

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team:

Onderwerp:

Jaarverslag door gemeente ontvangen klachten 2024

Notagegevens

Bestuursorgaan	: B-en-W 16-06-2025
Notanummer	: 2025-419
Datum	: 16-06-2025
Programma	: 01 - Burger en bestuur
Portefeuillehouder	: Burgemeester,
Bijlage(n)	: Klachten Jaarverslag 2024.pdf

Parafering

13-06-2025: Burgemeester

Agendering

* 12-06-2025: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Definitieve akkoord

16-06-2025

B & W d.d.: 16-06-2025

Besluit

1. Het Jaarverslag Klachten 2024 vast te stellen
2. De aanbevelingen uit het jaarverslag over te nemen om het klachtenproces te verbeteren en te leren van de klachten
3. De raadsmededeling vast te stellen
4. De stukken aan te bieden aan de raad

De nota en het besluit openbaar te maken

Inleiding

Het Jaarverslag Klachten 2024 geeft inzicht in aantal, aard en afhandeling van klachten die door de gemeente in 2024 zijn ontvangen. Ook bevat het jaarverslag aanbevelingen ter verbetering van het klachtenproces en het versterken van het lerend vermogen van klachten en andere uitingen van onvrede. Het jaarverslag bouwt voort op het jaarverslag van 2023 en is een verdieping op de Voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening, waarin de cijfermatige ontwikkeling van klachten in 2024 op hoofdlijnen is opgenomen.

Beoogd maatschappelijk resultaat

Met het aanbieden van het jaarverslag worden college en raad geïnformeerd over de ontwikkeling en afhandeling van klachten. Met het jaarverslag klachten wordt

voldaan aan de in artikel 9:12a Awb opgenomen verplichting tot registratie en jaarlijkse publicatie van schriftelijk ingediende klachten. Het jaarverslag ondersteunt daarnaast de burgemeester in het toezien op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur, zoals vastgelegd in artikel 70, lid 1 onder e, Gemeentewet. De opvolging van de aanbevelingen uit het jaarverslag dragen bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de klachtbehandeling en aan een betere dienstverlening.

Kader

- * Artikel 70 lid 1 onder e. Gemeentewet
- * Hoofdstuk 9 Awb, meer specifiek artikel 9:12a Awb
- * Regeling interne klachtenprocedure gemeente Deventer

Betrokken partijen en participatie

Het jaarverslag is besproken in de directie en conform besloten.

Toelichting op participatiebeleid

Nvt.

Argumenten voor en tegen

Het aantal klachten past in de trend van fluctuatie per jaar met enkele tientallen. In veruit de meeste gevallen lukt het met een directe actie of een goed gesprek de klacht op te lossen. In 15 gevallen is er een formele beslissing genomen op de klacht. Hiervan zijn 7 klachten deels gegrond bevonden. Van de klachten in 2024 kon 80% binnen de wettelijke termijn behandeld worden.

Klachten helpen om onze dienstverlening te verbeteren en om inwoners beter uit te leggen waarom dingen gaan zoals ze gaan. Het leren van klachten kunnen we nog beter doen. Essentieel hierbij is dat we meer inzicht krijgen in rode draden op basis van opvallende en veelvoorkomende zaken die uit klachten naar voren komen. En – nog belangrijker – dat we deze met elkaar delen en bespreken.

Onder de kop aanbevelingen is aangegeven welk effect de aanbevelingen uit het vorige jaarverslag (2023) hebben gehad, en wat blijft staan. Tevens zijn de aanbevelingen van de NVVR erin opgenomen :

1. Meer inzicht en betere registratie van de (informele) afhandeling.

- Omdat vanaf medio mei 2024 de klachten via de klachtcoördinator naar de teammanagers gaan is er meer inzicht en betere registratie van de klachten die informeel worden afgehandeld. De teammanager checkt of klager tevreden is.

- Bij formele behandeling wordt nog niet geëvalueerd. Aanbeveling is om dat wel te gaan doen.

2. Periodiek aandacht besteden aan klachten in (brede) management-overleggen. Op dit moment wordt de ontwikkeling van klachten niet periodiek en niet organisatie-breed besproken. Het verdient aanbeveling om dit wel te doen. Bewust

en samen verbeterpunten bespreken kan inspirerend werken.

3. Uniformiteit in klachten en meldingen brengen. De klachtcoördinator vangt nu meldingen (openbare ruimte) af, die ten onrechte via het klachtenformulier zijn binnengekomen. Deze komen nu niet meer in de cijfers voor.

4. Verkenning van overige signalen van onvrede. Aanbeveling is om de trends in de binnengekomen klachten te verbinden met andere signalen van onvrede. Het vermoeden bestaat dat maar een klein deel via het klachtenformulier bij de gemeente binnenkomt. Voor het leren van klachten is het van belang het geheel meer in beeld te hebben.

5. Sturen op tijdigheid. De klachtencoördinator monitort op termijnen. De klachtbehandeling zélf, en daarmee het tijdverloop, blijft de verantwoordelijkheid van de teammanagers. Aanbeveling is om dat opnieuw te bevestigen.

6. Een nieuwe aanbeveling komt van de NVVR: het expliciet maken van doelstellingen en toetsingskader. Bij de actualisering van de interne klachtregeling in 2025 zal deze aanbeveling worden meegenomen. De NVVR heeft ook aangegeven dat het goed zou zijn concrete afspraken te maken met verbonden partijen over wat verwacht mag worden rondom klachtbehandeling. De verbonden partijen hebben een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van klachtbehandeling, toch is de gemeente verantwoordelijk en aanspreekbaar op de kwaliteit daarvan. Komend jaar worden afspraken en mogelijkheden per verbonden partij in kaart gebracht om vandaaruit te bepalen hoe we aan deze aanbeveling invulling kunnen geven.

Financiële consequenties en dekking

Geen. Dit jaarverslag is een beschrijving van de wijze waarop we in 2024 met klachten zijn omgegaan; de opvolging van de aanbevelingen wordt gedekt uit bestaande bezetting/capaciteit.

Openbaarmaking en communicatie

Het jaarverslag klachten is openbaar en is toegankelijk voor iedereen via de website van de gemeente Deventer.

Aanpak en uitvoering

Na vaststelling door het college wordt het Jaarverslag Klachten 2024 op de website van de gemeente Deventer gepubliceerd.

RAADSMEEDEDELING

Onderwerp	Jaarverslag door gemeente ontvangen klachten 2024		
Nummer	2025-419	Portefeuillehouder	Burgemeester,
Team	DEV-PID-JD	Datum	16-06-2025

Inleiding

Het Jaarverslag Klachten geeft inzicht in aantal, aard en afhandeling van klachten die door de gemeente in 2024 zijn ontvangen. Ook bevat het jaarverslag aanbevelingen ter verbetering van het klachtenproces en het versterken van het lerend vermogen van klachten en andere uitingen van onvrede. Het jaarverslag bouwt voort op het jaarverslag van 2023 en is een verdieping op de Voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening, waarin de cijfermatige ontwikkeling van klachten in 2024 op hoofdlijnen is opgenomen.

Kader

- * Artikel 70 lid 1 onder e. Gemeentewet
- * Hoofdstuk 9 Awb, meer specifiek artikel 9:12a Awb
- * Regeling interne klachtenprocedure gemeente Deventer

Kern van de boodschap

Het aantal klachten past in de trend van fluctuatie per jaar met enkele tientallen. In veruit de meeste gevallen lukt het met een directe actie of een goed gesprek de klacht op te lossen. In 15 gevallen is er een formele beslissing genomen op de klacht. Hiervan zijn 7 klachten deels gegrond bevonden. Van de klachten in 2024 kon 80% binnen de wettelijke termijn behandeld worden.

Klachten helpen om onze dienstverlening te verbeteren en om inwoners beter uit te leggen waarom dingen gaan zoals ze gaan. Klachten voorkómen doen we met de hele organisatie door elke dag ons werk zo goed mogelijk te doen. Als er toch een klacht komt is dat een mogelijkheid om te kunnen bijsturen als dat nodig is. Als we zo naar klachten kunnen kijken geeft dat ontspanning. Het leren van klachten kunnen we nog beter doen. Essentieel hierbij is dat we meer inzicht krijgen in rode draden op basis van opvallende en veelvoorkomende zaken die uit klachten naar voren komen. En – nog belangrijker – dat we deze met elkaar delen en bespreken.

Nadere toelichting

In het jaarverslag zijn de volgende aanbevelingen opgenomen:

1. Meer inzicht en betere registratie van de (informele) afhandeling

- Omdat vanaf medio mei 2024 de klachten via de klachtcoördinator naar de teammanagers gaan is er meer inzicht en betere registratie van de klachten die informeel worden afgehandeld. De teammanager checkt of klager tevreden is.

- Bij formele behandeling wordt nog niet geëvalueerd. Aanbeveling is om dat wel te gaan doen.

2. Periodiek aandacht besteden aan klachten in (brede) management-overleggen. Op dit moment wordt de ontwikkeling van klachten niet periodiek en niet organisatie-breed besproken. Het verdient aanbeveling om dit wel te doen. Bewust en samen verbeterpunten bespreken kan inspirerend werken.

3. Uniformiteit in onderscheid klachten en meldingen. De klachtcoördinator vangt nu meldingen (openbare ruimte) af, die ten onrechte via het klachtenformulier zijn binnengekomen. Deze komen nu niet meer in de cijfers voor.

4. Verkenning van (overig) signalen van onvrede. Aanbeveling is om de trends in de binnengekomen klachten te verbinden met andere signalen van onvrede. Het vermoeden bestaat dat maar een klein deel van de klachten via het klachtenformulier bij de gemeente binnenkomt. Voor het leren van klachten is het van belang het geheel meer in beeld te hebben.

5. Sturen op tijdigheid. De klachtcoördinator monitort op termijnen. De klachtbehandeling zélf, en daarmee het tijdverloop, blijft de verantwoordelijkheid van de teammanagers. Aanbeveling is om dat opnieuw te bevestigen.

Twee nieuwe aanbevelingen komen van de NVVR (Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies) :

6. Doelstellingen en toetsingskade expliciet maken. Bij de actualisering van de interne klachtregeling in 2025 zal deze aanbeveling worden meegenomen.

7, Klachtbehandeling verbonden partijen. Het zou goed zijn concrete afspraken te maken met verbonden partijen over wat verwacht mag worden rondom klachtbehandeling. De verbonden partijen hebben een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van klachtbehandeling, toch is de gemeente verantwoordelijk en aanspreekbaar op de kwaliteit daarvan. Komend jaar worden afspraken en mogelijkheden per verbonden partij in kaart gebracht om vandaaruit te bepalen hoe we aan deze aanbeveling invulling kunnen geven.

Jaarverslag Klachten 2024

Voorwoord

Medewerkers van onze gemeente hebben vaak contact met inwoners en bedrijven. Dat gaat in de meeste gevallen goed. Maar soms is er iets niet duidelijk, is een inwoner het ergens niet mee eens, of maken we een fout. Gelukkig lossen we dat meestal in direct contact weer op. Een deel van de uitingen van ongenoegen bereikt ons via het klachtenformulier op de website of met een brief of telefoontje aan de klachtencoördinator. Over deze contacten gaat dit jaarverslag. Als iemand het niet eens is met de inhoud van een besluit dan hoort dat niet thuis in het klachtproces. Daartegen kan immers bezwaar worden gemaakt of beroep worden ingesteld.

Van alle signalen die ons als klacht bereiken wordt het overgrote deel alsnog opgelost in een gesprek, telefonisch of live met de Teammanager. Ook als de klacht niet gegrond is neemt een gesprek de onvrede vaak weg. In een aantal gevallen komen Teammanager en klager er niet uit met elkaar. Dan is er sprake van een formele klacht die we onderzoeken en waarover we een oordeel geven. In 2024 waren dat 15 zaken, waarvan de klager in de helft gevallen deels gelijk heeft gekregen, en in de andere helft niet (klacht ongegrond).

Alle uitingen van ongenoegen, klacht of geen klacht, nemen we serieus. Als een inwoner zich niet gehoord voelt, zich niet goed begrepen voelt of niet begrijpt waarom we bepaalde dingen gedaan hebben, dan is dat een signaal dat we iets (nog) beter hadden kunnen doen. Daar willen we van leren. Voor 2025 geldt dat we zullen blijven luisteren naar alle signalen en hiermee kritisch kijken naar onze dienstverlening. Hierdoor blijven we leren en streven naar het vergroten van de tevredenheid.

Jan Peter Wassens

Gemeentesecretaris

Inleiding

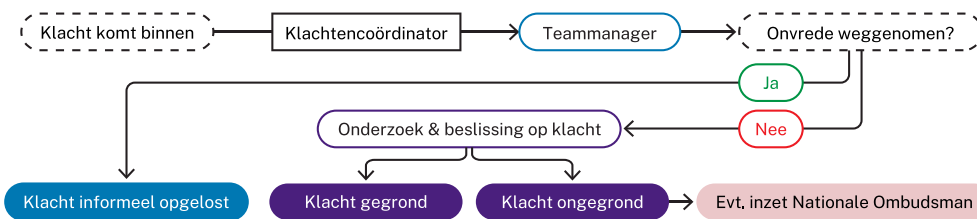
In dit jaarverslag leest u over de in 2024 door de gemeente Deventer ontvangen klachten en hoe we met die klachten zijn omgegaan.

Met dit jaarverslag zetten we opnieuw een stap in het krijgen van meer inzicht in deze zaken en de afhandeling daarvan. Het is belangrijk om als organisatie op een goede manier met klachten om te gaan, en er vervolgens van te leren. Het komende jaar bouwen we hier verder aan. Naast het cijfermatig inzicht in aantal en aard van de klachten is ook een aantal klachten en de afhandeling ervan beschreven.



Een klacht komt binnen, wat nu?

Heeft een inwoner, ondernemer of iemand anders een klacht over de gemeente Deventer, dan kunnen zij een klacht indienen. Dit kan telefonisch, online of schriftelijk. Op de website van de gemeente Deventer staat hoe dit in zijn werk gaat. Sinds medio 2024 komt de klacht binnen bij de klachtencoördinator die eerst beoordeeld of het inderdaad gaat om een klacht of dat het meer gaat om een melding of bijvoorbeeld een verzoek om schadevergoeding. Daarvoor neem de klachtencoördinator indien nodig contact op met de klager.



Fase 1: de informele fase (streeftermijn 2 weken)

Is er sprake van een klacht dan is het een zaak voor de teammanager. De teammanager neemt zo snel mogelijk contact op met de klager. De eerste stap is informeel. De teammanager probeert om in goed overleg met klager te doen wat nodig is om de ontevredenheid weg te nemen. Het kan zijn dat het voldoende is dat de klager uit kan spreken wat hem dwarszit, soms kan er iets worden hersteld of juist iets in gang gezet. De informele fase is echt gericht op het waar mogelijk wegnemen van de onvrede.

Fase 2: de formele fase (streeftermijn 4 weken)

Lukt het niet om er samen uit te komen dan wordt de klacht formeel behandeld. 1 of 2 klachtbehandelaren uit de klachtenpoule onderzoeken de klacht. De klachtenpoule bestond in 2024 uit 14 medewerkers die het onderzoeken van een klacht doen naast hun reguliere werkzaamheden. Ze komen uit verschillende onderdelen van de organisatie. De klachtbehandelaren horen klager en betrokken medewerkers van de gemeente en brengen op basis van de

bevindingen in de vorm van een concept-beslissing advies uit aan de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris neemt namens het college de beslissing op de klacht. Een klacht kan geheel of gedeeltelijk gegrond zijn, dan krijgt de klager (deels) gelijk, of ongegrond, dan vinden we de klacht niet terecht.

Klachten BAD, IO en KonnecteD

Vanwege de afhankelijkheidsrelatie met de gemeente en de mogelijke drempel die dit voor de klager opwerpt om een klacht in te dienen, worden klachten over het Budget Adviesbureau Deventer (BAD), Inkomensondersteuning (IO) en KonnecteD behandeld door een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. De externe klachtenfunctionaris adviseert de teammanager en de gemeentesecretaris over de afhandeling van de klacht.

Nationale Ombudsman

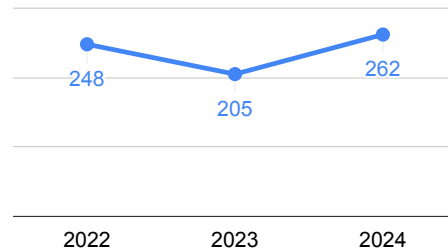
Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele klachtbehandeling, of zich niet kan vinden in de manier waarop de klacht behandeld is, kan deze contact opnemen met de Nationale Ombudsman. In de beslisbrief op de formele klacht staat dat uitgelegd. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en zorgt voor de afstemming tussen gemeentelijke organisatie en de Nationale Ombudsman.

Termijnen

Voor de behandeling van een klacht geeft de Algemene wet bestuursrecht een beslistermijn van zes weken. Onze streeftermijn voor de informele fase is twee weken. Snel contact na een klacht is belangrijk voor de klager, en geeft ook een grotere kans op een succesvolle informele afhandeling. Voor de formele procedure is de streeftermijn vier weken. De Algemene Wet Bestuursrecht geeft mogelijkheden voor het verlengen van de beslistermijn.

Conclusies

De hoeveelheid en aard van de klachten was in 2024 niet wezenlijk anders dan in de jaren daarvoor. Opnieuw zijn de meeste klachten met een directe actie of goed gesprek opgelost. In 15 zaken is een formele beslissing genomen, waarbij de helft van die klachten gedeeltelijk gegrond is verklaard.



We hebben in 2024 een verbetering gemaakt in het registreren en verwerken van klachten. Klachten en meldingen zijn beter van elkaar gescheiden, er is vaker genoteerd hoe een klacht (informeel) is afgehandeld en er zijn leerpunten opgeschreven.

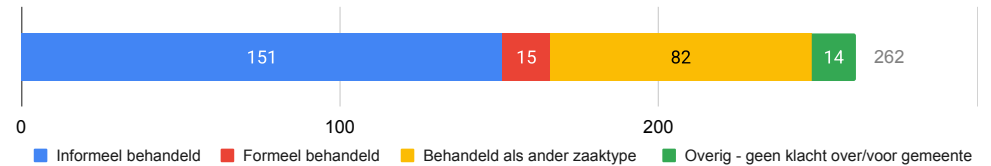
In 2025 gaan we op de ingeslagen weg verder. We blijven inzetten op het zoveel mogelijk snel informeel reageren op klachten, omdat inwoners daarmee het best geholpen zijn.

De klachtencoördinator is met de Teammanagers in gesprek over leerpunten. Hoewel klachten enorm kunnen verschillen in aard en gevolg kijken we voor het leerproces ook naar overeenkomsten. Dan wordt het ook nuttig om klachten te bespreken in een breder managementoverleg. We weten dat er ook signalen van onvrede op een andere manier dan als klacht binnenkomen. Ook op deze signalen willen we zicht krijgen zonder dat er een heel systeem voor wordt opgetuigd. Dat is vooral belangrijk als input voor het leren van klachten.

Klachten in cijfers

Aantallen

Het aantal klachtmeldingen steeg van 205 in 2023 naar 262 in 2024. Deze stijging past in het patroon van de afgelopen jaren, waarin we zien dat het aantal klachten per jaar met enkele tientallen fluctueert. Van de 262 klachten in 2024 zijn er 166 als klacht behandeld.



In de overige gevallen ging het om een melding, een aansprakelijkheidsstelling of nog iets anders. Die zaken zijn doorgestuurd naar de juiste medewerker.

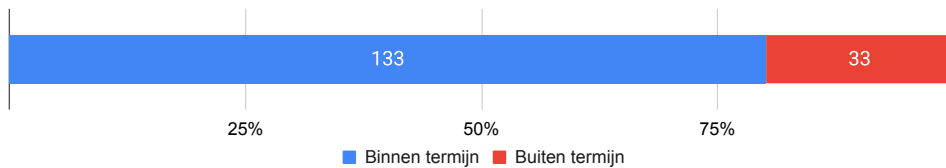
Van de 166 klachten heeft een teammanager 151 (91%) klachten met succes door een directe actie en/of een goed gesprek met de burger opgelost. In 15 zaken lukte dat niet en is de klacht formeel behandeld.

Van de 166 klachten waren 55 klachten (33%) bestemd voor de externe klachtenfunctionaris. Dit waren klachten over Inkomens Ondersteuning, het Budget Adviesbureau Deventer (BAD) en KonnecteD.

Een inwoner kwam met een klacht. De (WMO) ondersteuning werd plotseling veel minder. Er was vooraf een gesprek geweest, maar daarin voelde mevrouw zich onvoldoende serieus genomen. De Teammanager heeft klager en medewerker gesproken. De medewerker had inhoudelijk wel correct gehandeld. Toch was het door de manier van communiceren logisch dat mevrouw dat niet zo had ervaren. Van deze klacht was te leren: Met het team is er aandacht besteed aan ‘actief luisteren’. Op het moment dat je als medewerker een inwoner iets hoort zeggen waarvan je weet dat het een reden is om een aanvraag af te wijzen, of ondersteuning te minderen is het belangrijk daar met de inwoner bij stil te staan. Benoem wat je hoort, benoem ook dat dat een reden kan zijn voor een afwijzing. Op die manier neem je aanvrager mee in de besluitvorming en komt de ‘papieren’ beslissing niet als een verrassing. De aanvrager én de medewerker hebben zo bovendien nog de mogelijkheid dingen te verduidelijken, waardoor ook de kans op een onterechte afwijzing verkleind wordt.

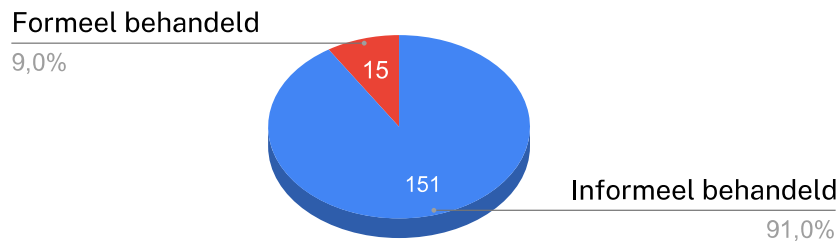
Termijnen

We streven naar een zorgvuldige klachtbehandeling binnen de daarvoor gestelde termijn van zes weken. Dat lukte afgelopen jaar in 133 van de 166 gevallen (80.1%). In 33 gevallen (19.9%) duurde het langer om de klacht af te handelen. De stelregel is: wanneer meer tijd nodig is om klachten af te handelen, informeren we de klager. Zorgvuldigheid en volledigheid is belangrijk en kost tijd. Klagers hebben daar vrijwel altijd begrip voor.



Wijze van afdoening

We streven ernaar klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen. Door uitleg, meer informatie en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich vaak al gehoord en geholpen. Zeker als de teammanager snel persoonlijk contact opneemt met de klager. Dat blijkt ook uit de cijfers. Afgelopen jaar zijn er 151 klachten informeel opgelost (91%).



Soms is het toch nodig om de formele weg te bewandelen. De klacht wordt dan onderzocht door de behandelaars uit de klachtenpoule. Zij brengen advies uit aan de gemeentesecretaris. In 2024 zijn 15 klachten formeel behandeld. Dit betekent dat 9% van de klachten heeft geleid tot een formele beslissing op de klacht.

Van de formele klachten zijn er 7 gedeeltelijk gegrond en zijn er 7 ongegrond. 1 klacht is buiten behandeling gesteld. Het aantal leerpunten uit de formeel behandelde klachten is beperkt. In een aantal gevallen werd ook vastgesteld dat de gemeente (medewerkers) echt correct hadden gehandeld.

Een klacht die formeel is behandeld was afkomstig van een inwoner die beboet was voor het parkeren op een invalidenparkeerplaats zonder gehandicaptenvergunning. Meneer vond dat de verbalisant hem eerst had moeten aanspreken voordat hij een boete uitschreef. De klacht is ongegrond verklaard.

Dit is de uitleg die daarbij is gegeven: Het parkeren op een invalidenparkeerplaats zonder gehandicaptenparkeerkaart mag niet. De toezichthouders moeten hierop handhaven. Dit doen zij om ervoor te zorgen dat er genoeg vrije parkeerplaatsen zijn voor mensen die wel een gehandicaptenparkeerkaart hebben, en om duidelijk te maken aan andere inwoners dat hierop gehandhaafd wordt.

Handhavers hebben de beslisruimte om afhankelijk van de situatie te kiezen voor een waarschuwing of het direct opleggen van een sanctie. Locatie-specifieke omstandigheden kunnen een belangrijke rol spelen in de beslisruimte die handhavers hebben. In de voorliggende situatie was er sprake van grote drukte bij dit winkelcentrum. Meerdere parkeerplaatsen voor gehandicapten werden onterecht gebruikt.

De handhavers hebben er hier dus voor gekozen direct een boete op te leggen. De verbalisant heeft aangegeven dat hij klager niet in de buurt van de auto heeft gezien, zodat hij klager ook niet heeft kunnen aanspreken.

Externe klachtenfunctionaris

"Het aantal gegronde klachten is niet hoog, maar de organisatie moet altijd alert zijn op de omgang met de inwoners."

Externe klachtenfunctionaris

Na een periode van beperkte beschikbaarheid en afwezigheid van de vorige externe klachtenfunctionaris is vanaf medio mei 2024 een nieuwe externe klachtenfunctionaris benoemd. De externe klachtenfunctionaris behandelt de klachten voor Inkomensondersteuning (IO), Budgetadviesdienst Deventer (BAD) en KonnecteD informeel en formeel. Hij ontving de meeste klachten over het BAD en IO. Veel van deze klachten zijn op te lossen en mogelijk te voorkomen door een beter uitleg. De regelingen zijn vaak lastig te begrijpen voor aanvragers. Het blijkt elke keer weer belangrijk een goede uitleg te geven. Ook helpt het om steeds weer te vragen of het duidelijk hoe een aanvraag wordt behandeld en beoordeeld.

Het aantal klachten is, in verhouding tot het aantal behandelde aanvragen relatief laag. Toch blijft verbetering van de omgang met inwoners een belangrijk item. Inwoners zijn afhankelijk van hun behandeling voor een uitkering/hulpverleningstraject.

De klachten laten zien dat het meest belangrijke aspect is dat inwoners zich gezien en gehoord voelen. Dat betekent niet dat inwoners altijd recht hebben op een voorziening, maar dat zij wel ervaren dat serieus naar hen wordt geluisterd en zij zich serieus genomen voelen.

Oekraïense vluchtelingen die we in Deventer opvangen hebben in 2024 meer klachten ingediend dan in de jaren ervoor. Dat is te verklaren doordat het verblijf in Nederland langer duurt dan bij aanvang werd verwacht. De klachten gingen over handhaving van regels en huidige wetgeving.

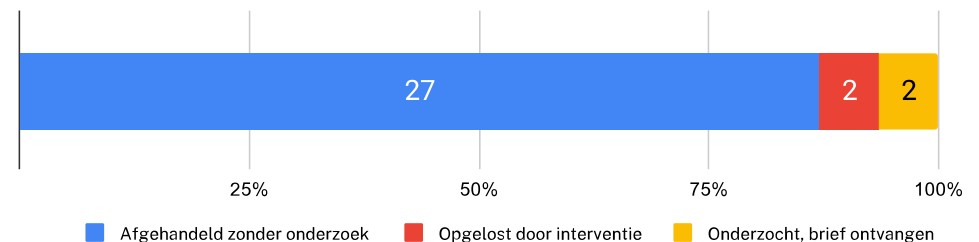
In andere gemeenten in de regio was eenzelfde trend. Met de andere gemeenten in de veiligheidsregio is besloten een vertrouwenspersoon aan te stellen als aanspreekpunt voor bewoners als ze ergens tegen aanlopen of niet tevreden zijn. De vertrouwenspersoon gaat ook een spreekuur houden.



Nationale Ombudsman

Bij de Nationale Ombudsman zijn in 2024 in totaal 4 klachten behandeld, 27 verzoeken zijn afgehandeld zonder nader onderzoek. Dit zijn vooral vragen over kwesties die niet eerst bij de gemeente zijn ingediend of die met een eenvoudige reactie, het verstrekken van informatie of een doorverwijzing konden worden afgehandeld. Van deze verzoeken krijgen we als gemeente alleen te horen wat het onderwerp is, bijvoorbeeld: klacht over handhaving. We kunnen niet nagaan of deze klacht op één of andere wijze ook bij ons bekend was, of daarna daadwerkelijk bij ons is ingediend.

In 2 klachten is door de Ombudsman een interventie gedaan, 2 klachten zijn onderzocht en daar hebben we een brief van gekregen.



Een klacht die is behandeld door de nationale ombudsman ging over het persoonsgebonden budget (PGB). De klacht was volgens de nationale ombudman ongegrond. Wel was er wat te leren.

Nieuwe werkwijze

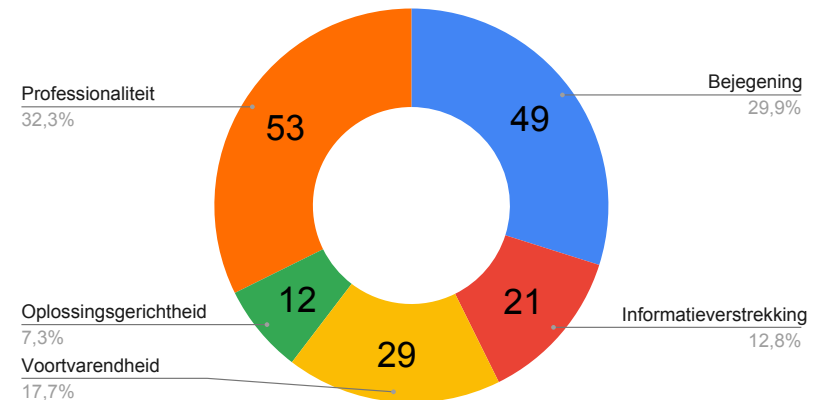
Het betrof hier een aanvraag van verlening van een PGB. Omdat er door toezicht onderzoek werd verricht naar het PGB-beheer werden de indicaties die nodig waren voor de verleningen steeds voor korte tijd verlengd. Dat gaf voor de aanvrager veel onzekerheid. We doen dit nu anders. Als een burger met een PGB verlenging vraagt van de indicatie en de gemeente vragen heeft over het effect van de gecontracteerde zorg en/of het PGB-beheer, dan verlengt de gemeente nu de indicatie voor een half jaar. In dat half jaar doet de toezichthouder onderzoek. De burger wordt hiervan op de hoogte gebracht.

De toezichthouder bespreekt de resultaten van het onderzoek met de burger. De Wmo-consulent spreekt de burger vervolgens over de consequenties voor de indicatie. Soms wordt de indicatie gewoon verlengd. Soms moet er gesproken worden over een verandering. Deze werkwijze zorgt voor een pas op de plaats en minder administratieve rompslomp. Het moet voor meer zekerheid en rust voor de burger zorgen.

Praten met aanbieders bij een PGB

Bij deze zaak rezen er vragen over de kwaliteit van zorg van de aanbieder. De gemeente wilde daar eigenlijk graag met de aanbieder over praten, omdat de burger zelf dit niet leek te doen. Maar er was intern discussie of dit toegestaan was. Immers de burger is de opdrachtgever bij een PGB en moet de aanbieder aansturen. De interne discussie heeft ertoe geleid dat de gemeente tegenwoordig de burger vraagt om toestemming om met de aanbieder te spreken. De gemeente denkt dat inwoners daarbij gebaat zijn, vooral ter ontlasting van de burger.

Aard van de klachten



De binnengekomen klachten zijn door de klachtencoördinator gerubriceerd. De categorieën zijn een eerste stap om te komen tot een meer genuanceerde indeling op basis van de behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman.

Klachten over bejegening

In 2024 zijn **49 klachten** ontvangen die in hoofdzaak gingen over bejegening. Klagers ervaren het gedrag van een medewerker als onredelijk, onfatsoenlijk, oneerlijk, niet behulpzaam of beledigend. Ook klachten die zien op het respecteren van grondrechten (bijvoorbeeld privacy en discriminatieverbod) worden hieronder geschaard.

Wat valt op? De teams die veel direct contact hebben met inwoners krijgen logischerwijs de meeste bejegeningklachten (publiekscontacten, toegang sociaal domein, inkomensondersteuning, BAD, toezicht en handhaving). Gezien het totale aantal contacten is het aantal bejegeningklachten beperkt.

Klachten over informatieverstrekking

21 klachten gaan over informatievoorziening. De klachten gaan bijvoorbeeld over onjuiste, verkeerde of helemaal geen informatie. Maar ook over onduidelijkheden in een proces, of welke informatie de burger aan de gemeente moet verstrekken.

Een klacht was dat de Wilhemina-brug in mei 2024 eerder werd afgesloten dan op de borden vermeld stond. De teammanager heeft contact opgenomen en de klacht erkend.

Klachten over voortvarendheid

29 van de geregistreerde klachten gingen over voortvarendheid. Deze klachten gaan over het geen of niet tijdig reactie krijgen, trage afhandeling van verzoeken/aanvragen/meldingen, en bijvoorbeeld over niet terugbellen.

Wat valt op? Een deel van de klachten wordt opgelost door alsnog aan het oorspronkelijke verzoek te voldoen. In een aantal gevallen bleek er een misverstand. Inwoner had een verwachting waarvan de medewerker zich niet bewust was.

Klachten over oplossingsgerichtheid

12 klachten gaan over oplossingsgerichtheid: hoe we meedenken met de inwoners en ervoor zorgen dat we het niet onnodig ingewikkeld maken. Denk bijvoorbeeld aan klachten over maatwerk, bureaucratisch optreden, ingewikkelde/onduidelijke werkwijzen en van het kastje naar de muur sturen.

Wat valt op? De klachten over oplossingsgerichtheid zijn allemaal informeel opgelost. In de meeste gevallen is er een goed gesprek over praktische hobbels waar een inwoner tegenaan loopt en het oplossen daarvan.

Een klacht over het niet adequaat reageren op meldingen over gaten in de berm naast een fietspad is opgelost door het maken van afspraak over het aanbrengen van grasbetonstenen.

Eerste melding was op een standaard wijze afgedaan. Gelet op de historie was het passender geweest contact op te nemen met de melders. Dan had deze oplossing eerder in beeld kunnen komen.

Klachten over professionaliteit

In 2024 hebben we **53 klachten** over professionaliteit ontvangen. Deze klachten gaan over onze deskundigheid, betrouwbaarheid en goede organisatie. Denk bijvoorbeeld aan klachten over het niet-nakomen van afspraken en toezeggingen, of klachten over onze administratie.

Ook deze klachten worden veelal opgelost door in direct contact uitleg te geven over onze werkwijze of bevoegdheden.

Een klacht ging over verkeersregelaars. Voorafgaand aan een evenement waren afspraken gemaakt. Op het moment zelf stonden de verkeersregelaars niet op de afgesproken plek. Dat kon snel worden opgelost door de verkeersregelaars alsnog op de juiste plek te zetten.

Overige klachten

Er was **1 klacht** die niet was te rubriceren. Deze had betrekking op een demonstratie en is naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht of melding?

De klachten die omgezet zijn naar andere zaaktypes hebben we in dit jaarverslag niet meer meegenomen in de totale aantallen. Ze zijn door de klachtcoördinator omgezet naar het 'juiste' zaaktype en daarmee voor de gemeente geen klacht. Toch is het onderscheid klacht of melding soms lastig te maken. Meldingen openbare ruimte gaan over zaken als verzakte stoeptegels, zwerfvuil, omgevallen verkeersborden, gevaarlijke verkeerssituaties en kapot straatmeubilair. Een eerste contact behandelen we als melding. Op het moment dat een inwoner aangeeft dat al eerder gemeld te hebben, maar dat er niets mee is gedaan, of dat een inwoner vindt dat de gemeente het maken van een melding eigenlijk had moeten voorkomen is er sprake van een klacht.

Klacht of niet: het allerbelangrijkste is dat het signaal hoe het ook binnenkomt zo snel mogelijk komt bij de juiste medewerker komt zodat de inwoner een adequate actie of reactie krijgt.

Aanbevelingen

Het primaire resultaat van een klacht is dat we de relatie met de indiener herstellen. In de informele afhandeling van de klacht verbeteren we onze dienstverlening en leggen we inwoners beter uit waarom dingen gaan zoals ze gaan. Het leren van klachten, zodat we ook structureel onze dienstverlening verbeteren, kunnen we nog beter doen. Daarvoor is nuttig dat we inzicht krijgen in rode draden in de leerpunten die uit klachten naar voren komen. En -nog belangrijker - dat we deze met elkaar delen en bespreken.

Sinds het najaar van 2023 heeft de gemeente Deventer een klachtencoördinator. De klachtencoördinator heeft als taak om het klachtenproces te professionaliseren, meer grip en zicht te krijgen op de klachten en het lerend effect van klachten te versterken. In het jaarverslag van 2023 zijn enkele aanbevelingen gedaan gericht op het versterken van het lerend vermogen. De gemeente Deventer heeft in 2023 meegedaan aan het DoeMee-onderzoek naar klachtbehandeling binnen decentrale overheden, uitgevoerd in opdracht van de NVVR (Nederlandse Vereniging voor Rekenkamers en Rekenkamercommissies). In het rapport is een aantal aanbevelingen gedaan waarop B&W in juli heeft gereageerd.

Aanbevelingen uit het jaarverslag 2023 en van de NVVR

■ Meer inzicht en betere registratie van de (informele) afhandeling

Vanaf medio 2024 zijn klachten via de klacht coördinator naar de teammanagers gegaan. Daardoor heeft de klacht coördinator zicht op klachten die binnenkomen. De klacht coördinator is nu in gesprek met de teammanagers en krijgt regelmatig terugkoppeling van de informele afhandeling, of de klacht terecht of niet terecht was, hoe deze is opgelost en wat ervan kan worden geleerd. Bij de informele behandeling van de klacht wordt standaard door de teammanager aan de klager gevraagd of deze tevreden is met de behandeling. Daarmee voldoen we voor een groot deel aan de aanbeveling van de NVVR om bij het verbeterproces te betrekken hoe indieners van klachten het klachtenproces hebben ervaren. Het voornemen is om ook bij formeel afgehandelde klachten met de indiener telefonisch te evalueren.

■ Periodiek aandacht voor klachten in (brede) management overleggen

Zoals hierboven aangegeven is er meer contact en daardoor reflectie tussen klacht coördinator en teammanager. De klacht coördinator heeft ook periodiek overleg met de managers naar aanleiding van klachten van het betreffende team. Het blijft een aanbeveling om met name de klachtoverstijgende leerpunten in breder managementverband te bespreken. Bewust en met elkaar stilstaan bij klachten en samen verbeterpunten identificeren, is nodig om het lerend effect van klachten te vergroten. Deze aanbeveling is in lijn met de aanbeveling van de NVVR om het leren van klachten tot een structureel proces te maken en ook de gemeenteraad daaromtrent te informeren.

■ Uniformiteit in onderscheid klachten en meldingen

Het omzetten van als klacht binnengekomen zaken naar een melding gebeurt nu door de klacht coördinator. Als niet meteen helder is of het gaat om een klacht of een melding neemt de klachten coördinator contact op met de klager en teammanager om samen te kijken waar het zwaar-

tepunt ligt. Omgekeerd kan het ook zo zijn dat een melding eigenlijk een klacht is. Voor de indiener is dat van minder belang, omdat we ervan uitgaan dat als de melding goed wordt behandeld de klacht daarmee doorgaans ook naar tevredenheid is opgelost. Voor het leereffect is het wel belangrijk deze signalen mee te nemen.

■ **Verkenning (overige) signalen van onvrede**

Dit jaarverslag gaat over de geregistreerde klachten. Doorgaans zijn dit de klachten die worden ingediend via onze website, per post of mondeling bij de klachtencoördinator. Ook op andere plekken komen echter signalen van onvrede binnen. Bijvoorbeeld in de vorm van een melding, maar ook in rechtstreeks contact met een teammanager of op straat bij een projectleider. Deze worden weliswaar opgepakt, maar vaak niet (als klacht) geregistreerd. Voor het lerend effect kan het nuttig zijn om ook deze signalen in beeld te hebben. Deze aanbeveling blijft staan.

■ **Sturen op tijdigheid**

In 2024 is 80,1 % van de klachten binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. Als we daar verder op inzoomen zien we dat veel klachten niet binnen de streeftermijn van 14 dagen voor de informele fase worden behandeld. De kans om informeel tot een oplossing te komen is groter als er snel gereageerd wordt op een klacht. De klachtencoördinator monitort de termijnen en neemt contact op als een termijn in het gedrang lijkt te komen. Omdat deze werkwijze pas in de loop van 2024 is ingevoerd is nog niet goed te zien wat daarvan het effect is. Als het informeel afdoen meer tijd nodig heeft, maar daarmee wel tot het gewenste resultaat leidt kan de overschrijding van de twee weken juist in belang van klager zijn. Tijdige klachtafhandeling (en registratie ervan) is en blijft de verantwoordelijkheid van de teammanagers. Het verdient daarom aanbeveling om deze werkafpraak te bekrachtigen en te sturen op tijdige klachtafhandeling.

■ **Doelstellingen en toetsingskader expliciet maken**

In het NVVR-rapport staat de aanbeveling om de nu nog impliciet gehanteerde doelstellingen en een toetsingskader voor klachtbehandeling expliciet te maken. Bij de actualisering van de interne klachtregeling in 2025 zal deze aanbeveling worden meegenomen.

■ **Klachtbehandeling verbonden partijen**

Tot slot heeft de NVVR aangegeven dat het goed zou zijn concrete afspraken te maken met verbonden partijen over wat verwacht mag worden rondom klachtbehandeling. Het betreft hier onder andere de Omgeving Dienst (OD) IJsselland, GGD IJsselland en de GR Vervoerscentrale Steden-driehoek. De verbonden partijen hebben een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van klachtbehandeling, toch is de gemeente verantwoordelijk en aanspreekbaar op de kwaliteit daarvan. Wat de meest passende vorm is om daarover afspraken te maken moet nog nader verkend worden. Komend jaar worden afspraken en mogelijkheden per verbonden partij in kaart gebracht om vandaaruit te bepalen hoe we aan deze aanbeveling invulling kunnen geven.