

Interne klachtenanalyse gemeente Hoogeveen

Interne klachtenanalyse over de in het jaar 2022 ingediende klachten.

Inhoud

Inleiding	3
1. Aantal klachten in 2022	4
2. Onderwerp van de klachten	6
3. Afhandeling van de klachten	7
4. Samenvatting	8

Inleiding

In dit jaarverslag worden de klachten die bij de gemeente Hoogeveen in 2022 zijn binnengekomen geanalyseerd. In deze analyse komt aan bod over welk organisatieonderdeel geklaagd wordt, wat het onderwerp van de klacht is, wat de gemiddelde behandelingstermijn van de klacht is en of de klacht gegrond of ongegrond is. In deze analyse zal een vergelijking worden gemaakt met eerdere jaren.

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. 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 hem zelf.

Het externe gedeelte van de klachtenbehandeling is de behandeling van de klachten door de onafhankelijke 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 heeft zelfstandig verslag gedaan van de door hem behandelde klachten. Deze analyse ziet daarom enkel op de interne klachtbehandeling.

Dit verslag bevat de analyse van de interne klachten die toe te rekenen zijn aan de gemeente Hoogeveen. Op grond van de wet wordt een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Vanuit een zuiver-juridische redenering wordt een klacht over een medewerker van de Samenwerkingsorganisatie De Wolden Hoogeveen toegerekend aan het bestuur van de Samenwerkingsorganisatie. Immers, deze medewerkers zijn in dienst van het bestuur van die organisatie. De Ombudsman gaat voor de toerekening van klachten uit van het perspectief van de burger. Klachten over een medewerker van de Samenwerkingsorganisatie worden toegerekend aan het gemeentebestuur dat daarvoor naar die klagende burger toe bestuurlijk verantwoordelijk is. Deze wijze van toerekening van klachten wordt ook gevolgd voor het toerekenen van de interne klachten.

1. Aantal klachten in 2022

In het verslagjaar 2022 zijn in totaal 78 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.

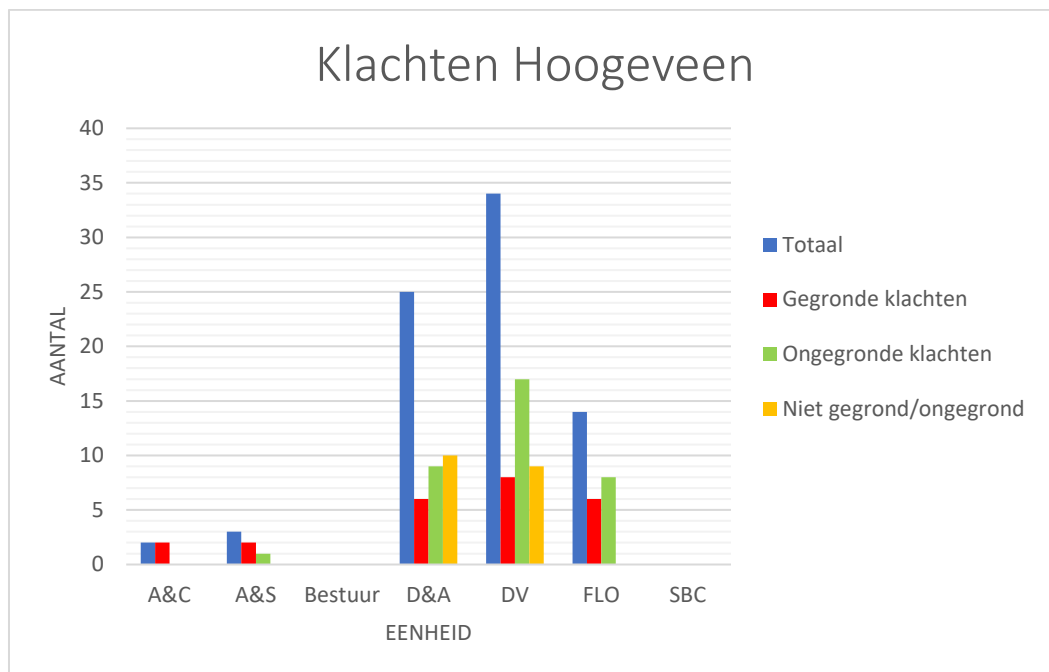
Een klacht laat zich niet altijd kwalificeren als gegrond of ongegrond. Wanneer een klacht niet als gegrond of ongegrond kan worden aangemerkt, wordt de klacht in de categorie 'niet gegrond/ongegrond' geplaatst. Het betreft dan een klacht die in ieder geval niet overduidelijk als gegrond of ongegrond 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. Dat er 78 klachten zijn ingediend, wil nog niet meteen zeggen dat er 78 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 dat er ook weer niet te veel nadruk op deze termen moet worden gelegd.

2022	Totaal	Gegronde klachten	Ongegronde klachten	Niet gegrond/ongegrond
A&C	2	2	0	0
A&S	3	2	1	0
Bestuur	0	0	0	0
D&A	25	6	9	10
DV	34	8	17	9
FLO	14	6	8	0
SBC	0	0	0	0
Eindtotaal	78	24	35	19

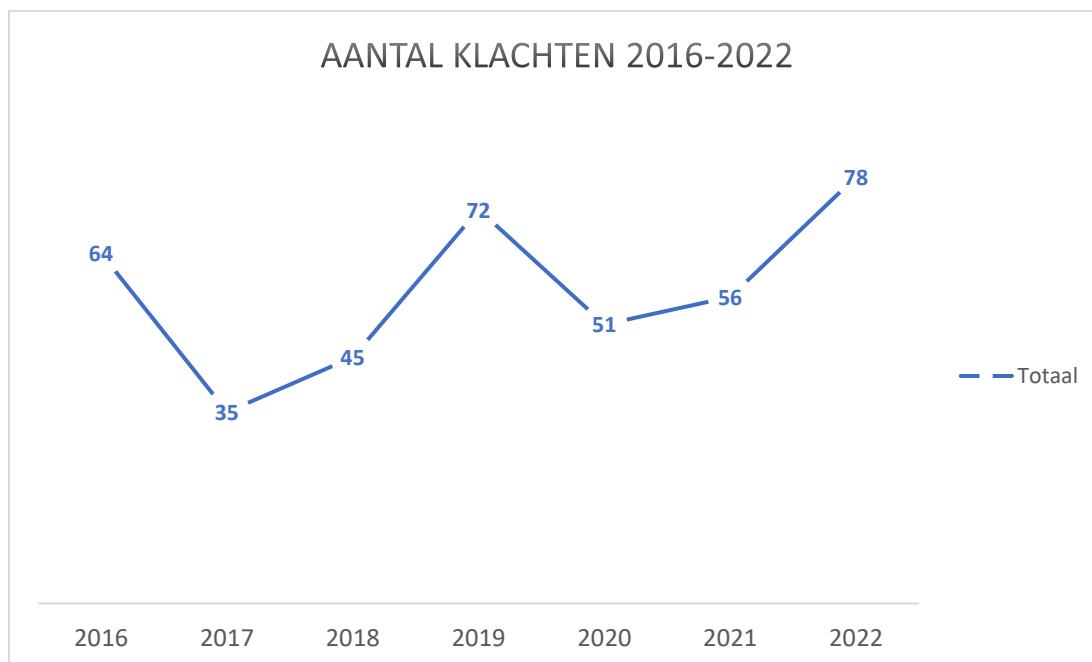
Net als voorgaande jaren hebben de meeste klachten betrekking op de eenheden Dienstverlening & Activering, Dienstverlening en Fysieke leefomgeving. De oorzaak daarvan is het hoge aantal klantcontacten binnen deze eenheden. In meerdere eenheden zijn klachten voorgekomen die uiteindelijk als 'gegrond' zijn aangemerkt.

Verder zijn er in de zomer van 2022 klachten ingediend over omgekeerde vlaggen in de gemeente Hoogeveen. Deze klachten zijn opgevat als melding openbare ruimte en daarom niet als klacht jegens een gedraging van de gemeente geregistreerd. Daarmee blijven deze zaken verder buiten beschouwing in dit verslag.

De gegevens zijn in de onderstaande grafiek inzichtelijk gemaakt.



Ten opzichte van voorgaande jaren is het totaal aantal klachten toegenomen. In de onderstaande grafiek is deze trend weergegeven.



2. Onderwerp van de klachten

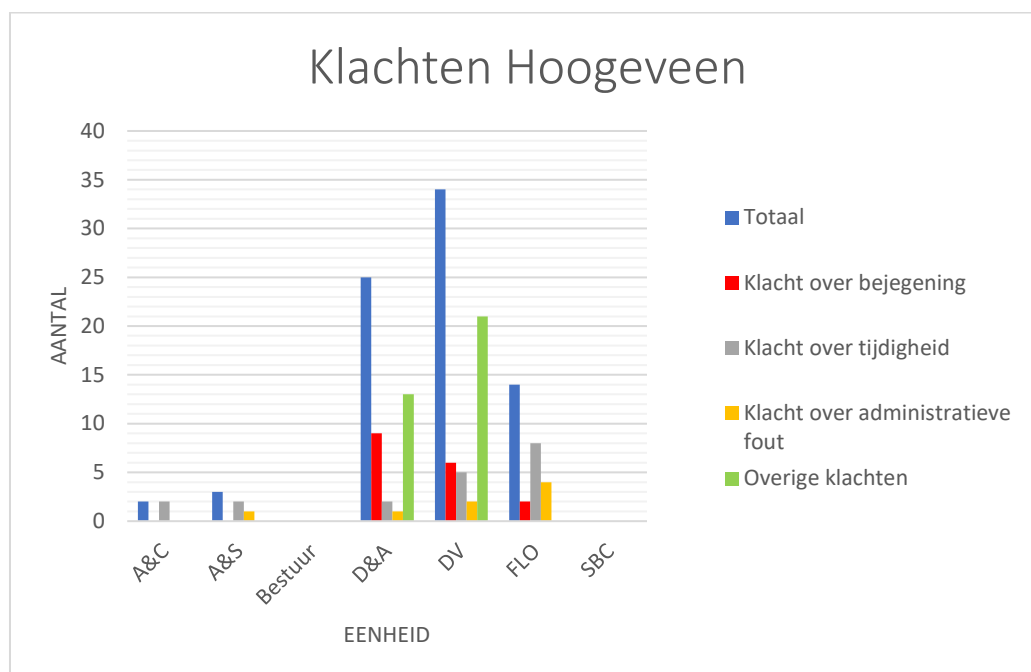
De inhoud van de klachten is divers. Toch zijn de klachten op inhoud wel te rubriceren in enkele categorieën. Er is een onderscheid gemaakt in:

- a. klachten m.b.t. bejegening
- b. klachten over niet tijdig reageren
- c. klachten over administratieve onjuistheden
- d. overige klachten

Voor 2022 gelden de volgende aantallen voor wat betreft de binnengekomen klachten op onderwerp:

2022	Totaal	Klacht over bejegening	Klacht over tijdigheid	Klacht over administratieve fout	Overige klachten
A&C	2	0	2	0	0
A&S	3	0	2	1	0
Bestuur	0	0	0	0	0
D&A	25	9	2	1	13
DV	34	6	5	2	21
FLO	14	2	8	4	0
SBC	0	0	0	0	0
Eindtotaal	78	17	19	8	34

In een grafiek zien deze gegevens er als volgt uit:

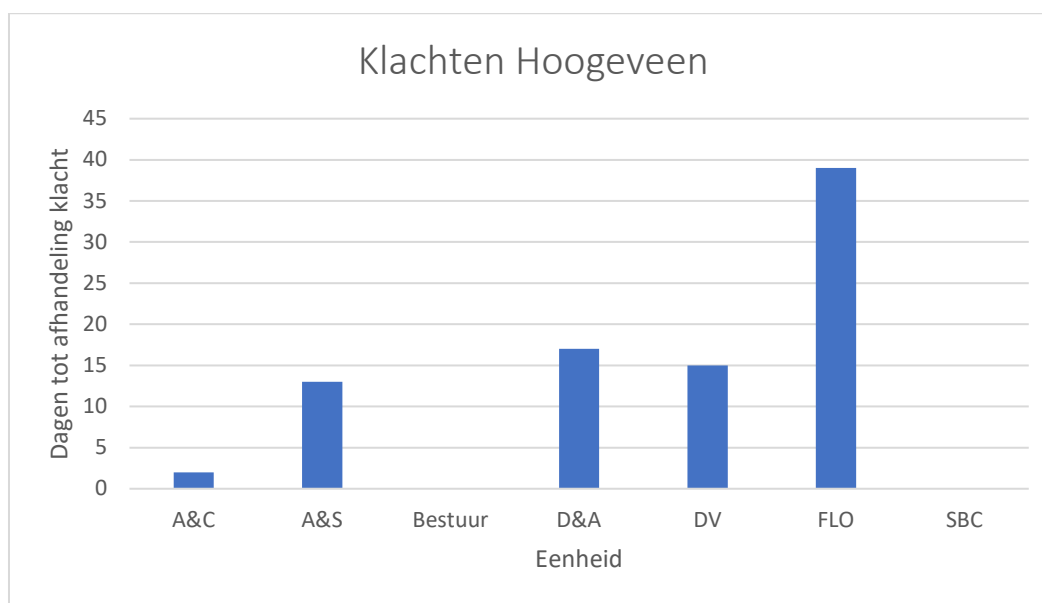


Er is veel aandacht geschonken aan het terugdringen van het aantal klachten over de tijdigheid ten opzichte van vorig jaar. Met tijdigheid wordt bedoeld dat een inwoner klaagt dat hij geen of laat een reactie krijgt van de gemeente. Desondanks is het aantal klachten over de tijdigheid toegenomen. Deze toename hangt samen met de totale toename van klachten.

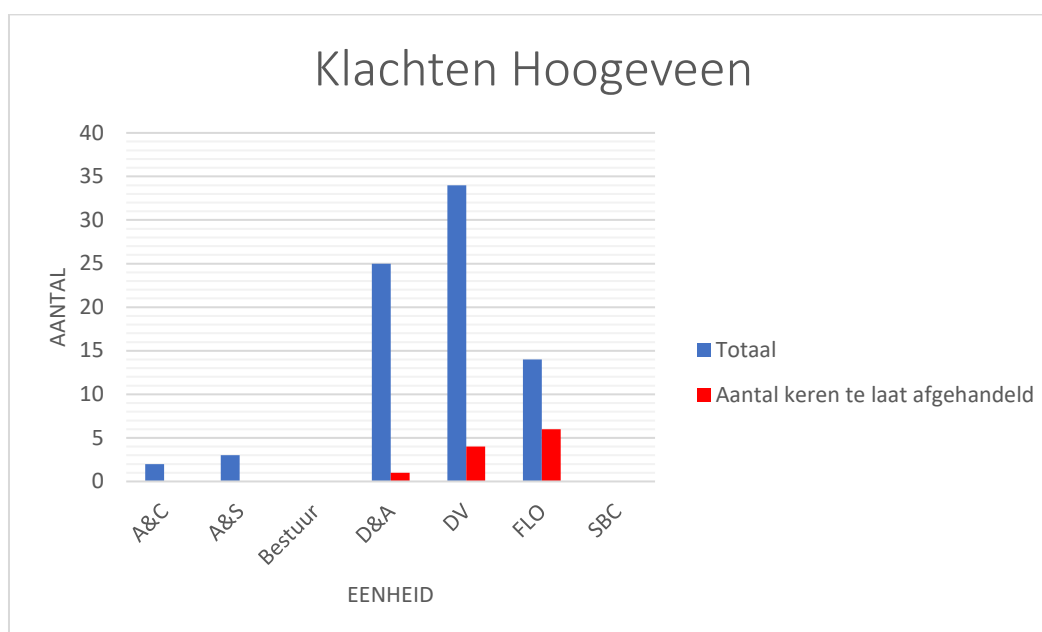
3. Afhandeling van de klachten

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.



De gevallen dat de wettelijke termijn niet gehaald is, worden genoteerd. 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 11 van de 78 klachten te laat afgehandeld.



4. Samenvatting

In het jaar 2022 is een toename van het aantal klachten waargenomen ten opzichte van het jaar daarvoor. Daarnaast is een stijgende trend waargenomen ten opzichte van vorige jaren. Omdat de klachten zeer divers zijn, is het moeilijk om deze trend te verklaren. Het aantal klachten kan niet worden verklaard door de problematiek met omgekeerde vlaggen dat zich afspeelde in de zomer van 2022 omdat meldingen over dit onderwerp niet zijn meegenomen in het overzicht.

Het is niet gelukt om het aantal klachten terug te dringen die zijn ingediend omdat er te laat of helemaal niet is gereageerd op een inwoner (tijdigheid). In de meeste gevallen zijn de klachten binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld.