



JAARVERSLAG KLACHTENAFHANDELING 2022 gemeente Westerkwartier:

- A. Algemene Toelichting en conclusies: Blz. 1 t/m 4.
- B. Cijfers met toelichting: Blz 1 t/m 5.

A. Algemene toelichting met conclusies:

Inleiding:

De gemeente Westerkwartier werkt voor haar inwoners. Hierbij staat het belang van de inwoners voorop. Vaak gebeurt dit tot tevredenheid van de inwoner, maar gezien het aantal contacten is het niet vreemd dat ook de gemeente wel eens tekortschiet. Daarom is het van belang dat een inwoner de mogelijkheid heeft om op een laagdrempelige manier een klacht in te dienen.

Tegelijkertijd moet de inwoner erop kunnen vertrouwen dat de klacht objectief en eerlijk wordt behandeld.

Een goede klachtbehandeling herstelt het vertrouwen van de inwoner in de gemeente.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, persoon, of product.

In het jaarverslag dat u hierbij wordt aangeboden wordt ingegaan op klachten over gedragingen van medewerkers van de gemeente Westerkwartier.

Het uitgangspunt bij de klachtbehandeling door onze gemeente is het streven om samen met de inwoner een oplossing te zoeken.

Wij willen leren van klachten om daarmee de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Onderscheid klacht en melding:

Bij een melding kan het gaan over loszittende tegels, zwerfvuil, vandalisme, schade aan wegen en dergelijke. Melding daarvan kan worden gedaan bij het gemeentelijk 'meldpunt woon- en leefomgeving'. Daarnaast zijn er aparte meldpunten voor defecte straatverlichting, rioolverstopping en roekenoverlast. Deze meldpunten zijn bereikbaar via de website van de gemeente.

Bij een klacht daarentegen gaat het veelal 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.

Effect van klachten:

Een goede klachtafhandeling heeft twee effecten: Er is erkenning voor de grief van de inwoner, maar er is ook het leereffect voor de gemeentelijke organisatie. Klachten kunnen ervoor zorgen de dienstverlening nog scherper en zorgvuldiger te krijgen.

Overigens wil dit niet zeggen dat een klager altijd gelijk heeft of krijgt. Niet alles wat een inwoner wenst kan of mag een gemeente toestaan. De gemeente moet daarin dan ook weer duidelijk zijn naar de inwoner. Uit de praktijk blijkt dat men het vaak al prettig vindt zijn verhaal kwijt te kunnen.

Juridische grondslag:

Klachtenafhandeling is geregeld 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 misschien een melding openbare ruimte.
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 deze 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 klachtenbehandelaar een advies (klacht gegrond of ongegrond) waarop het college vervolgens een besluit neemt.

Klachten in 2022:

In 2022 zijn 55 klachten ontvangen, waarvan er 42 voor de gemeente bestemd waren. In 2021 waren dat er 44, waarvan 41 voor de gemeente. Het verschil in het totaal aantal klachten heeft te maken met de toename van het aantal klachten over contractpartners en met name over de nieuwe zorgaanbieders in de WMO in het tweede en derde kwartaal. Er waren toen 'opstartproblemen' met deze zorgaanbieders halverwege 2022. Later werden die klachten overigens niet meer ontvangen.

Wat daarnaast opvalt is dat 16 klachten betrekking hadden op de afhandeltermijn aanvragen. De afgelopen zomer zijn relatief veel klachten ontvangen in verband met overschrijding beslistermijn aanvragen WMO. Door het hoge ziekteverzuim was het voor het team niet altijd mogelijk binnen de wettelijke termijn op aanvragen te besluiten. Overigens zijn dergelijke klachten in het vierde kwartaal niet meer ontvangen.

Mediationrol:

Van de 42 klachten voor de gemeente zijn er 32 informeel afgehandeld. Dat is ongeveer 75%. Hieruit blijkt ook dat de functionaris klachtenbehandeling steeds meer de rol van mediator vervult.

Meldingen bij Nationale Ombudsman.

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.

Het afgelopen jaar heeft de Ombudsman 15 zaken van inwoners van de gemeente Westerkwartier behandeld. Het hoeft niet altijd klachten over de gemeente te betreffen, maar een klacht kan ook betrekking hebben op een andere overheidsinstantie.

In 13 gevallen is informatie verstrekt of is de inwoner doorverwezen naar een andere instantie, waaronder de gemeente. Voor zover ze betrekking hadden op de gemeente zijn deze in de reguliere klachtbehandeling meegenomen.

In 2 gevallen heeft de Ombudsman bemiddeld.

Sociaal ombudsvrouw.

Mevrouw I. van Beek is werkzaam als Sociaal Ombudsvrouw voor de gemeente Westerkwartier. Zij 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.

Zij heeft in de periode september 2021 tot september 2022 60 zaken behandeld. Daarnaast heeft zij ook 13 discriminatiezaken behandeld.

Conclusies:

Gekeken is of er een trend te ontdekken is in de klachten wat betreft inhoud en teams. De inhoud van de klachten is evenals in voorgaande jaren divers. De klachten gaan over het niet reageren op een brief, mail of terugbelverzoek. Verder gaan de klachten over de wijze van communicatie van de gemeente, individueel (bijvoorbeeld de toon van een gesprek) en algemeen.) Opvallend is het al eerdergenoemde aantal klachten overschrijding behandeltermijn aanvragen, daar is al op ingegaan.

Deze diversiteit treffen we ook aan waar het gaat om de verdeling over de teams. Dat de meeste klachten betrekking hebben op de teams binnen het fysieke (13 klachten verdeeld over 6 teams) en sociaal domein (17 klachten over 3 teams) is te verklaren aangezien daar de meeste contacten met de inwoners zijn. Er is ook geen enkel team dat er wat dat betreft echt uitspringt, behalve dit jaar het team WMO, maar daar is al op ingegaan.

Gekeken naar het totaal aantal klachten is er in vergelijking met 2021 wel sprake een toename, maar daar is in deze toelichting al een verklaring voor gegeven. Kijken we verder naar de

verhouding tussen het aantal contactmomenten van de medewerkers met de inwoners en het aantal ingediende klachten dan blijkt dat er feitelijk sprake is van een relatief gering aantal klachten. Dit blijkt ook wanneer we de cijfers vergelijken met gemeenten van gelijke omvang als het Westerkwartier. Dan zitten we op het gemiddelde daarvan of er iets onder.

Overigens is het aantal ingediende klachten slechts een van de indicatoren van een goede dienstverlening.