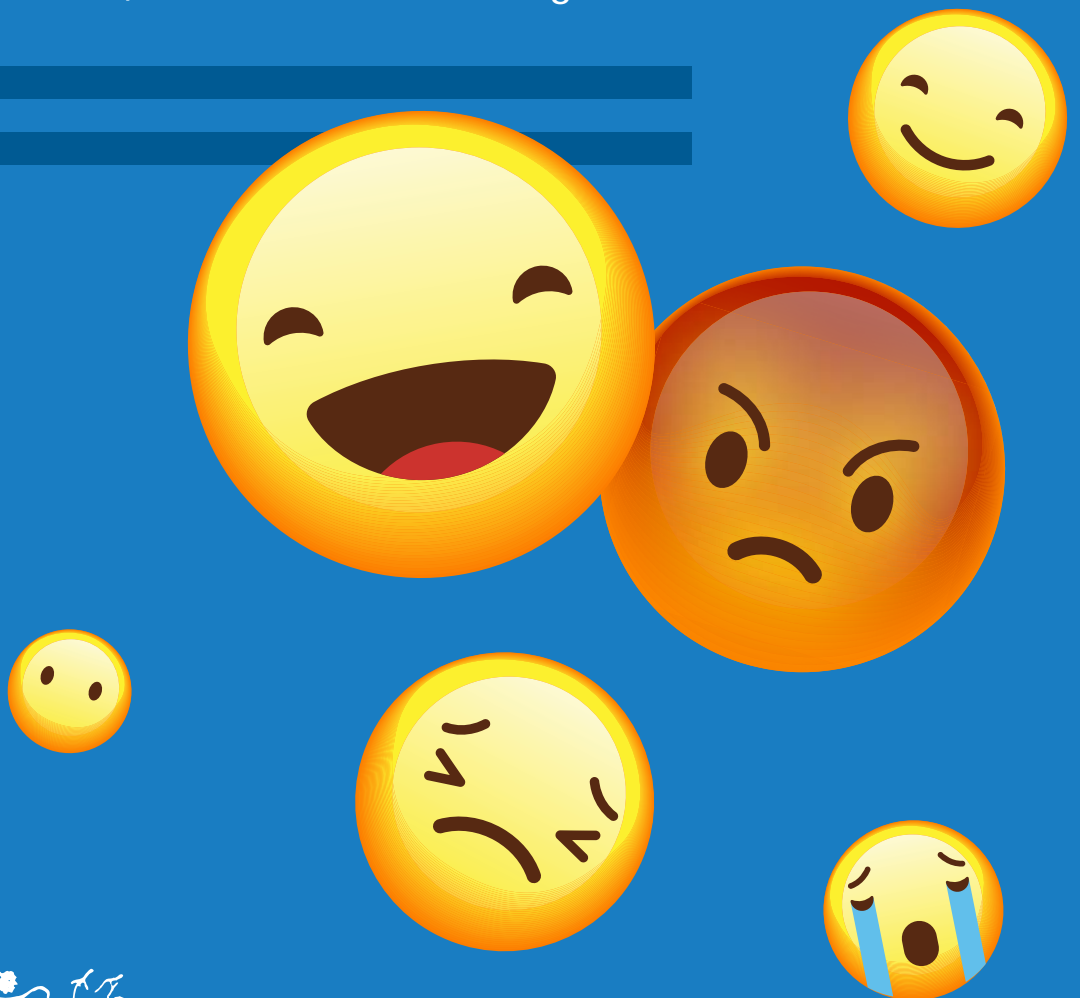
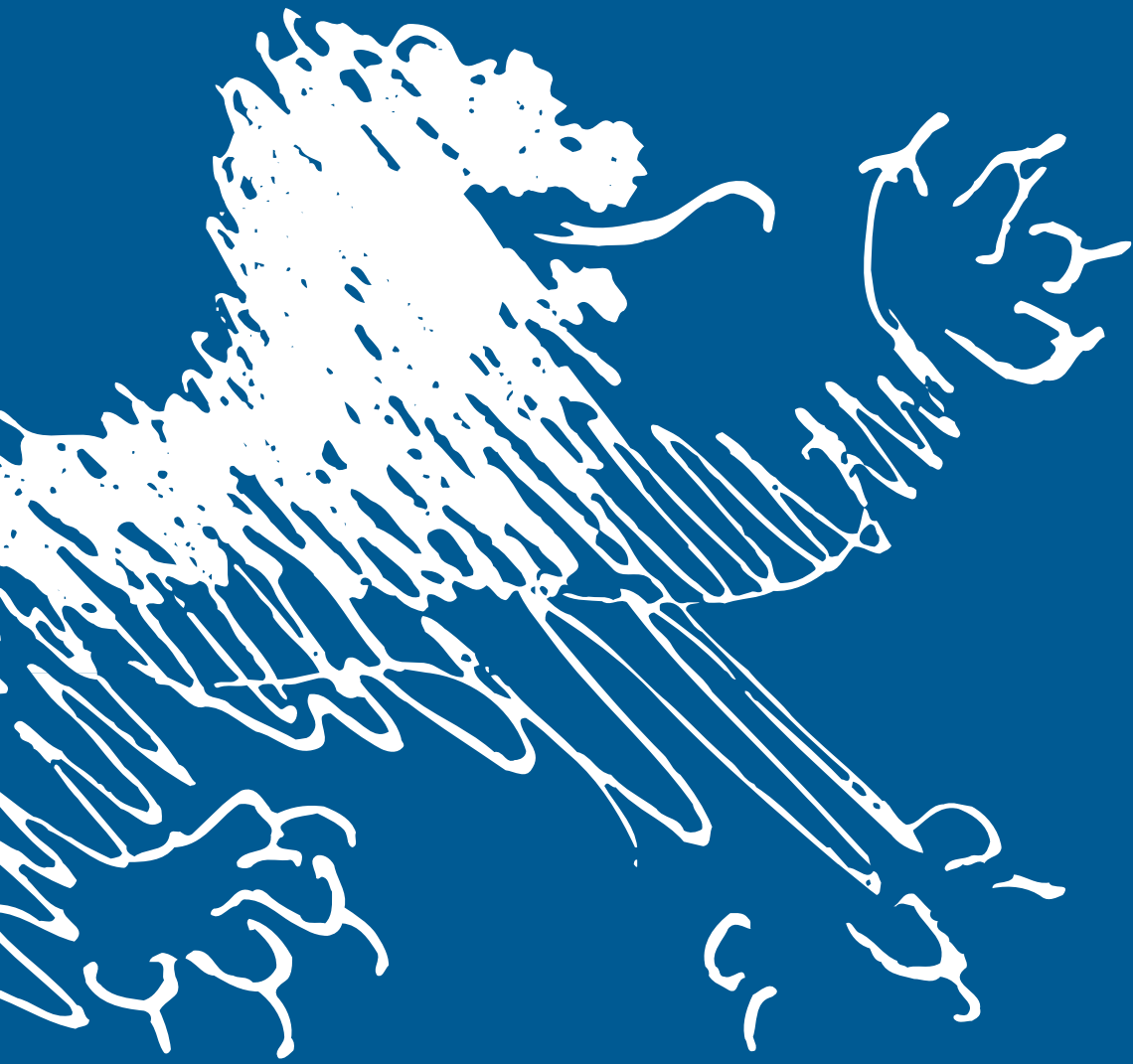


Jaarverslag Klachten 2024

Martien Wierdsma,
Klachtenbemiddelaar gemeente Leeuwarden
Veiligheidsdomein, sector Juridische en Veiligheidszaken





Inhoud

<i>Voorwoord</i>	4
<i>Ontwikkelingen in 2024</i>	5
<i>Overzicht klachten 2024</i>	7
<i>Klachten in tabellen en figuren</i>	8
<i>Uit de praktijk van de klachtenbemiddelaar</i>	9

Voorwoord

Leren we van klachten?

De gemeente is er om inwoners een leefbare, veilige en duurzame omgeving te bieden. Jaarlijks heeft de gemeente tienduizenden contacten met inwoners: aan de balie, telefonisch, per brief of via de mail. Dat gaat bijna altijd goed, maar af en toe gaat er iets mis. Inwoners worden bijvoorbeeld niet teruggebeld, voelen zich onheus bejegend of vinden dat hun vraag niet adequaat wordt beantwoord. In zo'n geval kunnen inwoners een klacht indienen. Elke klacht geeft ons als gemeente de kans om onze dienstverlening te verbeteren. Voorwaarde is wel dat we van klachten leren. Daar dient dit jaarverslag voor.

Het aantal klachten bedroeg in 2024 441. Dat is een stijging van 59 klachten ten opzichte van 2023. Bij een klacht neemt de klachtenbemiddelaar contact op met de klager. Het streven is om klachten informeel op te lossen, en daarmee te voorkomen dat een klacht een formele klacht wordt. Dit informele traject is zowel voor de klager als de gemeente de snelste en effectiefste oplossing. De klager kan zijn frustratie kwijt over wat er misging, de gemeente kan uitleggen waarom dingen gaan zoals ze gaan en wat er achter de schermen gebeurt om knelpunten op te lossen. Op deze wijze worden 9 van de 10 klachten informeel opgelost.

Helaas kan de gemeente niet alle problemen van inwoners oplossen. Soms hebben mensen irreële verwachtingen van de gemeente, met als gevolg ontevredenheid, boosheid en frustratie. Die boosheid en frustratie leiden soms tot grensoverschrijdend gedrag richting medewerkers van de gemeente. Dat is ontoelaatbaar. Hoe begrijpelijk de boosheid soms ook is, wij verwachten van alle inwoners dat zij medewerkers respectvol behandelen. Omgekeerd geldt dat inwoners mogen verwachten dat de gemeente hen op een fatsoenlijke, respectvolle manier behandelt. Elke oplossing begint met wederzijds respect.

Dit jaarverslag schetst de belangrijkste cijfers en ontwikkelingen op het gebied van klachten in 2024. Daarbij worden het aantal klachten, de soort klachten en de betrokken domeinen in beeld gebracht. Klachten zijn onze beste kans om onze dienstverlening te blijven verbeteren. Ten minste, als we ervan leren!

Martien Wierdsma,

Klachtenbemiddelaar gemeente Leeuwarden



Ontwikkelingen in 2024

Gelet op het aantal contacten dat de gemeente met inwoners heeft, is het aantal klachten uitzonderlijk laag. In 2024 waren het er 441. Het overgrote deel van de contacten tussen inwoners en gemeente verloopt dus prima. Toch is elke klacht er een, en daarmee een kans om het als gemeente beter te doen. Het Jaarverslag Klachten geeft inzicht in de bereikte resultaten, maar ook in de leer- en verbeterpunten. We streven als gemeente immers naar de best mogelijke dienstverlening. Daar hebben we de afgelopen jaren mooie stappen in gemaakt.

Bereikte resultaten

Meedenkpunt blijkt succes

Het Meedenkpunt dat sinds november 2023 in de hal van het gemeentehuis is gevestigd, biedt inwoners een extra mogelijkheid om met de gemeente in contact te komen. Doel is om het contact met inwoners te verbeteren en bij te dragen aan het herstel van het vertrouwen in de overheid. Mensen kunnen 5 middagen per week bij het Meedenkpunt terecht met vragen over brieven, toeslagen of uitkeringen en worden persoonlijk geholpen. Het Meedenkpunt krijgt 8 tot 12 vragen per dag. Zo mogelijk worden vragen meteen opgelost. Bij ingewikkelder vragen worden interne hulplijnen ingeschakeld of krijgen inwoners een directe doorverwijzing naar een medewerker.

Veel vragen van inwoners zijn inkomensgerelateerd. Ze gaan over kwijtschelding, de isolatiecampagne en minimaregelingen. Een adequate behandeling van de vragen vereist goede samenwerking met andere gemeentelijke afdelingen, maar ook met maatschappelijke organisaties. Daarom werkt het Meedenkpunt samen met Humanitas, PING, Schuldhulpmaatje en het Buurtservicepunt. Als het Meedenkpunt open is, is er ook iemand van deze organisaties aanwezig. Dit verlaagt de drempel voor inwoners om bij deze organisaties aan te kloppen.

Minder klachten over Jeugd Expert Team (JET)

Het aantal klachten over het Jeugd Expert Team (JET) is in 2024 afgenomen. De organisatie van processen is verbeterd, ook is het ziekteverzuim gedurende het jaar afgenomen. Toch blijven er aandachtspunten. Zo is er nog steeds sprake van lange wachtlijsten. Jeugdigen en ouders met een zorgvraag moeten soms lang wachten op een intake en/of verwijzing naar specialistische jeugdhulp. Een belangrijk verbeterpunt is ook dat jeugdigen en ouders één aanspreekpunt moeten krijgen, in de vorm van één persoon die de regie heeft en houdt in een zaak.

Positieve uitkomst benchmark klachtbehandeling

In januari 2024 heeft de gemeente de resultaten ontvangen van het DoeMee-onderzoek Klachtbehandeling 2023, dat in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies onder gemeenten in Nederland is uitgevoerd. Het onderzoek biedt inzicht in de kwaliteit van de klachtenbehandeling door de gemeente Leeuwarden, ook in vergelijking met andere gemeenten. Uit het onderzoek komt naar voren dat Leeuwarden de klachtbehandeling goed op orde heeft. Dit betreft zowel de organisatie van het proces in de eerste lijn (melding, beoordeling & behandeling, afhandeling & reflectie door de klachtenbemiddelaar) als in de tweede lijn (formele behandeling door de klachtenfunctionaris) en de derde lijn (de Nationale Ombudsman).

Klacht of melding?

Meldingen en klachten, voor inwoners blijft het lastig om het verschil daartussen te zien. Toch is het onderscheid van belang, om ervoor te zorgen dat een melding of klacht bij de juiste persoon op het bordje komt. In 2024 waren er 444 klachten en 370 meldingen.

Klacht: inwoners die ontevreden zijn over de dienstverlening door de gemeente kunnen hierover een klacht indienen. Een klacht gaat bijvoorbeeld over de manier waarop een inwoner is bejegend of over de termijn waarop een verzoek is behandeld. De klacht komt bij de klachtenbemiddelaar terecht, die deze informeel probeert op te lossen. Als dat niet lukt, kan de inwoner een formele klacht indienen. Als ook die formele klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de inwoner de klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Melding: een melding gaat bijvoorbeeld over een verzakkende stoeptegels, zwerfvuil, een omgevallen verkeersbord of een kapotte zitbank. Meldingen kunnen via de website, telefoon of app worden doorgegeven en worden geregistreerd in het softwaresysteem Signalen. Elke melding krijgt een nummer, waardoor de melder het afhandelingsproces kan 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.

Zorg- en verbeterpunten

Opvolging terugbelverzoeken

Een blijvend verbeterpunt voor de gehele gemeentelijke organisatie is de opvolging van terugbelverzoeken.

Dat terugbellen gebeurt nog steeds te laat of helemaal niet. Als elke medewerker zich inzet om zelf een oplossing te zoeken in plaats van de vraag door te verwijzen naar een collega, besparen we niet alleen elkaar heel veel tijd, maar maken we ook veel inwoners gelukkig.

Lange wachttijden bij 14058

Over het algemeen is de gemeente goed bereikbaar en hoeven inwoners niet lang op een reactie te wachten. De wachttijden aan de telefoon zijn echter langer dan gewenst. Daarom is in 2024 actie ondernomen om de wachttijden te verbeteren. Doel voor 2024 was om 80% van de telefoontjes binnen 120 seconden aan te nemen. Dat is niet helemaal gelukt.

Op dit moment wordt 65,5% van alle telefoontjes binnen 120 seconden aangenomen. Bij meldingen, burgerzaken en belastingen ligt dit tussen de 70% en 75%. De aannamesnelheid van meldingen leefomgeving en vragen voor burgerzaken is gemiddeld 70 seconden. De aannamesnelheid van vragen over belastingen is gemiddeld 92 seconden. Voor alle overige vragen ligt de gemiddelde wachttijd op 126 seconden.

Om de wachttijd aan de telefoon verder te verlagen, moet aan verschillende voorwaarden worden gewerkt: voldoende gekwalificeerde medewerkers bij het servicecentrum, voldoende bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers op betrokken afdelingen én voldoende discipline van medewerkers om snel gehoor te geven aan een terugbelverzoek.

Meer agressie richting medewerkers

De agressie richting medewerkers van de gemeente is de laatste jaren zowel in aantal als in heftigheid toegenomen. Dat geldt ook voor 2024. Denk aan incidenten tijdens een bezoek in de gemeentehal, tijdens een huisbezoek of via online communicatiekanalen. Er waren vernielingen aan gemeentelijke panden, waaronder het gemeentehuis, stadhuis en handhavingskantoor.

De gemeente beantwoordt agressie en intimidatie met waarschuwingen, maar ook met telefoon-, e-mail- en whatsappverboden. In 2024 kregen 22 mensen een pandverbod (geen toegang tot gemeentelijke gebouwen); dit waren er 13 meer dan in 2023. Het agressie-interventieteam heeft in 2024 vaker stand-by moeten staan. Ook is er vaker hulp gevraagd aan handhaving en/of politie.

De gemeente blijft zich inzetten om de agressie te verminderen. Een van de maatregelen die in 2024 zijn genomen, is een veiliger inrichting van de ontvangsthal in het gemeentekantoor. Er zijn zitjes en plantenbakken geplaatst, waardoor de ruimte vriendelijker overkomt en agressief gedrag wordt ontmoedigd.

Overzicht klachten 2024

Klachten in cijfers

De klachtenbemiddelaar heeft in 2024 441 klachten ontvangen, in 2023 waren dat er 382. Bijna 90 procent van de klachten (395) is informeel opgelost. In de formele klachtbehandeling is 1 klacht (deels) gegrond verklaard. 12 klachten zijn buiten behandeling gesteld. Dit gaat bijvoorbeeld om klachten waarbij geen contact kan worden gelegd met de indiener van de klacht of om klachten die bij een andere organisatie thuishoren. 32 klachten zijn nog in behandeling.

Klachten per categorie

De klachten zijn in de volgende categorieën op te delen:

- Klachten over beleid. In 2024 kwamen er 24 beleidsklachten binnen, in 2023 waren dat er 22. Inwoners ergeren zich bijvoorbeeld aan beleid, een werkwijze of procedure van de gemeente of komen erdoor in de knel. Deze klachten worden niet in behandeling genomen, wel wordt er uitleg gegeven. Klagers krijgen het advies om zich met dit soort klachten tot de politiek te wenden.
- Klachten over behandeltermijn. 102 klachten betroffen in 2024 het overschrijden van de behandeltermijn. In 2023 waren dit er 116. Inwoners worden niet teruggebeld of krijgen geen reactie op meldingen. De klachtenbemiddelaar meldt deze klachten bij de betrokken afdelingsmanager.
- Klachten over bejegening. In 2024 kwamen er 43 klachten binnen over bejegening; in 2023 waren dit er 39. Klagers ervaren het gedrag van een gemeentelijke medewerker als onheus, onbehoorlijk, beledigend of onredelijk.
- Klachten over informatieverstrekking. Er waren in 2024 121 klachten over informatieverstrekking, in 2023 waren dat er 120. Deze klachten gaan over onjuiste of verkeerde informatie of over het geheel ontbreken van informatie.
- Overige klachten. Er waren in 2024 151 'overige klachten', in 2023 waren dat er 85. Overige klachten gaan bijvoorbeeld over een tekort aan parkeerplekken of over problemen met de huishoudelijke hulp (Wmo).
- Meldingen. In 2024 kwamen er 367 meldingen (signalen) binnen die zijn doorgezet naar de afdeling Fysiek domein. In 2023 waren dat er 360. Het gaat bijvoorbeeld om een melding over een defecte lantaarnpaal of groenonderhoud.

Toelichting op klachten

Veel klachten gaan over lange wachttijden, behandeltermijnen, te late reacties en fouten in informatieverstrekking. In 2024 was het aantal 'Overige klachten' hoger dan in 2023. De belangrijkste reden is dat dit jaar ook de klachten over huishoudelijke hulp (Wmo) bij de klachtenbemiddelaar terecht kwamen. Dat waren er 54. Veel van deze klachten gingen over het uitblijven van huishoudelijke hulp, met name in vakantietijd, een deel ging over de kwaliteit. Alle klachten zijn doorgestuurd naar de betrokken organisaties voor thuiszorg/ huishoudelijke hulp. In 2025 wordt een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder inwoners die via de Wmo huishoudelijke hulp krijgen.

Klachten bij de Nationale Ombudsman

Bij de Nationale Ombudsman zijn dit jaar 51 klachten over de gemeente Leeuwarden binnengekomen, in 2023 waren dat er 64. 50 klachten zijn afgehandeld. 3 klachten zijn opgelost door interventie, 4 klachten zijn per brief onderzocht. 41 klachten betroffen klachten die niet eerst bij de gemeente waren ingediend of met een eenvoudige reactie konden worden afgehandeld. 2 klachten zijn tussentijds beëindigd. 1 klacht is ingetrokken.

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

	2021	2022	2023	2024	Trend
Klachten	374	412	382	441	
Meldingen	142	272	360	367	
Totaal	516	684	742	808	

Tabel 2 Klachten per categorie (soort signaal) 2021 t/m 2024

	2021	2022	2023	2024	Trend
Bejegening	9%	6%	5%	5%	
Informatievertrekking	17%	15%	16%	15%	
Behandeltermijn	25%	25%	16%	13%	
Beleidsklacht	4%	3%	3%	3%	
Overig	17%	12%	11%	19%	
Geen klacht	28%	40%	49%	45%	
Totaal	100%	100%	100%	100%	

Tabel 3 Klachten per domein 2021 t/m 2024

	2021	2022	2023	2024	Trend
Sociaal Domein	17%	11%	13%	10%	
Fysiek Domein	36%	37%	37%	37%	
Veiligheidsdomein	15%	11%	10%	12%	
SSC	7%	14%	11%	6%	
Publieke Dienstverlening	25%	27%	29%	35%	
Totaal	100%	100%	100%	100%	

Uit de praktijk van de klachtenbemiddelaar

Bos bloemen voor een foutje

Een uitkering aan een echtpaar in Leeuwarden wordt per abuis geblokkeerd. Het echtpaar trekt niet meteen aan de bel, omdat het vermoedt dat er inkomsten moeten worden verrekend. Pas als ook de energietoeslag niet meer automatisch wordt toegekend, neemt het echtpaar contact op met de gemeente. De medewerker ziet dat het om een menselijke fout gaat en zegt dat de toeslag dan maar handmatig moet worden aangevraagd.

Voor de uitkering wordt het echtpaar naar de Sociale Verzekeringsbank verwezen.

Het echtpaar is het hier niet mee eens, het probleem is immers veroorzaakt door een fout van de gemeente. Nu zitten zij met het gedoe. In een brief aan de klachtenbemiddelaar zetten ze hun klacht uiteen. Die zorgt ervoor dat de energietoeslag alsnog automatisch wordt toegekend en uitbetaald. De doorverwijzing naar de Sociale Verzekeringsbank wordt ingetrokken. Inschattingsfoutje van de betrokken afdeling.

Om het goed te maken, biedt de gemeente excuses en een bos bloemen aan. De klager beantwoordt dit met een grote glimlach en stuurt later nog een e-mail: 'Wij vinden u een topper van de gemeente! En ook namens mijn echtgenote, nog bedankt voor de prachtige bos bloemen.'

Paarse krokodil

Een inwoner komt vrij uit detentie, maar heeft geen geldige ID-kaart meer. Voor een nieuwe heeft hij geld nodig. Het UWV heeft een WW-uitkering naar zijn bankrekening overgemaakt, maar de man heeft daar geen toegang toe, omdat hij zich niet bij de bank kan legitimeren.

Het UWV neemt contact op met de afdeling Burgerzaken van de gemeente. Het UWV stelt voor om de man na de aanvraag van de ID-kaart een factuur mee te geven, die de man later kan betalen. Dat is volgens de gemeente niet mogelijk, omdat de kans bestaat dat de inwoner de factuur niet betaalt.

Het UWV neemt contact op met de klachtenbemiddelaar van de gemeente. Hier is toch sprake van een paarse krokodil. Hoe komt deze man aan een nieuwe ID-kaart? In overleg met de klachtenbemiddelaar wordt de oplossing gevonden. Het UWV betaalt de factuur, het betaalde bedrag zal worden verrekend met de uitkering die aan de man wordt verstrekt.

Op de dag dat de inwoner zijn ID-kaart wil aanvragen, doet zich een nieuw probleem voor. De man heeft geen geld om een pasfoto te laten maken. Opnieuw contact met het UWV. Het UWV biedt aan om ook hiervoor garant te staan. Ook deze factuur mag naar het UWV.

Een paar weken later blijkt dat de factuur naar de verkeerde UWV-afdeling is gezonden. Die afdeling heeft geen idee waar de factuur over gaat en belt met de gemeente. De medewerker van de gemeente weet ook niet waar het over gaat en adviseert het UWV in bezwaar te gaan. Gelukkig wordt dat proces niet opgestart. Het UWV gaat binnen de eigen organisatie op zoek naar de persoon die wel weet waar de factuur over gaat. Die zorgt ervoor dat de factuur wordt betaald.

De ex-gedetineerde heeft intussen een ID-bewijs en WW-uitkering, en kan op zoek naar een nieuwe baan.

Verkeerde loket

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





