

# Jaarverslag Klachten 2023



KLACHTEN

# Inhoud

Voorwoord.....	3
Overzicht klachten 2023.....	4
Klachten in tabellen en figuren.....	6
Uit de praktijk van de klachtbemiddelaar .....	7



# Voorwoord

## Mag er soms iets misgaan?

Het Klant Contactcentrum (KCC) krijgt jaarlijks zo'n 170.000 telefoontjes, heeft 52.000 online contacten en 40.000 contacten aan de balie. Daarnaast komen er via de signalen (voorheen melddesk), zo'n 15.000 meldingen binnen. Als je naar al die contactmomenten kijkt, is het aantal klachten uitzonderlijk klein te noemen. Dat waren er in 2023 - 382. 30 minder dan vorig jaar. Het overgrote deel van de contacten tussen inwoners en gemeente verloopt dus prima. Een dikke pluim voor al onze medewerkers.

### Leer- en verbeterpunten

Toch is elke klacht er een, en daarmee een kans om het als gemeente beter te doen. Als we dat als uitgangspunt nemen, is het Jaarverslag Klachten een prachtig overzicht van leer- en verbeterpunten. Daar kunnen we als gemeente verder mee. We streven immers naar de best mogelijke dienstverlening. En daar zijn de afgelopen jaren mooie stappen in gemaakt.

### Proef met Meedenkpunt

Een nieuw initiatief vanuit de sector werk en inkomen is het Meedenkpunt, dat eind november bij wijze van pilot is geopend. Het Meedenkpunt zit in de hal van het stadskantoor en is vijf dagdelen per week bezet. Inwoners kunnen hier terecht met vragen over brieven, toeslagen of uitkeringen en worden meteen geholpen. Soms worden ze door de balie naar het Meedenkpunt verwezen. Als de medewerker van het Meedenkpunt het probleem niet kan oplossen, wordt een afspraak gemaakt met een medewerker die wel kan helpen. Het Meedenkpunt bleek in de eerste weken al duidelijk in een behoefte te voorzien. Bij het schrijven van dit jaarverslag hebben er in dit Meedenkpunt al 75 gesprekken plaatsgevonden.

### Agressie richting medewerkers

In het jaarverslag van 2022 is er gerapporteerd over agressie en intimidatie. In 2023 is het aantal agressie- en intimidatiemeldingen ongeveer gelijk gebleven. 18 mensen hebben een waarschuwing gekregen, voor 19 mensen is vanwege wangedrag een dossier opgesteld, 9 mensen kregen een pandverbod (geen toegang tot gemeentelijke gebouwen). Zorgelijk is dat de agressie in heftigheid toeneemt.

De gemeente blijft zich inzetten om de agressie tegen medewerkers te verminderen. In 2023 is een nieuw, veiliger ontwerp van de ontvangsthuis in het stadskantoor gemaakt, dat in 2024 wordt gerealiseerd.

### Zorg en verbeterpunten

Een zorgpunt zijn de klachten over het Jeugd Expert Team (JET). Onderbezetting, ziekte en wachttijden bij zorgaanbieders, leiden tot lange wacht- en reactietijden. Dit is voor ouders en jeugdigen met urgente hulpvragen frustrerend en soms ook wanhopig makend. Heel begrijpelijk. De gemeente erkent deze zorg en er wordt extra ingezet op het personeelstekort en de kwaliteit.

Verbeterpunten voor de hele gemeentelijke organisatie zijn de lange wachttijden en te laat of niet beantwoorde terugbelverzoeken. Dat moet beter kunnen. Elke medewerker staat voor de uitdaging om een inwoner met een vraag niet door te verwijzen naar een volgend loket, maar zelf verantwoordelijkheid te nemen en een oplossing te zoeken.

Martien Wierdsma

Klachtenbemiddelaar, gemeente Leeuwarden



## Klacht of melding?

Meldingen en klachten, voor inwoners blijft het lastig om het verschil daartussen te zien. Dat moet dus steeds weer worden uitgelegd. Alleen al om ervoor te zorgen dat een melding of klacht bij de juiste persoon op het bordje komt. Van de 700 klachten die in 2023 werden ingediend, bleek het in 49 procent van de gevallen om een melding te gaan.

**Melding:** een melding gaat bijvoorbeeld over een verzakkende stoeptegels, zwerfvuil, een omgevallen verkeersbord of een kapotte zitbank. Deze meldingen kunnen via de website, telefoon of app worden doorgegeven. Elke melding krijgt een nummer. Dankzij het nieuwe softwaresysteem (Signalen) kan de melder het afhandelingproces precies volgen. Het streven is dat de betrokken afdeling de melding binnen 2 weken afhandelt. Als de melding is afgehandeld, kan de melder via het systeem feedback geven.

**Klacht:** een klacht gaat over de manier waarop inwoners zijn behandeld of over de termijn waarop iets is behandeld of niet is uitgevoerd. Inwoners die ontevreden zijn over de dienstverlening door de gemeente kunnen hierover een klacht indienen. Die klacht komt bij de klachtenbemiddelaar terecht.

## Wat doet de klachtenbemiddelaar?

Bij een klacht neemt de klachtenbemiddelaar contact op met de klager. Het streven is om de klacht informeel op te lossen, zodat een formele klacht wordt voorkomen. Dat is zowel voor de klager als de gemeente de snelste en effectiefste werkwijze. Een klacht geeft de gemeente de kans om uit te leggen waarom dingen gaan zoals ze gaan en wat er achter de schermen gebeurt om knelpunten op te lossen. De klachtenbemiddelaar nodigt klagers en betrokken medewerkers zo nodig uit om samen om tafel te gaan zitten. Als er iets verkeerd is gegaan in de organisatie, volgen natuurlijk excuses. Vaak klaart een goed gesprek (en koffie) de lucht.

De klachtenbemiddelaar lost bijna 9 van de 10 klachten informeel op en voorkomt daarmee dat een klacht een formele klacht wordt en door de afdeling moet worden behandeld.

# Overzicht klachten 2023

## Klachten in cijfers

De klachtenbemiddelaar heeft in 2023 382 klachten ontvangen, tegenover 412 klachten in 2022. Dat zijn er 30 minder dan vorig jaar. 89 procent van de klachten (340) is informeel opgelost.

In de formele klachtbehandeling zijn 1 klacht deels gegrond verklaard. 8 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 bij een andere organisatie thuishoren. 34 klachten zijn nog in behandeling.

## Klachten per categorie

De klachten zijn in verschillende categorieën op te delen:

- **Klachten over behandeltermijn.** Er waren in 2023 116 klachten over het overschrijden van de behandeltermijn. In 2022 waren dit er 170. Inwoners worden niet teruggebeld of krijgen geen reactie op meldingen. De klachtenbemiddelaar meldt deze klachten bij de betrokken afdelingsmanager.
- **Klachten over informatieverstrekking.** 120 klachten gingen over informatieverstrekking, in 2022 waren dat er 104. De klachten gaan over onjuiste, onvolledige informatie of over het geheel ontbreken van informatie.
- **Klachten over bejegening.** In 2023 kwamen er 39 klachten binnen over bejegening; in 2022 waren dit er 38. Klagers ervaren het gedrag van een gemeentelijke medewerker als onheus, onbehoorlijk, beledigend of onredelijk.
- **Klachten over beleid.** In 2023 kwamen er 22 beleidsklachten binnen, in 2022 waren dat er 21. 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. De klachtenbemiddelaar adviseert klagers om zich met dit soort klachten tot de politiek te richten.
- **Overige klachten.** Er waren in 2023 85 overige klachten. In 2022 waren dat er 79. Dit gaat bijvoorbeeld over een tekort aan parkeerplekken.
- **Geen klachten, maar meldingen.** Bijna 49 procent van de 742 ingediende klachten bleek bij nader inzien een melding te zijn. Het ging om 360 meldingen die zijn doorgezet naar het fysiek domein.

## **Toelichting op klachten**

Veel klachten gaan over lange wachttijden, behandeltermijnen, te late reacties en fouten in informatieverstrekking. In 2023 vielen de volgende klachten op: klachten afkomstig van personen die veelvuldig klagen, klachten over de energietoeslag en klachten over het Jeugd Expert Team (JET).

### **Klachten van personen die veel klachten indienen.**

Er zijn het afgelopen jaar meer klachten ingediend door de zogenoemde 'veelschrijvers'. Een reactie op een ingediende klacht leidt bij hen vaak tot een nieuwe klacht. Dergelijke klachten vragen een andere aanpak, zodat er meer tijd vrijkomt voor klagers met een legitieme klacht.

### **Klachten over energietoeslag**

De gemeente ontving veel klachten in verband met de energietoeslag, afkomstig van klagers tussen de 18- en 80-plus. Inwoners waren het niet eens met het door de gemeente genomen besluit of niet met het beleid zelf. Doordat elke gemeente hierin haar eigen beleid voert, komt het voor dat toeslagen en criteria per gemeente verschillen. Daar waren veel vragen over. Vanaf januari 2023 hield de gemeente inlooppmomenten waar mensen met vragen terecht konden en hulp kregen bij het indienen van de aanvraag. Alle klachten over de energietoeslag zijn informeel opgelost. In de opzet van de nieuwe regeling voor 2024 zijn verbeterpunten doorgevoerd.

### **Klachten over het Jeugd Expert Team (JET):**

De klachtenbemiddelaar heeft in 2023 13 klachten over het JET ontvangen. In 2022 waren dit er 3. Bij het JET in Leeuwarden is helaas hetzelfde beeld te zien als bij de jeugdzorg in de rest van Nederland: personeelsverloop, ziekteverzuim, krapte op de arbeidsmarkt en wachtlijsten in de jeugdzorg. Jeugdigen en ouders met een zorgvraag moeten lang(er) wachten op een intake en/of een verwijzing naar specialistische jeugdhulp. De problemen (kwaliteit en personeelstekort) speelden het hele jaar en waren eind 2023 nog niet opgelost.

## **Verbetering bij gemeentelijke belastingen**

Een positief punt is de daling van het aantal klachten over gemeentelijke belastingen, met name over de WOZ-waarde van woningen. Het aantal daalde van 58 in 2022 naar 39 in 2023. Dat is vooral te danken aan een nieuwe, gezamenlijke aanpak van de afdelingen Service & Informatie en Belastingen, om inwoners sneller en beter van dienst te zijn. Inwoners kunnen in februari, maart en april op inlooppmiddagen in het gemeentehuis terecht voor informatie over hun WOZ-heffing. Ook kunnen ze via een WOZ-agenda een telefonisch afspraak maken met een van de taxateurs. Bovendien is de informatie in de brieven verduidelijkt. Door de betere samenwerking tussen de afdelingen kunnen S&I-medewerkers inwoners met vragen direct doorverbinden met medewerkers van Belastingen, wat tientallen terugbelverzoeken voorkomt.

## **Klachten bij de Nationale Ombudsman**

Bij de Nationale Ombudsman zijn in 2023 in totaal 54 klachten over de gemeente Leeuwarden binnengekomen, in 2022 waren dat er 30. 51 klachten zijn zonder nader onderzoek afgehandeld. Dit waren vooral klachten van inwoners die niet eerst bij de gemeente zijn ingediend of met een eenvoudige reactie konden worden afgehandeld. Bij 3 klachten is een onderzoek gestart. In alle gevallen is een oplossing gevonden. Op 1 januari 2024 was er nog 1 verzoek in behandeling bij de Nationale Ombudsman.

# Klachten in tabellen 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.

**Tabel 1 Klachten en meldingen 2020 t/m 2023**

	2020	2021	2022	2023
<b>Klachten</b>	279	374	412	382
<b>Meldingen</b>	67	142	272	360
<b>Totaal</b>	<b>346</b>	<b>516</b>	<b>684</b>	

**Tabel 2 Klachten per categorie (soort signaal) 2020 t/m 2023**

	2020	2021	2022	2023
<b>Bejegening</b>	8%	9%	6%	5%
<b>Informatievertrekking</b>	22%	17%	15%	16%
<b>Behandeltermijn</b>	26%	25%	25%	16%
<b>Beleidsklacht</b>	6%	4%	3%	3%
<b>Overig</b>	19%	17%	12%	11%
<b>Geen klacht</b>	19%	28%	40%	49%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabel 2 Klachten per categorie (soort signaal) 2020 t/m 2023**

	2020	2021	2022	2023
<b>Sociaal Domein</b>	21%	17%	11%	13%
<b>Fysiek Domein</b>	30%	36%	37%	37%
<b>Veiligheidsdomein</b>	13%	15%	11%	10%
<b>SSC</b>	8%	7%	14%	11%
<b>Publieke Dienstverlening</b>	28%	25%	27%	29%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

# Uit de praktijk van de klachtbemiddelaar

## Afgehandeld voor de gemeente, niet voor de inwoner

Een klager had eerder gemeld dat de straatverlichting voor zijn huis niet werkte. Toen hij nog eens op de website keek, stond zijn melding op afgehandeld, terwijl er niets aan de kapotte straatverlichting was gedaan. Daar diende hij een klacht over in. Het probleem: op de website stond een melding als 'afgehandeld' als de opdracht intern was uitgezet. Dit probleem is opgelost doordat in juni 2023 het nieuwe systeem Signalen is ingevoerd. De afhandeling en de communicatie naar de melder komen nu overeen. Inwoners kunnen via de website de afhandeling van hun melding volgen en na de afhandeling feedback geven op het resultaat.

## Verkeerd adres doorgegeven

Mevrouw noemt het zelf geen klacht, maar ze wil wel een signaal doorgeven. Zij krijgt post van de gemeente voor iemand die niet bij haar woont. Burgerzaken neemt contact op met de persoon voor wie de post was bedoeld. Blijkt dat die een vergissing heeft gemaakt in het huisnummer. Mevrouw is tevreden met de snelle afhandeling.

## Achter een waarschuwing

Meneer krijgt van de gemeente een waarschuwing vanwege intimidatie aan de balie. Meneer is daar heel boos over en eist een gesprek. De agressiecoördinator en klachtenbemiddelaar gaan met hem in gesprek. Tijdens dit gesprek komt aan de orde dat meneer heel gefrustreerd is omdat hij maar geen werk kan vinden. De klachtenbemiddelaar legt daarop contact met het Werkplein. Het Werkplein vindt een vacature waarop meneer kan solliciteren. Daar wordt hij aangenomen.

## Foutje met BSN

Mevrouw dient een klacht in omdat op haar uitkeringsspecificatie haar volledige BSN staat vermeld. Zij vindt dit niet correct en risicovol. Mevrouw heeft gelijk. De klachtenbemiddelaar bedankt mevrouw voor haar klacht. De gemeente past het BSN op alle uitkeringsspecificaties aan.

## Verdriet

Mevrouw belt met een klacht. Ze heeft zojuist post ontvangen voor een bestuurslid dat kortgeleden is overleden. Daar is ze erg verdrietig over. De klachtenbemiddelaar condoleert mevrouw met het verlies en biedt excuses aan voor de bezorgde post. Het bericht over het overlijden en de brief van de gemeente hadden elkaar gekruist.

## Bankje omdraaien

Meneer heeft een klacht. Voor zijn woning is onlangs een bankje geplaatst. Wie op het bankje zit, kijkt recht in zijn woonkamer. Dat voelt voor beide kanten vervelend. Zijn oplossing: kan het bankje niet worden omgedraaid? Dat wordt meteen geregeld.

## Verkeerde loket

Soms komen er klachten bij de klachtbemiddelaar binnen die buiten het domein van de gemeente vallen. Dan kan ook de klachtenbemiddelaar alleen maar doorverwijzen naar een andere instantie of de raad geven om zelf een oplossing te zoeken:



