

Jaarverslag interne klachten gemeente Hoogeveen 2023



Inhoudsopgave

| | |
|--------------------------------------|----|
| Inleiding..... | 3 |
| 1. Aantal klachten in 2023..... | 4 |
| 2. Onderwerp van de klachten | 7 |
| 3. Afhandeling van de klachten | 9 |
| 4. Samenvatting | 11 |

Inleiding

In dit jaarverslag worden de klachten die bij de gemeente Hoogeveen in 2023 zijn geregistreerd weergegeven. Hiermee wordt voldaan aan de wettelijke plicht om geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren.¹

Klachten over een medewerker van de Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen (SWO) worden toegerekend aan het gemeentebestuur dat daarvoor naar de klagende inwoner toe bestuurlijk verantwoordelijk is. Deze wijze van toerekening van klachten wordt dan ook gevolgd bij het registreren van de interne klachten.

In dit jaarverslag komt onder andere aan bod over welk organisatieonderdeel een klacht is ingediend, wat het onderwerp van de klacht is, wat de gemiddelde behandelingstermijn van de klacht is en of de klacht gegrond of ongegrond is. In dit jaarverslag worden de gegevens van het verslagjaar alleen feitelijk weergegeven. Er wordt dus bijvoorbeeld niet doorgegaan op de oorzaak van klachten, verbeterpunten en soortgelijke analyses. Het Centraal Management Team van de SWO zal in een afzonderlijke reactie reflecteren op de cijfers uit dit jaarverslag en waar nodig deze cijfers van context voorzien.

De klachtenbehandeling kan worden onderscheiden in een interne klachtenbehandeling en een externe klachtenbehandeling. Dit verslag gaat alleen over de interne klachten. De interne klachtenbehandeling houdt in dat de leidinggevende van de medewerker waarover geklaagd wordt de klacht, in samenwerking met de klachtencoördinator, in behandeling neemt. De leidinggevende hoort zowel de beklagde medewerker als de klager zelf en vormt zich een oordeel. Aan beiden wordt schriftelijk meegedeeld of de gedraging of het nalaten waarover geklaagd wordt behoorlijk of onbehoorlijk is geweest. Die werkwijze wordt overigens niet in alle gevallen zo expliciet toegepast, omdat vaak uit de klacht al heel duidelijk is waar voor de klager de schoen wringt. Bovendien wordt ook vaak uit het telefonisch contact al duidelijk hoe op een adequate wijze aan de klacht kan worden tegemoetgekomen. Wanneer de situatie dit toelaat wordt de klacht informeel afgehandeld.² Een klacht kan ook gericht zijn aan het bestuur (wethouder of burgemeester). In zo'n geval handelt een lid van het college de klacht af. De burgemeester behandelt een klacht over hemzelf.

Het externe gedeelte van de klachtenbehandeling is de behandeling van de klachten door de gemeentelijke Ombudsman. Daar kan een klager zijn klacht voorleggen als hij niet tevreden is met de wijze waarop zijn klacht in de interne klachtenbehandeling is afgedaan. De Ombudsman doet zelfstandig verslag van de door hem behandelde klachten. Deze analyse ziet daarom enkel op de interne klachtbehandeling.

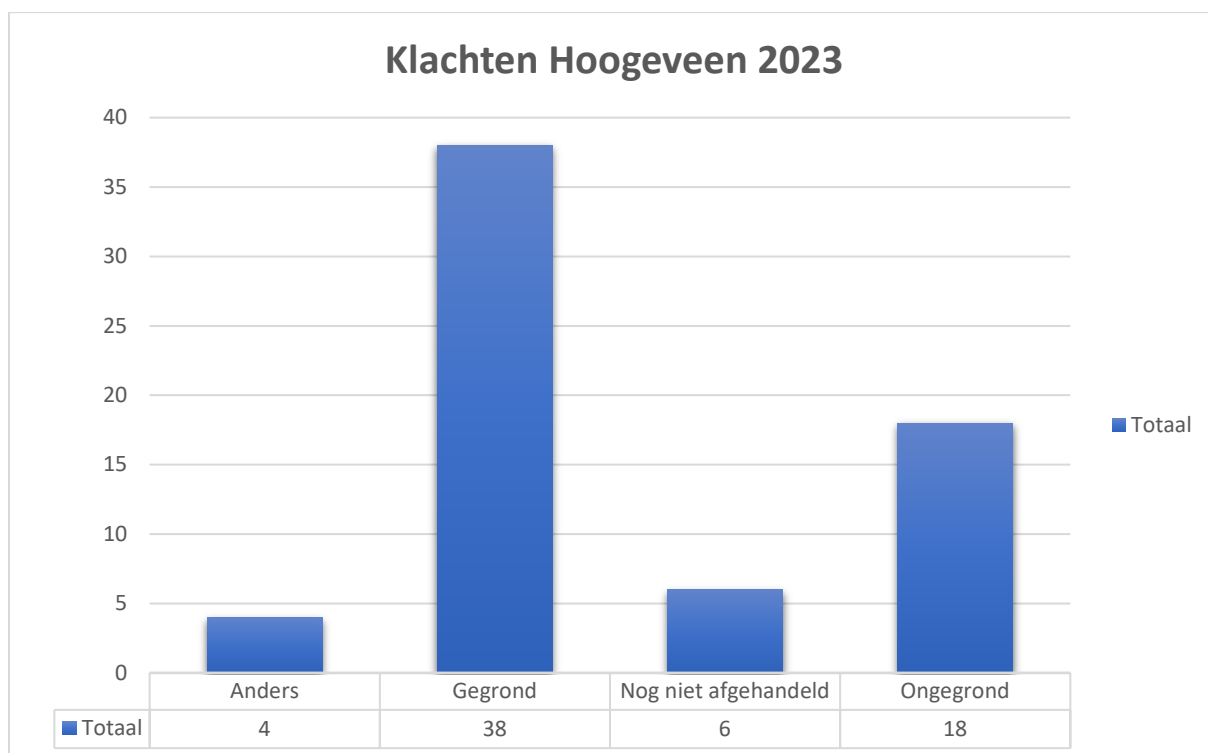
¹ Zie artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

² De wetgever biedt hiertoe de mogelijkheid in artikel 9:5 Awb.

1. Aantal klachten in 2023

In het verslagjaar 2023 zijn in totaal 66 klachten binnengekomen die toegerekend konden worden aan de dienstverlening van de gemeente Hoogeveen. Naast een rapportage van de totalen wordt na afhandeling van de klacht door de klachtencoördinatoren ook een onderscheid gemaakt tussen gegronde en ongegronde klachten. Wanneer een klacht gegrond is, betekent dit dat de gemeente tegenover de klager overduidelijk 'onbehoorlijk' heeft gehandeld. Wanneer de klacht overduidelijk niet terecht is, wordt de klacht in de categorie ongegrond geplaatst. In zoverre wordt aangesloten bij de terminologie die gebruikelijk is bij bezwaar- en beroepschriften.

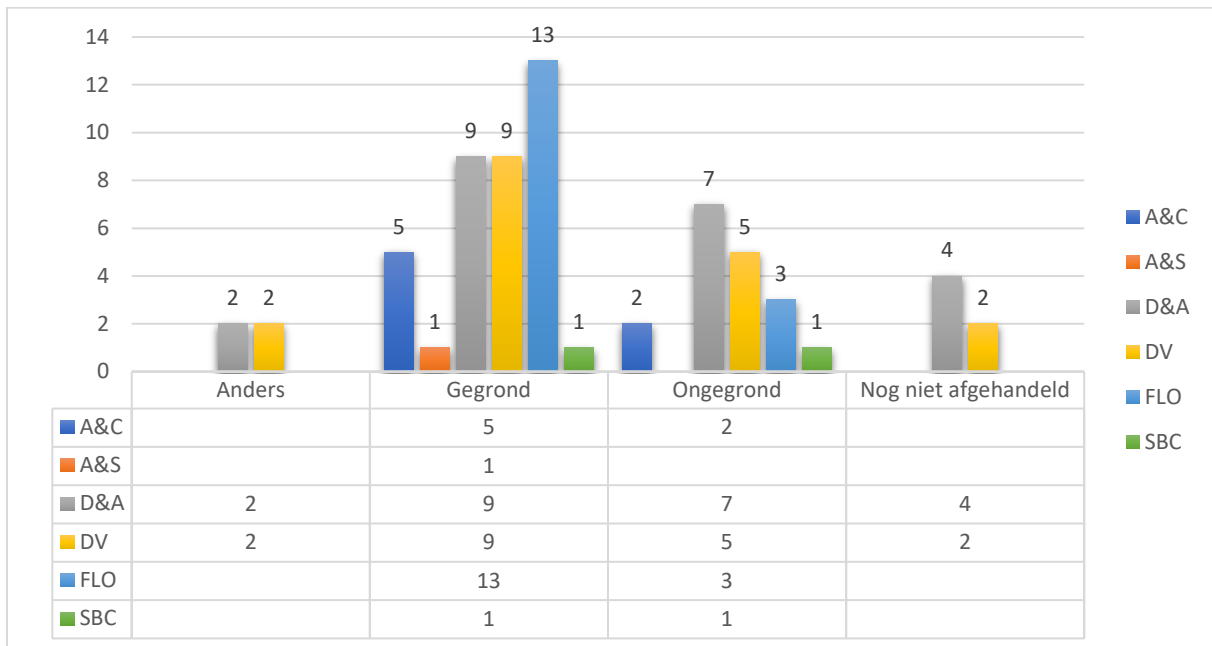
Een klacht laat zich niet altijd kwalificeren als gegrond of ongegrond. Wanneer een klacht niet als gegrond of ongegrond kan worden aangemerkt, wordt de klacht in de categorie 'anders' geplaatst. Het betreft dan een klacht die in ieder geval niet overduidelijk als gegrond of ongegrond kan worden aangemerkt. De reden dat de klachten worden onderverdeeld in deze categorieën, is dat alleen de totalen een vertekend beeld kunnen geven over de dienstverlening van de organisatie.³ Dat er 66 klachten zijn ingediend, wil nog niet meteen zeggen dat er 66 keer onbehoorlijk is gehandeld en dat dit aan de medewerkers van de organisatie moet worden toegerekend. Daarom is deze nuance aangebracht. Dat neemt niet weg dat elke klacht voortkomt uit een zekere mate van onvrede of ongenoegen. Dat betekent dus dat er ook weer niet te veel nadruk op deze termen moet worden gelegd. In de onderstaande grafiek is weergegeven hoeveel klachten er zijn ingediend en hoe deze uiteindelijk zijn beoordeeld. Enkele klachten zijn op de peildatum van dit verslag (1 januari 2024) nog niet volledig afgehandeld.



³ De wetgever verplicht het bestuursorgaan overigens ook om de klager schriftelijk in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede de eventuele conclusies die het daaraan verbindt, zie artikel 9:12 lid 1 Awb.

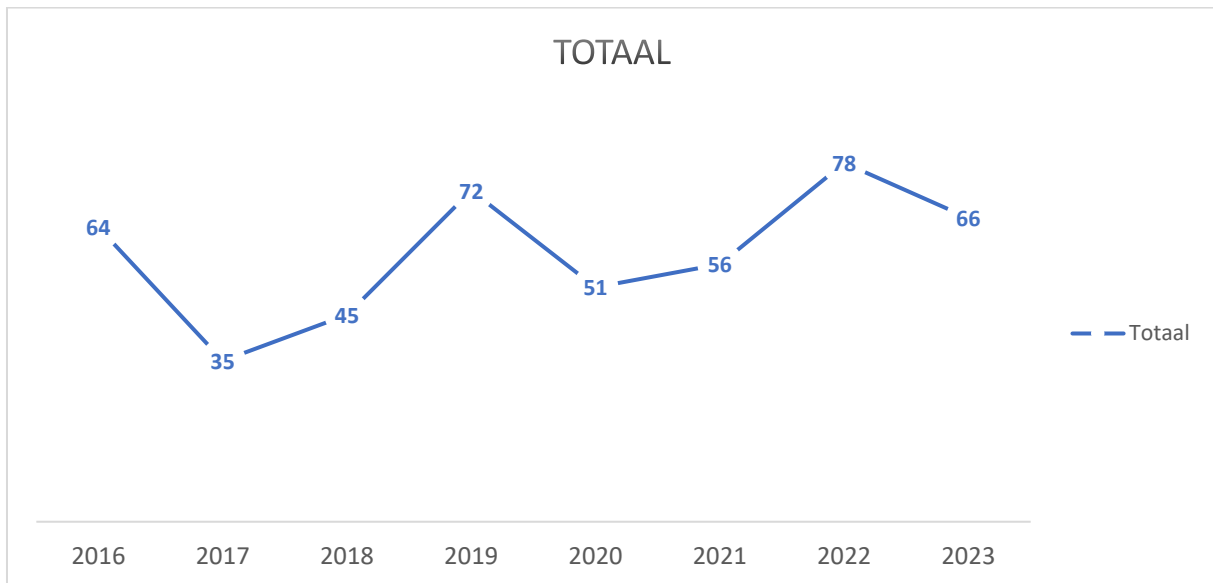
In het onderstaande overzicht is inzichtelijk gemaakt hoeveel klachten er zijn ingediend per eenheid en hoe die klachten uiteindelijk zijn beoordeeld. De SWO kent de volgende eenheden:

- Advies en Control (A&C)
- Advies en Services (A&S)
- Dienstverlening en Activering (D&A)
- Dienstverlening (DV)
- Fysieke leefomgeving (FLO)
- Strategisch beleidscentrum (SBC)



Net als voorgaande jaren hebben de meeste klachten betrekking op de eenheden Dienstverlening & Activering (D&A), Dienstverlening (DV) en Fysieke leefomgeving (FLO). In meerdere eenheden zijn klachten voorgekomen die uiteindelijk als 'gegrond' zijn aangemerkt. Verder is te zien dat er dit jaar geen enkele klacht is geregistreerd die kan worden toegerekend aan het bestuur van Hoogeveen (College van B&W).

Ten opzichte van vorig jaar is het totaal aantal klachten afgenomen. Kijkt men verder terug dan is het aantal klachten nog steeds aan de hoge kant. In de onderstaande grafiek is dit weergegeven.



2. Onderwerp van de klachten

De inhoud van de klachten is divers. Toch zijn de klachten op inhoud wel te rubriceren in enkele categorieën. Er is een onderscheid gemaakt in:

- klachten met betrekking tot bejegening (bejegening)
- klachten over niet tijdig reageren (tijdigheid)
- klachten over administratieve onjuistheden (administratieve fouten)
- overige klachten (anders)

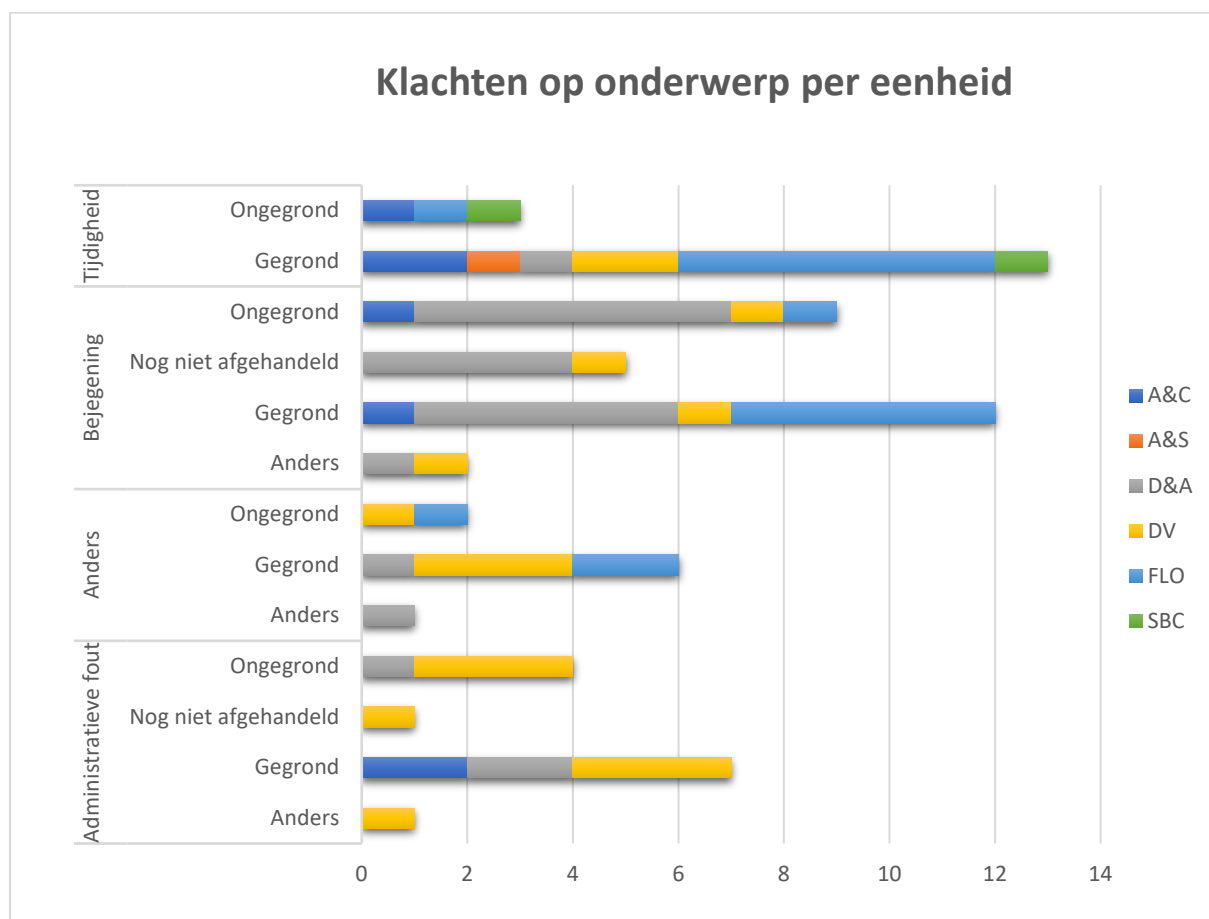
De meeste klachten worden ingediend over de bejegening door medewerkers, gevolgd door tijdigheid en administratieve fouten.

Bejegening wil in dit verband zeggen de manier waarop een inwoner door een medewerker van de gemeente is behandeld of te woord is gestaan.

Tijdigheid betekent dat een inwoner niet of laat een reactie van de gemeente heeft gekregen op zijn of haar bericht. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om een verzoek of melding.

Een administratieve fout kan bijvoorbeeld een verkeerde adressering op een brief zijn. Soms zijn klachten niet onder te brengen in één van deze categorieën, daarom is de restcategorie 'anders' ook opgenomen.

Voor 2023 gelden de volgende aantallen voor wat betreft de binnengekomen klachten op onderwerp per eenheid:

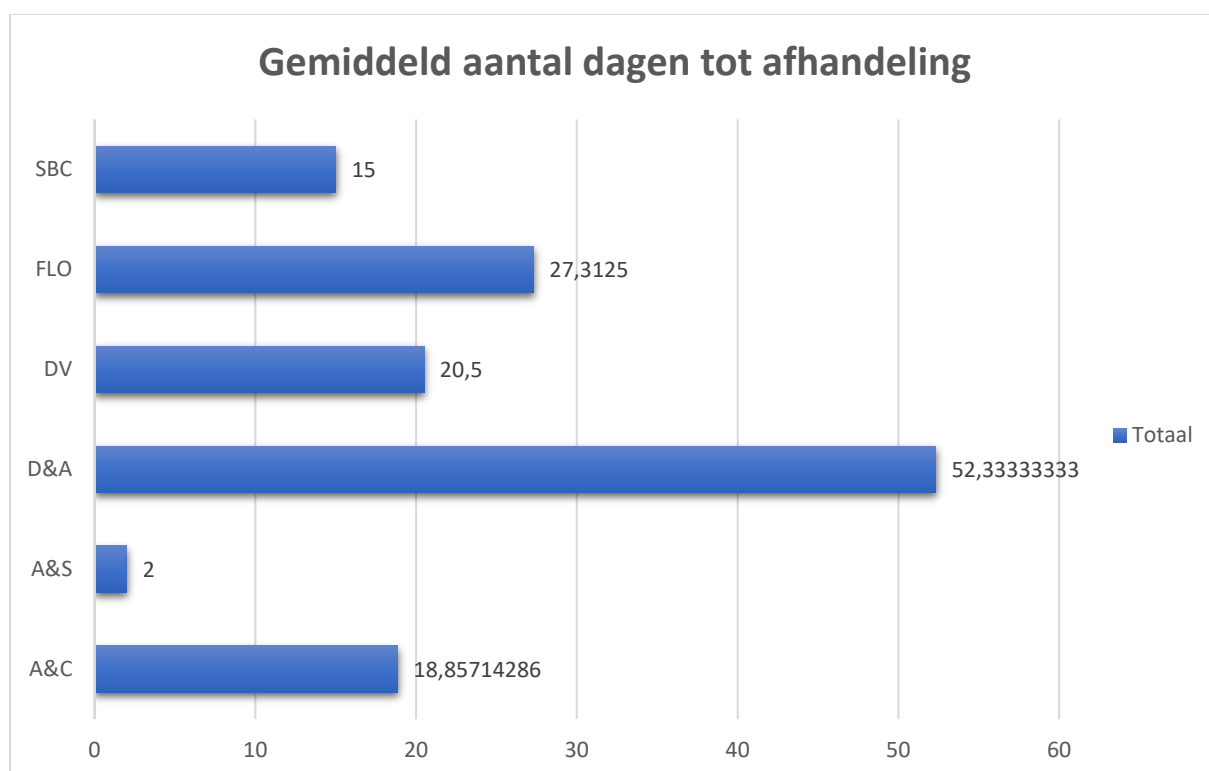


Hoewel in aantallen het vaakst geklaagd wordt over de bejegening, zijn deze klachten ook het vaakst ongegrond ten opzichte van de andere categorieën. Dat neemt niet weg dat deze klachten vaker gegrond zijn dan ongegrond. Uit het overzicht valt verder op te maken dat klachten over tijdigheid en administratieve fouten ook vaker gegrond zijn dan ongegrond.

3. Afhandeling van de klachten

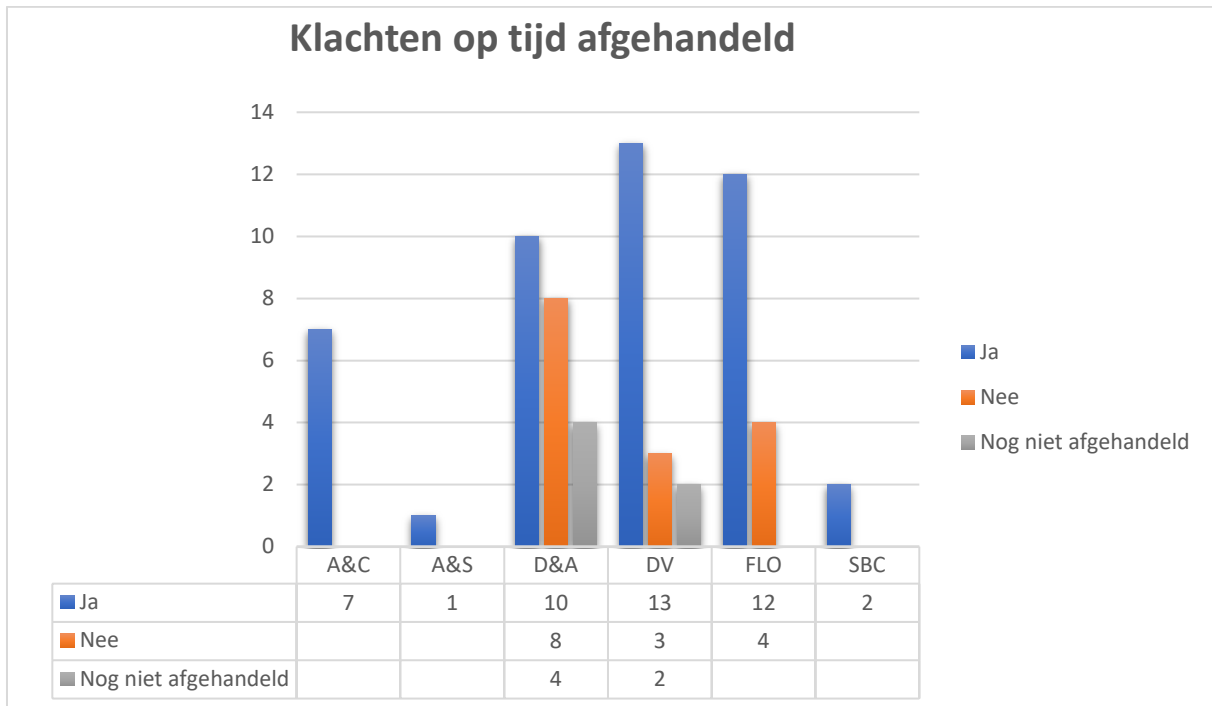
Gedurende het jaar wordt bijgehouden hoe snel een klacht wordt afgehandeld door de verantwoordelijke eenheid. Op grond van Algemene wet bestuursrecht moet een klacht via de interne klachtprocedure binnen zes weken worden afgedaan (artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht).

De afhandelingstermijn is uitgedrukt in dagen. Dat wil zeggen het aantal dagen dat de eenheid nodig heeft gehad, sinds de registratie van de klacht, om de klacht af te handelen. Het gaat hierbij om gemiddelden. Een hoger gemiddelde wil nog niet zeggen dat alle klachten binnen de eenheid lang in behandeling zijn geweest. Eén langdurige klacht kan bijvoorbeeld het gemiddelde omhoog brengen. In het onderstaande overzicht is dit inzichtelijk gemaakt. Klachten die nog niet zijn afgehandeld zijn niet meegenomen in dit overzicht.



Uit het overzicht blijkt dat vijf van de zes eenheden klachten gemiddeld genomen binnen de wettelijke termijn van zes weken afhandelen. Alleen de eenheid D&A blijft met een gemiddelde van 52 dagen niet binnen deze termijn. Over het algemeen geldt dat het onwenselijk is dat een klacht niet binnen zes weken kan worden afgehandeld. In sommige gevallen wordt een klacht echter met goedvinden van de klager langer in behandeling gehouden.

In totaal zijn 15 van de 66 klachten te laat afgehandeld. Verder zijn zes klachten nog niet afgehandeld op de peildatum van dit verslag. In het onderstaande overzicht is met 'Nee' weergegeven binnen welke eenheden klachten niet op tijd zijn afgehandeld en om hoeveel klachten dat gaat.



4. Samenvatting

In het jaar 2023 is een afname van het totaal aantal geregistreerde klachten waargenomen ten opzichte van het jaar daarvoor. Kijkt men verder terug naar het jaarlijkse gemiddelde dan is het aantal klachten nog steeds aan de hoge kant. Verder is te zien dat er het vaakst geklaagd wordt over de bejegening van medewerkers van de gemeente tegenover inwoners, gevolgd door klachten over tijdigheid en administratieve fouten. Hoewel klachten over bejegening het vaakst voorkomen, zijn deze ook het vaakst ongegrond ten opzichte van de andere categorieën. Het merendeel van de klachten is overigens wel gegrond. Tot slot kan worden vastgesteld dat klachten gemiddeld genomen binnen de wettelijke termijn van zes weken worden afgehandeld. Dit is echter in 15 van de 66 gevallen niet gelukt. In totaal zijn zes klachten nog niet afgehandeld op de peildatum (1 januari 2024) van dit jaarverslag. In een afzonderlijke reactie zal het Centraal Management Team van de SWO reflecteren op de cijfers uit dit verslag en waar nodig de cijfers van context voorzien.