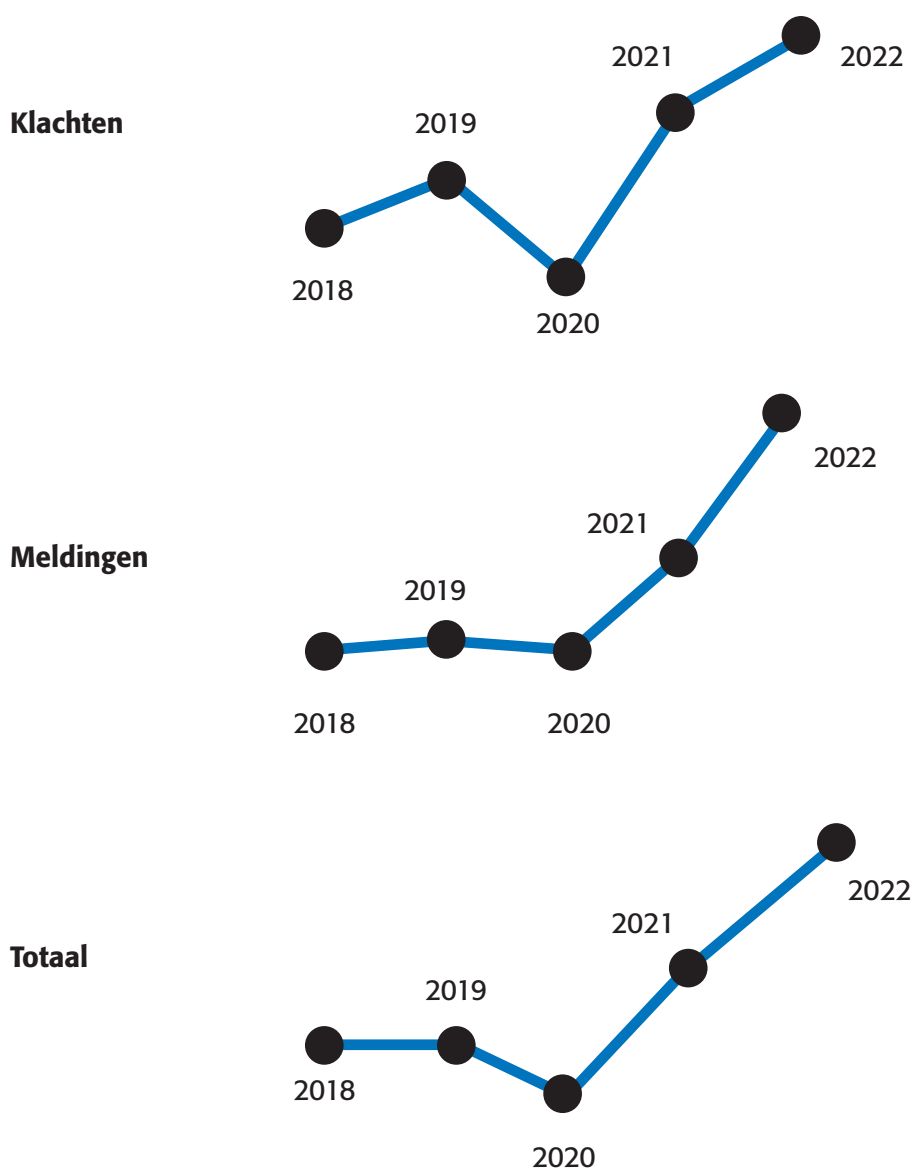
Kan het licht op het Oldehoofsterkerkhof ook een andere kleur krijgen?

Ik wil klagen over de paarse deksels op de grijze containers.

Tabel 1: Klachten en meldingen 2018 t/m 2022

Kanaal	2018	2019	2020	2021	2022
Klachten	315	337	279	374	412
Meldingen	69	72	67	142	272
Totaal	384	409	346	516	684

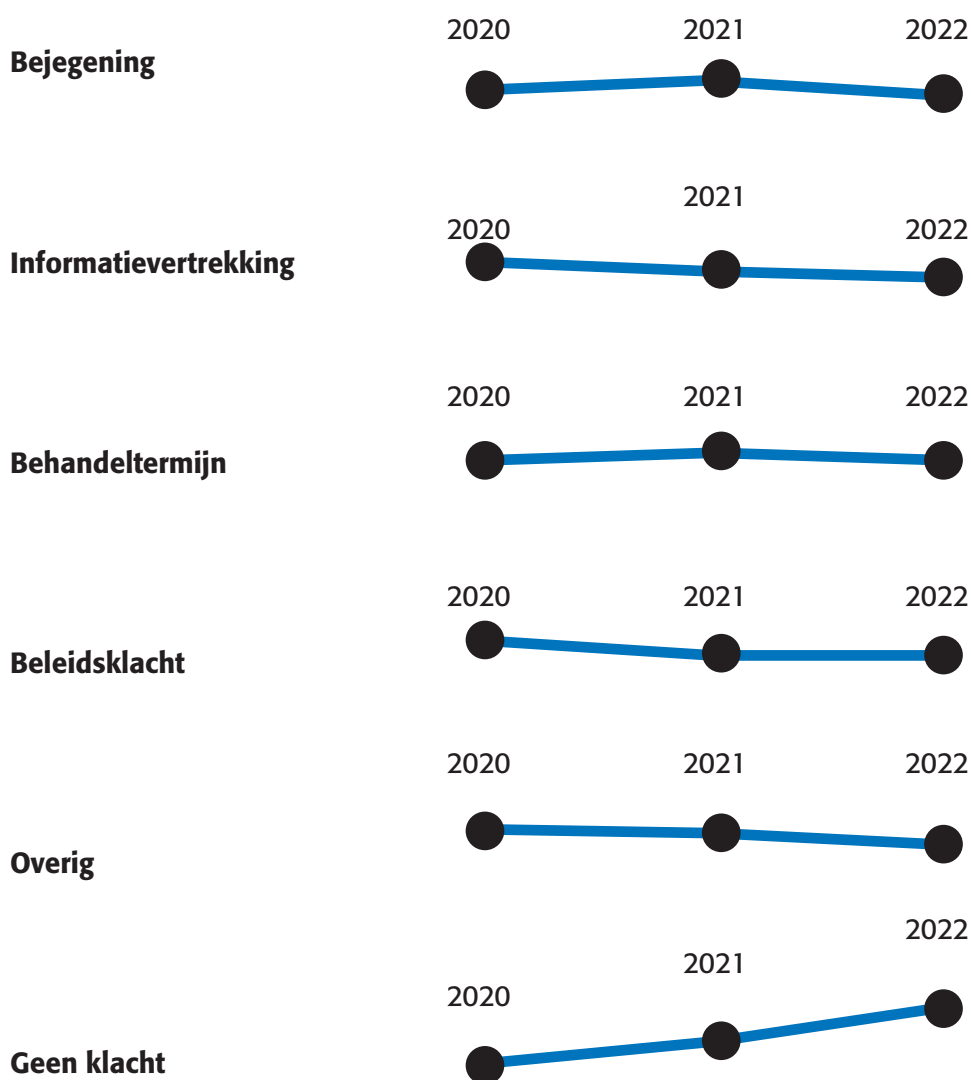
Figuur 1: Trends klachten en meldingen 2018 t/m 2022



Tabel 2: Klachten per categorie (soort signaal) 2020 t/m 2022

Kanaal	2020	2021	2022
Bejegening	8%	9%	6%
Informatievertrekking	22%	17%	15%
Behandeltermijn	26%	25%	25%
Beleidsklacht	6%	4%	3%
Overig	19%	17%	12%
Geen klacht	19%	28%	40%
Totaal	100%	100%	100%

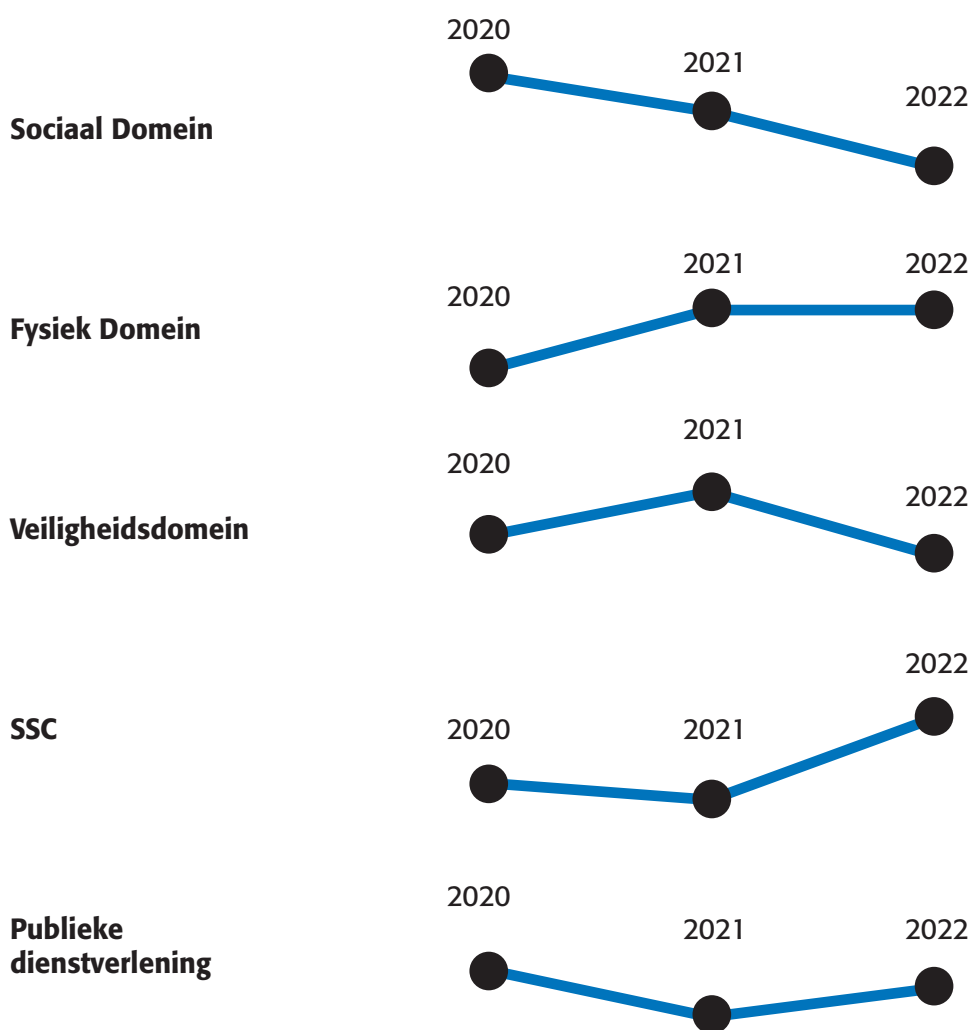
Figuur 2: Trends klachten en meldingen 2020 t/m 2022



Tabel 3: Klachten per domein 2020 t/m 2022

Kanaal	2020	2021	2022
Sociaal Domein	21%	17%	11%
Fysiek Domein	30%	36%	37%
Veiligheidsdomein	13%	15%	11%
SSC	8%	7%	14%
Publieke dienstverlening	28%	25%	27%
Totaal	100%	100%	100%

Figuur 3: Trends klachten per domein 2020 t/m 2022



Voorbeelden van klachten

Terugvordering

Mevrouw begrijpt niet waarom ze een terugvordering op haar uitkering krijgt nadat ze een erfenis heeft ontvangen. Mevrouw heeft een brief van de gemeente ontvangen waar ze niets van begrijpt, maar die ze wel als dreigend ervaart. Zo wordt er meerdere malen de term dwangbevel gebruikt. Ze heeft verschillende malen geprobeerd om telefonisch uitleg te krijgen, maar vindt geen gehoor. Daarom dient ze een klacht in. De klachtenbemiddelaar organiseert een persoonlijk gesprek met de klaagster en een medewerker van de afdeling. De medewerker legt uit waarom de ontvangen erfenis tot een terugvordering op de uitkering leidt en geeft ook uitleg over de berekening. Door de uitleg begrijpt mevrouw de reden achter de terugvordering en is de klacht opgelost.

Terugbelverzoeken

Mevrouw dient een klacht in omdat ze de gemeente een vraag heeft gesteld, maar niet wordt teruggebeld. Ze heeft drie weken daarvoor een terugbelverzoek gedaan en sindsdien al zes keer weer gebeld, maar zonder resultaat. De klachtenbemiddelaar gaat er direct achteraan. Dit leidt ertoe dat de mevrouw binnen één dag wordt teruggebeld en de klacht wordt opgelost. De klachtenbemiddelaar vraagt hiervoor aandacht bij de manager van de betrokken afdeling.

Van melding tot klacht

Meneer meldt bij de gemeente dat de straatverlichting voor zijn huis niet goed werkt. Op die melding krijgt hij geen antwoord. Na een week dient hij de melding opnieuw in, maar krijgt opnieuw geen antwoord. Daarop dient hij een klacht in. De klachtenbemiddelaar neemt contact op met het Klant Contact Centrum. De KCC-medewerker ziet in het systeem dat de melding op 'afgehandeld' staat. Volgens de klager is de straatverlichting echter nog steeds niet in orde. Er blijkt iets fout te zijn gegaan met de melding en de terugkoppeling naar de melder. De betrokken afdeling biedt excuus aan en zorgt ervoor dat de verlichting alsnog wordt gerepareerd.

Klacht of melding

Bewoners dienen een klacht in omdat het onkruid aan de ene kant van de straat wel wordt verwijderd, maar aan de andere kant niet. Deze klacht betreft feitelijk een melding. Het is een waarneming die door buurtbewoners aan de gemeente wordt doorgegeven. Als op de melding geen actie of uitleg volgt, is dat wel een reden om een klacht in te dienen. Een adequate reactie van de gemeente voorkomt dat een melding een klacht wordt.

Voorbeelden van (bijzondere) klachten die niet thuishoren bij de gemeente

Een boer belt de gemeente met de klacht dat de stier van zijn buurman bij zijn koeien in de wei loopt. Of de gemeente dat even wil oplossen. Daar kan de gemeente hem helaas niet bij helpen.

Een inwoner meldt dat zijn auto vies is geworden door werkzaamheden in de buurt. De klager vindt dat de wasbeurt van zijn auto door de gemeente moet worden vergoed. De gemeente verwijst de klager door naar de betrokken aannemer.

Een inwoner meldt dat er in zijn keuken muizen over het aanrecht lopen en vraagt de gemeente daar wat tegen te doen. De klachtenbemiddelaar adviseert de inwoner contact op te nemen met de verhuurder.

Een inwoner heeft van de gemeente een bon gekregen voor een hondenlichtje. De inwoner is echter niet tevreden: "Het lichtje is te groot voor mijn chiwawa."



