

Jaarverslag Klachten gemeente Harderwijk

2022 en 2023



Inhoudsgave.

Voorwoord

| | |
|--|---------|
| Managementoverzicht van elk jaar in één oogopslag..... | blz. 4. |
| 1. Klachten conform Algemene wet bestuursrecht..... | blz. 6. |
| 2. De klachtencoördinator..... | blz.6. |
| 2.1. Wanneer is een klacht daadwerkelijk een klacht?..... | blz. 6. |
| 2.2. Wanneer is het niet mogelijk om een klacht in behandeling te nemen..... | blz. 6. |
| 2.3. Het verwerken en behandelen van de klacht..... | blz. 7. |
| 2.4. Informele afhandeling van de klacht..... | blz. 7. |
| 2.5. Formele afhandeling van de klacht..... | blz. 7. |
| 3. Nationale Ombudsman..... | blz. 8. |
| 4. Aantal klachten voor gemeente Harderwijk..... | blz. 9. |
| 5. Hoe zijn de klachten ingediend..... | blz.10. |
| 5.1. Hoeveel telefoongesprekken komen binnen bij de gemeente?..... | blz.10. |
| 6. Aantal klachtcontacten aan de balie en receptie..... | blz.11. |
| 7. Verklaring van de klachten..... | blz.11. |
| 8. Aandachtspunten voor de klachtenbehandeling..... | blz.11. |
| 8.1. Schema Klachtafhandeling 2022/2023..... | blz.12. |
| 9. Doelstelling voor 2024..... | blz.13. |
| 10. Complimenten | blz.13. |
| 11. Aanbevelingen voor 2024 | blz.14. |

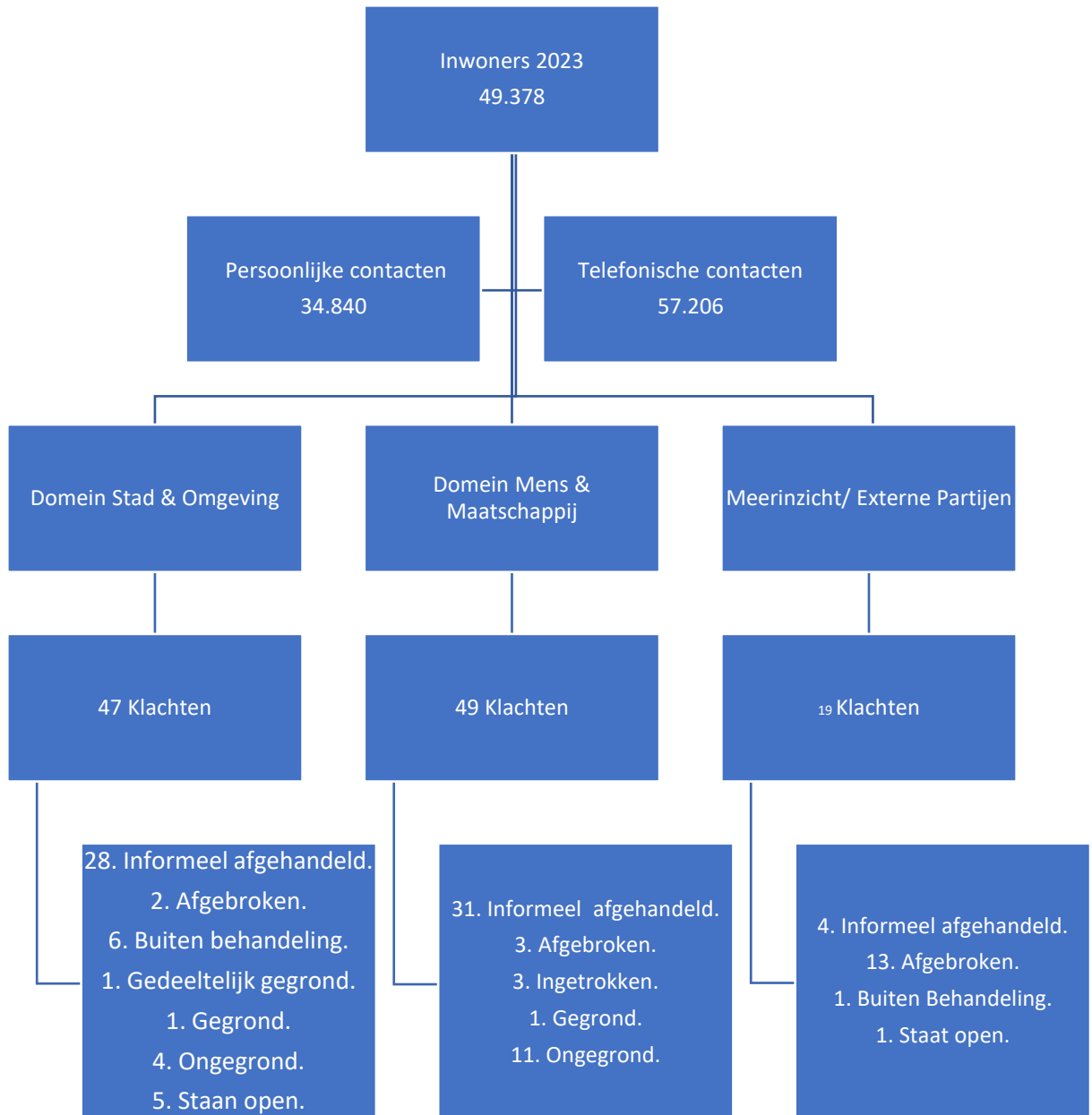
Voorwoord

Met dit jaarverslag klachten legt het college van B en W verantwoording af over de behandeling van klachten van het afgelopen jaar. In dit verslag staat hoeveel klachten dit jaar zijn ingediend, wat de aard van de klacht was en hoe deze zijn afgedaan.

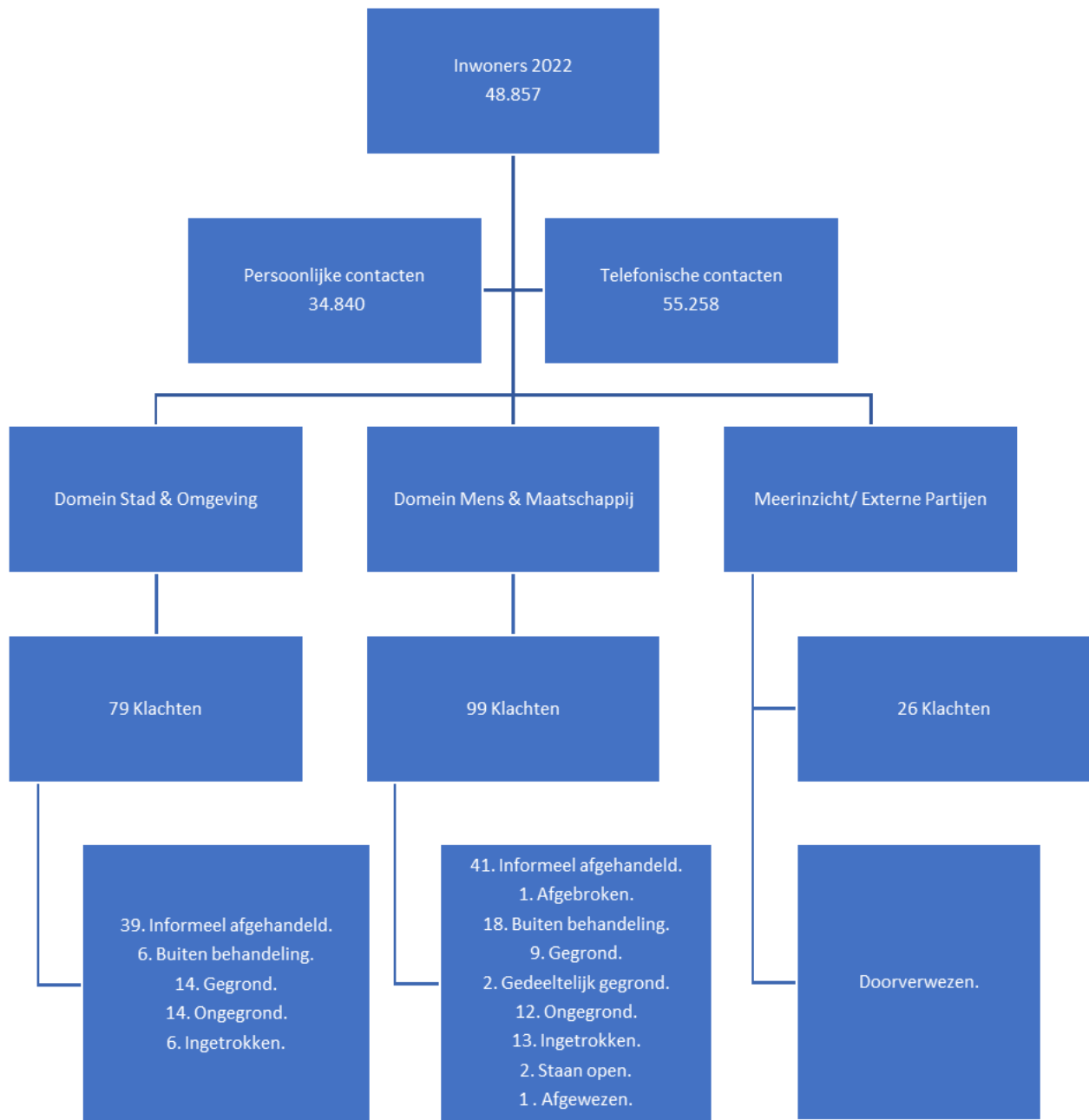
Dit verslag gaat over klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De gemeente Harderwijk ziet een klacht als een motivatie om de dienstverlening nog verder te verbeteren. De klacht kan onder andere gaan over de manier waarop de gemeente haar taken uitvoert, hoe processen zijn ingericht, maar ook over hoe iemand is behandeld door een medewerker van de gemeente. De kern van de klachtbehandeling is dat het oplossingsgericht en objectief gebeurt.

Managementoverzicht 2023



Managementoverzicht 2022.



In deze figuur is het juiste aantal persoonlijke contacten 122.285 (en niet 34.840).

1. Klachten conform Algemene wet bestuursrecht.

De klachten die hier gepresenteerd worden zijn de klachten conform Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierin staat hoe de gemeente om moet gaan met de klachten en hoe deze behandeld moeten worden.

Deze betreffen de bejegening van inwoners door medewerkers van de gemeente Harderwijk en de kwaliteit van geleverde informatie, producten en diensten.

Daarnaast ontvangt de gemeente Harderwijk ook klachten over de inhoud van bestaand beleid (of het beleid van andere overheden), die buiten het kader van de Awb vallen en daarmee strikt genomen ook buiten het kader van dit jaarverslag vallen.

Dergelijke beleidsverklaringen zijn geen graadmeter voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Wel geven deze incidenten een signaal voor de tevredenheid van onze inwoners en het begrip en draagvlak voor het beleid. Voorbeelden zijn uitkeringsgerechtigden die klachten indienen.

2. De klachtencoördinator.

Een klachtencoördinator is iemand die verantwoordelijk is voor het beheren en afhandelen van klachten binnen een organisatie of instelling.

Zij zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor mensen die een klacht willen indienen en zorgen ervoor dat klachten op een juiste en eerlijke manier worden behandeld volgens de procedures van de organisatie.

De klachtencoördinator coördineert het proces van klachtafhandeling. Verzamelt informatie over de klacht, onderzoekt de situatie en werkt samen met relevante partijen om tot een passende oplossing te komen. Het doel is om klachten zo effectief en efficiënt mogelijk af te handelen, terwijl ze de belangen van alle betrokkenen respecteren.

Herstel van vertrouwen van inwoners in de gemeente is het oogmerk van de klachtenprocedure. Dat betekent oplossingsgericht en objectief handelen, rekening houden met alle betrokken partijen. Insteek is onze dienstverlening te verbeteren. Daarbij kan het gaan om gedragsverandering, verbeterde communicatie of informatievoorziening of aanpassing in werkprocessen.

Om de klacht goed te kunnen duiden en om te kunnen bepalen wie de klachtbehandelaar wordt, belt de klachtencoördinator vaak de klager snel op. In dit eerste contact ervaren de klagers kennelijk veel begrip en voelen de klagers zich gehoord want in 59 gevallen (2023) en 72 (in 2022) was een hoorzitting tussen klager en de behandelaar van de klacht (vaak een teamleider) niet meer nodig.

2.1. Wanneer is een klacht daadwerkelijk een klacht?

De klacht moet betrekking hebben op de gedraging van een bestuursorgaan in een bepaalde aangelegenheid en wel jegens de klager of ten opzichte van een derde. De gedraging kan het gehele repertoire van bestuursoptreden betreffen: feitelijke handelingen alsmede privaat- en publiekrechtelijke rechtshandelingen, derhalve met inbegrip van besluiten. Het kan gaan om een doen, maar ook om een nalaten, zowel van het bestuursorgaan zelf, zijn leden, ambtenaren, overige werknemers en onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen. Hieruit volgt, dat min of meer algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering niet ontvankelijk zijn.

2.2. Wanneer is het niet mogelijk om een klacht in behandeling te nemen.

In de volgende gevallen is het niet mogelijk om een klacht in behandeling te nemen.

- Als het gaat om een gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- De klacht al eerder is ingediend en door de gemeente is behandeld;
- De klacht gaat over het algemeen gemeentelijk beleid;
- Er is sprake van een besluit waartegen bezwaar en beroep kan worden ingediend. Bijvoorbeeld: bouwvergunning of een bijstandsuitkering.
- De klacht betreft dienstverlening door derden (ingekocht door de gemeenten); deze klachten worden doorgestuurd en in betreffende organisaties afgehandeld conform de klachtenregeling aldaar. Bijvoorbeeld Afvalpassen.
- Melding over de openbare ruimte, bijvoorbeeld kapotte lantaarnpalen of losliggende stoeptegels zijn ook geen klachten. Deze meldingen kunnen bij Snel Herstel worden doorgegeven.

De inwoner wordt hier persoonlijk over geïnformeerd. Er wordt uitleg gegeven waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen. In deze uitleg wordt verwezen naar andere mogelijkheden of procedures die de indiener van de klacht kan volgen.

De externe klachten zijn doorgezonden. Waar nodig heeft er bemiddeling plaatsgevonden door de klachtencoördinator. Dit is bijvoorbeeld nodig wanneer er een beroep wordt gedaan op de gemeente als eindverantwoordelijke.

2.3. Het verwerken en behandelen van een klacht.

Het verwerken van de klacht zal gebeuren in ons Systeem Liber en zal doorgezet worden naar de klachtencoördinator. Hij beoordeelt de klacht en zal deze doorzetten naar de desbetreffende behandelaar. De behandelaar (vaak de teamleider) zal nooit dezelfde persoon zijn als waarover de klacht gaat.

2.4. Informele afhandeling van de klacht.

Een klacht wordt eerst intern onderzocht. Klagers die een klacht indienen willen een correcte, snelle (mondelinge) klachtenafhandeling en oplossing. Daarom zal de klachtbehandelaar in de meeste gevallen eerst telefonisch contact opnemen met de inwoner die de klacht heeft ingediend om zo samen te komen tot een oplossing.

Is de klacht naar tevredenheid opgelost, dan kan de klacht worden ingetrokken of als (informeel) afgedaan worden beschouwd.

Let wel alleen als de klager aangeeft dat hij/zij hiermee tevreden is. Als dit niet het geval is of als de klacht zich hierin niet leent voor een informele afhandeling dan wordt er een formele procedure gestart.

2.5. Formele afhandeling klacht.

Als blijkt dat de klacht zich niet leent voor een informele afhandeling dan, zal de klachtbehandelaar de inwoner uitnodigen voor een gesprek (hoorzitting), zodat de klacht mondeling kan worden toegelicht. Ook zal over wie de klacht is ingediend worden gehoord door de klachtenbehandelaar.

Na de hoorzitting volgt een brief waarin de beslissing staat of de klacht gegrond of ongegrond is.

De inwoner krijgt binnen 6 weken na het indienen van de klacht de schriftelijke beslissing op de klacht. Deze termijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd. In onderlinge overleg kan worden afgesproken dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van de klacht.

Is de inwoner niet tevreden over de afhandeling van de klacht? Dan staat de inwoner vrij om de Nationale Ombudsman in te schakelen.

3. Nationale Ombudsman.

Is de klager het niet eens met de uitspraak van de gemeente, dan kan klager terecht bij de Nationale ombudsman (NO). Het onderstaand overzicht van de NO zelf geeft aan dat hier weinig gebruik van wordt gemaakt.

Overzicht Nationale Ombudsman 2023

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken. Datum: 06-03-2024. Harderwijk

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen 21

Behandeld 19

- a. Oplossing door interventie 1
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, waarvan met rapport
- d. Onderzoek, waarvan met brief 1
- e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek
- f. Informatie of doorverwijzing 15
- g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek 2

Overzicht Nationale Ombudsman 2022

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken. Datum: 25-07-2023. Harderwijk

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen 18

Behandeld 16

- a. Oplossing door interventie 1
- b. Bemiddeling of goed gesprek
- c. Onderzoek, waarvan met rapport
- d. Onderzoek, waarvan met brief
- e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek
- f. Informatie of doorverwijzing 15
- g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek

De taak van de Nationale Ombudsman is bijdragen aan goede verhoudingen tussen gemeente en klagers door;

- Rechtsbescherming via het uitspreken van een oordeel over gedragingen van de gemeente. Het oordeel van de ombudsman komt tot stand na onderzoek en na hoor en wederhoor van beide partijen;
- Bemiddeling of interventie. Hierbij probeert de ombudsman via overleg het proces tussen bestuur en klager weer in goede banen te leiden;

- Preventie. De ombudsman kan de gemeente een aanbeveling geven voor toekomstig handelen, of op eigen initiatief een onderzoek naar misstanden beginnen.

Het is mogelijk dat deze drie methoden bij de behandeling van een klacht naast elkaar voorkomen.

Als een klacht bij de ombudsman wordt ingediend, wordt eerst bekeken of de klacht in behandeling kan worden genomen. Soms is dat niet het geval omdat de klager eerst de interne klachtenprocedure bij de gemeente moet doorlopen.

De gemeente heeft dan de mogelijkheid om zelf de verhouding met de klager te herstellen. Soms kan een klacht niet in behandeling worden genomen omdat de klacht niet gaat om een gedraging van de gemeente.

Voor een inwoner is niet altijd duidelijk welke (overheids-) instantie waarvoor verantwoordelijk is. Als de klacht geen betrekking heeft op de gemeente, zal de ombudsman zo nodig doorverwijzen.

Bij de beoordeling van een klacht toetst de ombudsman het gemeentelijk handelen aan een aantal normen voor behoorlijk overheidsoptreden. Deze zijn ontwikkeld op basis van landelijk erkende opvattingen over de eisen van behoorlijk handelen die aan de overheid mogen worden gesteld.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden;

- **Open en duidelijk**
- **Respectvol**
- **Betrokken en oplossingsgericht**
- **Eerlijk en betrouwbaar.**

De ombudsman kan een klacht na onderzoek gegrond verklaren, deels gegrond verklaren of niet gegrond verklaren. In uitzonderlijke situaties kan de ombudsman tot de conclusie komen dat hij niet kan beoordelen of een klacht gegrond is. Tot slot kan de ombudsman ook een aanbeveling doen aan de gemeente. Een dergelijke aanbeveling staat los van de vraag of de klacht gegrond is.

4. Aantal klachten voor gemeente Harderwijk.

Over het afgelopen jaar 2023 zijn 115 klachten voor de gemeente Harderwijk ontvangen. In 2022 zijn er in totaal 202 klachten ontvangen. Dit zijn er 86 minder dan 2022. Hiervan zijn er 19 en 26 over medewerkers en/of taken van Meerinzicht doorgestuurd naar Meerinzicht gestuurd in respectievelijk 2023 en 2022.

Belangrijk om te weten is dat Meerinzicht een samenwerkingsverband met gemeente Ermelo, Zeewolde en Harderwijk heeft. Hier vallen Domein Sociaal (WMO/Participatie), Domein Bedrijfsvoering en Belastingen onder.

Als we de 115 klachten van 2023 er 19 klachten voor Meerinzicht aftrekken dan blijkt dat de totale klachten voor de gemeente Harderwijk op 96 uitkomen. Voor 2022 komen we dan uit op 178 klachten.

Aantal klachten voor Harderwijk 2023/2022.

| Resultaat. | Aantal 2023 | Aantal 2022 |
|--|-------------|-------------|
| Afgebroken. (andere organisatie) | 5 | 2 |
| Buiten behandeling gesteld. (bijv eerder over geklaagd) | 6 | 24 |
| Gedeeltelijk gegrond | 1 | 2 |
| Gegrond. | 2 | 23 |
| Informeel afgehandeld. (in informele fase afgehandeld vaak telefonisch door klachtencoördinator) | 59 | 80 |
| Ingetrokken. (Door klager zelf) | 3 | 19 |
| Nog geen resultaat. | 5 | 2 |
| Ongegrond. | 15 | 26 |
| TOTAAL | 96 | 178 |

5. Hoe zijn de klachten ingediend.

| Kanaal | 2023 | 2022 |
|---|------|------|
| Email | 29 | 44 |
| Internet | 84 | 154 |
| Post | 1 | 3 |
| Telefoon | 1 | 3 |
| Totaal (inclusief de doorverwijzingen naar Meerinzicht) | 115 | 202 |

5.1 Hoeveel telefoongesprekken komen binnen bij de gemeente?

Als we kijken naar de afgelopen jaren zien we een lichte daling van de binnengekomen telefoontjes. Dit heeft mede te maken met het doorvoeren van onze digitale voorzieningen binnen de gemeente Harderwijk.

| | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------|--------|--------|
| Aantal Inkomende gesprekken | 55.258 | 57.206 |
| Aantal Telefoontjes voor Snel Herstel | 5.373 | 5.009 |
| Aantal Doorverbindingen | 13.199 | 9.570 |

| | | |
|--|--------|--------|
| Aantal aangemaakte liberzaken Snel Herstel | 10.795 | 10.991 |
|--|--------|--------|

Door Corona in 2022 zijn er minder contactmomenten aan de balie geweest.



6. Aantal klantcontacten aan de balie en receptie.

Dagelijks is het een komen en gaan van inwoners in onze stadswinkel. Of het nu gaat om een boek wegbrengen bij de bibliotheek of een afspraak met de burgemeester, wethouder of op afspraak aan de balie voor o.a. geboorteaangifte, reisdocumenten of rijbewijs.

Gemiddeld komen er 134 inwoners per dag aan de balie en/of receptie van onze gemeente. Op jaarbasis zijn dit in 2023 34.840 inwoners.

7. Verklaring van de klachten.

Er zijn schommelingen in de aantallen klachten, in 2022 meer dan in 2023.

In 2022 veranderde de samenleving door corona en dus het vertrouwen in de overheid met al zijn maatregelen. Voorbeelden zijn:

- De inwoners hebben te kampen met meer kosten door inflatie en de gestegen energiekosten.
- Als gevolg van de stijgende kosten zijn er meer inwoners die hulp nodig hebben van de gemeente. De inwoner heeft meer verwachtingen van de gemeente.
- De schommelingen in de klachten hebben te maken met de veranderingen in het afvalbeleid en de vele bouwprojecten in Harderwijk.
- Een toename van vluchtelingen, de krappe arbeidsmarkt en de krappe huizenmarkt.
- Klimaatverandering, waardoor er meer wordt geklaagd over biodiversiteit en extreme weersomstandigheden.
- Veranderingen in het parkeerbeleid en parkeervoorzieningen.
- De digitalisering van onze processen en de verwachting dat de inwoners zich snel hieraan zullen aanpassen.

Tot slot het feit dat onduidelijkheid, onbegrip en miscommunicatie van ons een reden is voor een klacht.

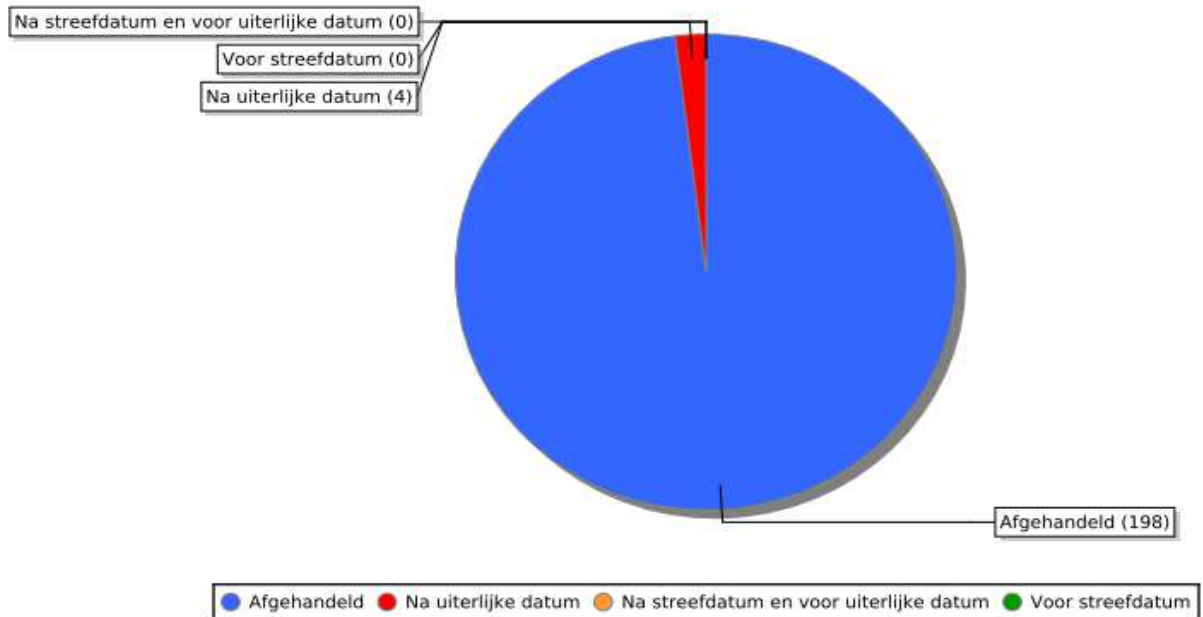
8. Aandachtspunten voor de klachtbehandeling.

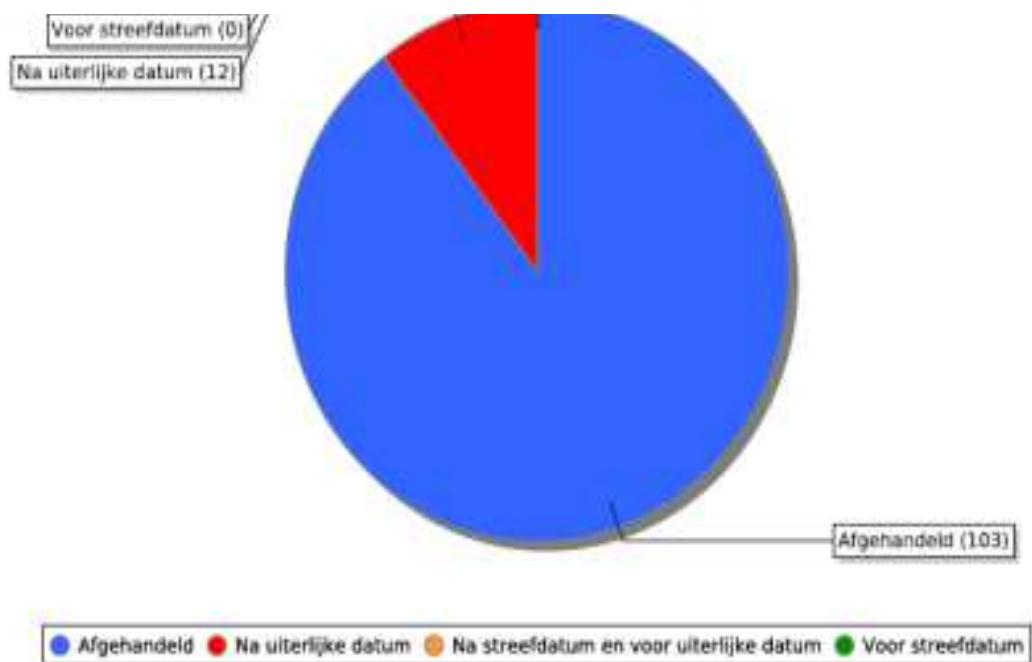
Als we kijken naar de onze behandel status van de klachtafhandeling zien we in dat er 12 klachten na de uiterlijke datum vallen.

Ons streven is na de ontvangst van een klacht binnen 14 dagen contact te hebben opgenomen met de inwoner en samen te kijken naar een oplossing van de klacht. Dit noemen we ook wel de informele fase.

8.1 Schema klachtafhandeling 2022 /2023

Schema Klachtenafhandeling 2022.





Bovenstaande grafiek geeft in 2023 weer dat er 12 zaken niet binnen de normale tijd zijn afgehandeld. Bovenstaande grafiek geeft aan dat er 4 klachten buiten de normale tijd zijn afgehandeld.

9. Doelstelling voor 2024.

Voor 2024 wordt de behandeling van de informele fase anders ingericht.

Vanaf 2024 zal deze in de informele fase door de klachtenbehandelaar worden overgenomen. Hierdoor zal de rol van de klachtencoördinator veranderen. Hij zal als een soort toezichthouder ervoor zorgen dat de klachten correct naar de juiste behandelaar gaan en bewaken dat de klacht door de behandelaar wordt opgepakt en binnen de 14 dagen wordt behandeld.

10. Complimenten.

Naast de klachten komen er ook complimenten binnen bij de gemeente Harderwijk. Deze komen via diverse kanalen (telefonie, balie, e-mails) binnen. Hier enkele mooie en warme complimenten van onze inwoners.

1. Geweldig: na melding zijn de borden verdwenen en staan de straatnaambordjes weer goed. Super!
2. Complimenten voor het bermbeheer. Bedankt voor jullie inzet. Het ziet er weer heel mooi uit!
3. Zo blij met het bijenhotel. Had niet beter gekund.
4. Door oplopende mantelzorg helaas nog geen gelegenheid gehad om de doorgang bladvrij te vegen. Blijkt gisteren de bladblazers brigade langs te zijn geweest :-)!!
5. Onlangs heb ik contact gehad met de dames van het KCC en hier ben ik zo vriendelijk en

liefdevol geholpen. Dank voor jullie luisterend oor en goede raad.

6. Door de snelle hulp van de dame achter de balie waren ik en mijn gezin nog op tijd om het vliegtuig te halen. Super bedankt.

7. Inwoner tijdens vergadering: als ik een mail stuur naar hem (ambtenaar) krijg ik binnen 8 uur altijd antwoord!

8. Wauw, snel opgelost. Ik had gisteren de melding gemaakt over de wadi. Ik loop er even naartoe, want het is mij nog niet opgevallen. O ja, super zeg, Dank je wel.

9. Compliment voor het terugbellen. Ook al is dit niet het antwoord waar ik op had gehoopt, maar door uw uitleg zonder gebruik te maken van juridische termen begrijp ik het tenminste en weet ik nu hoe het in elkaar zit.

10. Dank dat u mij nog na werktijd opbelt.

11. Wauw, wat een snelle reactie; dat waardeer ik enorm.

12. Verkeersveiligheid en mobiliteit. Dank voor het aanleggen van geleiderstegels. Super.

13. Tijdens een overleg kreeg een collega een compliment van een dame; He is a Good Guy.

14. Dank voor het helpen bij de raadsvergadering. Vond het enorm spannend, maar wat werd ik hartelijk ontvangen.

15. Heel hartelijk Dank. Namens mijn ouders. Bedankt voor je snelle reactie en de afwikkeling hiervan.

16. Hierbij wil ik jullie enorm bedanken. Wat was dat een klus om deze aanvraag voor een koninklijke onderscheiding op tijd te realiseren. Mijn enorme waardering hiervoor. Namens de gedecoreerde en de aanvrager zelf.

17. We hebben een prachtig compliment binnengekregen via de smileys op de website voor de pagina iets melden, namelijk: Melding welke zaterdag is doorgemaaild is maandag opgepakt. Daarvoor dank!!

11. Aanbevelingen voor 2024.

Uit het overzicht van de klachten blijkt dat de meeste klachten over communicatie gaan. Het is dus van belang om vanuit onze organisatie bewust te worden van onze inwoners, Onze kernwaarden: open, ontspannen en ondernemend. Bij open hebben wij zelf omarmd: Open: we zijn integer en aanspreekbaar. We werken heel transparant en zijn toegankelijk, bereikbaar en betrokken. Wij weten elkaar te vinden en zijn betrokken bij ons werk. Wij staan klaar voor de inwoners en zijn er voor hen.

Het is wellicht wenselijk dat meer ambtenaren de communicatie opleidingen volgen die intern worden gegeven. Wenselijk is ook bij elkaar in de keuken kijken en zien wat er speelt. Ook een goed voorbeeld is het laatste initiatief van de burgemeester om langs inwoners te gaan die hem ergens over willen spreken en de wethouder die enkele avonden beschikbaar is om inwoners te ontvangen met vragen over o.a het afvalbeleid.