

Jaarrapportage Klachten 2022

Inleiding

In deze rapportage informeren wij u over de klachten die in 2022 bij de gemeente Zaanstad binnen zijn gekomen.

Het klachtrecht is vastgelegd in de Algemene Wet Bestuursrecht en vormt een van de pijlers van behoorlijk bestuur. Het behandelen van klachten op een respectvolle en begrijpelijke wijze draagt bij aan het vertrouwen in de overheid, in dit geval de gemeentelijke organisatie.

Voor dat vertrouwen is goede dienstverlening een belangrijke voorwaarde. Inwoners en bedrijven ervaren dagelijks de toegankelijkheid en dienstverlening van onze gemeente. Klachten van burgers geven ons inzicht in hoe onze dienstverlening wordt ervaren en helpen ons deze, waar mogelijk, te verbeteren.

Aantal klachten in 2022

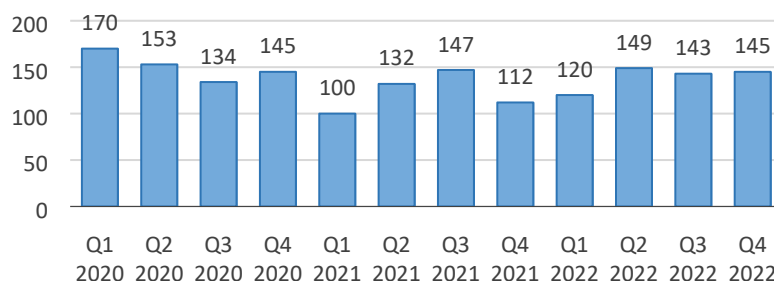
Inwoners en bedrijven kunnen hun klachten via de website, per post en telefonisch indienen. Daarnaast komen klachten binnen via het bestuur en soms via de vakafdelingen. De gemeente registreert deze klachten in het zaaksysteem Mozard. Het klachtencoördinaat beoordeelt aan de hand van de Klachtenregeling Zaanstad 2015 en hoofdstuk 9 Algemene wet Bestuursrecht of het inderdaad een klacht betreft. Sommige klachten worden behandeld als melding of informatieverzoek. Wanneer dit het geval is, informeert het klachtencoördinaat de inwoner en zorgt ervoor dat de zaak op de juiste plek in de ambtelijke organisatie terecht komt.

Het is ook mogelijk dat de klacht niet bij de gemeente Zaanstad, maar bij een contractpartij of andere organisatie ingediend had moeten worden. Wanneer dit zo is, informeert het klachtencoördinaat de inwoner en verwijst de inwoner naar de juiste organisatie.

Binnengekomen klachten worden – zoals hierboven beschreven- niet altijd als klacht door de gemeente Zaanstad afgehandeld. Hierdoor ontstaat een verschil tussen het aantal ingekomen klachten en het aantal klachten dat uiteindelijk via de klachtenprocedure behandeld wordt. In dit stuk bespreken wij de klachten die daadwerkelijk als klacht worden behandeld door de gemeente Zaanstad

	2020	2021	2022
Totaal binnengekomen klachten	845	705	742
Waarvan behandeld als klacht	604	491	557

Behandelde klachten per kwartaal



Hoe gaan wij om met klachten

In 2022 hadden de meeste klachten betrekking op een (nalatige) procedure of communicatie. Dit zijn ruime begrippen, dus een nadere analyse is nodig om echt te leren van klachten. Het analyseren van de klachten en het leren ervan wordt binnen de organisatie actief ingezet.

Elk kwartaal bespreken het klachtencoördinaat, het sectorhoofd en de afdelingshoofden tijdens het

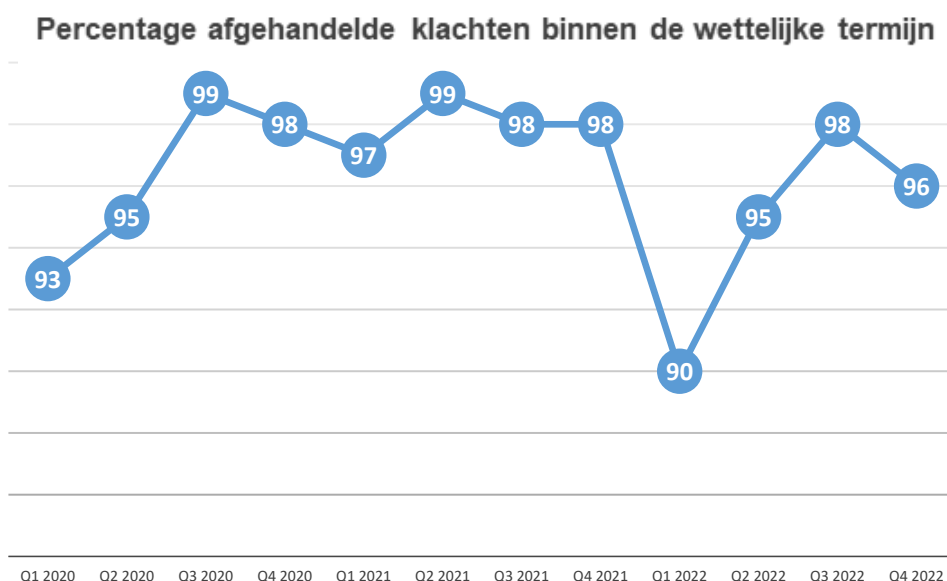
sectoroverleg de klachtenrapportage van de betreffende sector. Dit geeft inzicht en handvatten aan de afdelingshoofden om processen en/of werkwijzen aan te passen of bij te sturen.

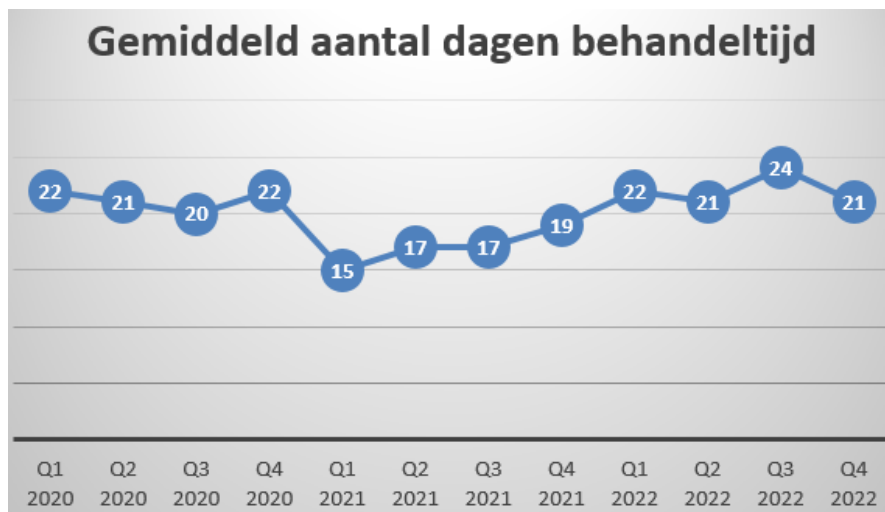
Er was gedurende het jaar sprake van goede samenwerking tussen de klachtencoördinatoren en de klachtbehandelaars van de afdelingen. Deze samenwerking was gericht op het aandachtig en correct behandelen én eventueel voorkomen van klachten.

Bij complexe, afdelingoverschrijdende klachten is het soms een uitdaging om het zwaartepunt van de klacht vast te stellen. Deze klachten hebben betrekking op meerdere afdelingen, waardoor het lastig is een afdeling aan te wijzen die regie neemt in de behandeling van de klacht. Bij deze klachten was er niet altijd snel een gezamenlijk gedragen inzicht. Een complete reactie aan de inwoner kwam daardoor soms laat en integrale leerpunten werden niet of vertraagd zichtbaar.

Behandeltijden

De wettelijke behandeltermijn voor het behandelen van een klacht is 42 dagen. De termijn kan eenmalig worden verlengd met 28 dagen. De afgelopen twee jaar is er binnen de organisatie intensief ingezet op het verkorten van de behandeltijden en het sneller contact opnemen met de inwoner naar aanleiding van een klacht. Dit werpt zijn vruchten af. Het klachtencoördinaat zet actief in op de termijnbewaking. Ze stuurt in de 2^e en 5^e week een herinnering naar de klachtbehandelaars en monitoren de tijdige afhandeling. In 2019 was het percentage afgehandelde klachten binnen de wettelijke termijn 72%, in 2022 gemiddeld 96%.





Perspectief: aantal afgehandelde klachten versus aantal klantcontacten

Ten opzichte van het aantal baliecontacten en digitale zaken (meldingen, aanvragen, aangiftes, algemeen contactformulieren, terugbelverzoeken et cetera) is het aantal klachten beperkt. Voor de drie afdelingen en één sector die de meeste klachten hebben geven we een compleet beeld met het aantal contactmomenten die deze afdelingen met de inwoners hebben:

Afdeling	Balie-contacten	Digitale Zaken	Terugbel-verzoeken	Totaal	Aantal klachten	Percentueel
Afdeling Burgerzaken	62.417	14.831 (excl. aktes, uittreksels en verhuizingen)	3778	81.046	85	0,11%
Afdeling Straattoezicht		27.903	1161	29.064	68	0,23 %
Afdeling Belastingen		21.271	2893	24.164	55	0,23%
Sector Openbare Ruimte		24.384	2274	26.654	102	0,38%

Oorzaak en aard van de klachten

Net als in 2021 zijn in 2022 de meeste klachten ingediend naar aanleiding van direct contact met een medewerker van de gemeente. Dit contact vond plaats aangaande producten of diensten, zoals het maken van een afspraak voor een nieuw paspoort of de (deels verlate) toezending van WOZ- waardes.

In verschillende sectoren worden jaarlijks vele meldingen en verzoeken van inwoners opgepakt en is er veel (direct) contact met inwoners. Zo valt op dat de afhandeling van meldingen openbare ruimte en handhaving geregeld leidt tot een klacht.

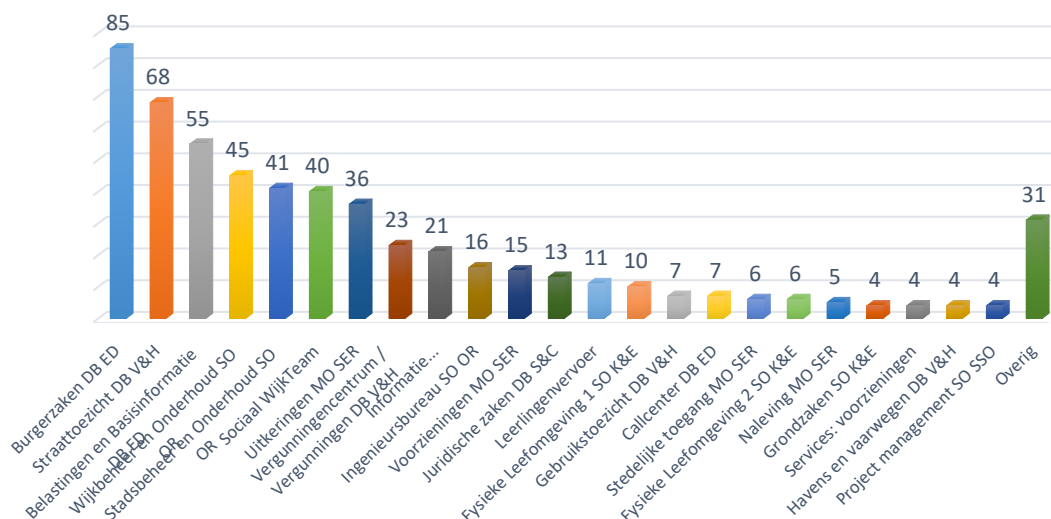
De klachten n.a.v. meldingen van inwoners kunnen we indelen in drie categorieën:

1. Geen of niet-inhoudelijke reactie
2. Geen informatie over de (termijn van) afhandeling
3. Er wordt verwezen naar de regels en niet ingegaan op de oorzaak van de klacht (beleving en de situatie ter plaatse)

Bij gegronde klachten bleek regelmatig dat er in eerste instantie onder hoge werkdruk werd gehandeld, waardoor fouten waren gemaakt. Ook bleek soms dat de vakkennis niet voldoende op orde was. Deze klachten werden met de betrokken medewerker besproken en waar nodig werd training of herhaling van instructie ingezet.

Op diverse afdelingen is de laatste jaren sprake van hoge werkdruk met daarnaast: continue uit- maar ook instroom van medewerkers, waarbij ingezet moet worden op inwerken op vakinhoudelijke kennis middels opleidingen.

Aantal klachten per afdeling in 2022



Aard van klachten

Bij de behandeling van een klacht, voegen wij de 'aard van de klacht' toe in het zaakstelsel. Aan de meeste klachten (24%) werd de aard 'nalatige procedure' en 'niet nakomen van afspraken' toegekend. Bij inzoomen op deze klachten zien we echter zelden dat er werkelijk sprake is van een nalatige procedure. Vaker is sprake van één van de volgende situaties:

- Het niet goed inzetten van een handeling rond een product, bijvoorbeeld de levering van een paspoort, het uitschrijven van een boete of het afhandelen van bezwaren;
- Het niet eens zijn met de procedure of het niet begrijpen van de procedure;
- Het niet eens zijn met de uitkomst van de procedure.

Dit laatste is ook terug te zien bij de tweede meest voorkomende aard: 'communicatie - nalaten informatievoorziening' (13%). Veel klachten werden ingediend omdat we niet goed in staat zijn geweest de uitkomsten van een bepaalde procedure (of wetgeving/beslissing/beleid) helder en begrijpelijk uit te leggen aan de inwoner.

We vinden het als gemeente belangrijk dat bij klachten de behandelaren snel contact opnemen met de inwoner en in gesprek gaan over de klacht. Bij bejegeningssklachten (10%) was ook in 2022 de klachtbehandeling extra gericht op persoonlijk contact met inwoners. Uit die gesprekken bleek vaak dat de burger moeite had met de beslissing van de ambtenaar. Ook hier geldt weer dat veel klachten werden ingediend omdat we niet goed in staat zijn geweest de uitkomsten van een bepaalde procedure (of wetgeving/beslissing/beleid) (goed) uit te leggen aan de inwoner. Daarnaast spelen andere verwachtingen en gesprekstechnieken ook een rol.

Aard van de klacht

- Procedure: Nalatige procedure
- Communicatie: Nalaten informatievoorziening
- Onheus bejegend
- Communicatie: Geen antwoord op verzoek ontvangen
- Overlast door gemeentelijke activiteiten
- Procedure: Niet nakomen afspraken
- Communicatie: Onjuiste informatieverstrekking
- Communicatie: Niet gereageerd op terugbelverzoek
- Beleid: Ontevreden met resultaat
- Overig
- Procedure: Termijn overschreden
- Communicatie: Melding afgehandeld zonder resultaat
- Procedure: Telefoon / balie

Leren van klachten

Bij behandeling van klachten wordt ook altijd ingezet op verbeterpotentieel: wat kunnen we van de betreffende klacht leren. Dit kan op het niveau van het voorkomen van kleine fouten door werkdruk of slordigheden in communicatie en verbetering van werkprocessen of verandering van cultuur binnen een afdeling.

In 2022 heeft het klachtencoördinaat de kwartaalcijfers elk kwartaal besproken in de sectoroverleggen en diverse leerpunten uitgelicht. Een aantal aanpassingen zijn inmiddels doorgevoerd:

1. Belastingen heeft een automatische ontvangstbevestiging ingesteld als bewoners een bezwaar indienen. Hierin staat informatie over de procedure en termijnen
2. Bij diverse afdelingen zijn collega's gecoacht in hun persoonlijke klantcontacten en zijn casussen in teamverband besproken.
3. Sector Openbare Ruimte: er is een flinke verbeterslag ingezet op een inhoudelijke terugkoppeling op meldingen.
4. Sector Services: veel inwoners nemen de telefoon niet op als er 'anoniem' wordt gebeld. Inmiddels bellen diverse afdelingen met het nummer 075- 6816969. Als de inwoner terug belt dan kom hij/zij bij 14075 uit.
5. Ook bij de afhandeling van terugbelverzoeken zijn medewerkers nu verplicht velden in het zaaksysteem in te vullen, zodat de inwoner altijd geïnformeerd kan worden of en hoe het terugbelverzoek is afgehandeld.

Ombudsmanverzoeken

De gemeente verwijst bij afhandeling van iedere klacht actief naar de Ombudsman Metropool Amsterdam, ingeval inwoners onverhoopt niet tevreden zijn over de behandeling door de gemeente van hun klacht.

2022 was het eerste volledige werkjaar met Munish Ramlal als nieuwe Ombudsman Metropool Amsterdam. In april 2022 is, na het opheffen van de beperkende maatregelen rondom Covid- 19, het maandelijkse spreekuur van de Ombudsman op het Stadhuis weer gestart.

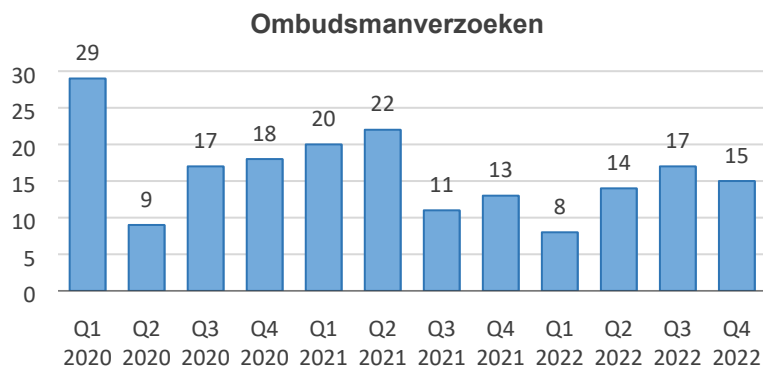
De Ombudsman kent een aantal categorieën die hij meetelt in zijn jaarrapportage:

1. Onderzoekdossiers: dossiers waarin aanvullende vragen zijn over de afhandeling van klacht. Dit betekent niet per definitie dat de klacht niet juist is behandeld;
2. Klachten voor de gemeente: soms melden inwoners zich met een klacht bij de Ombudsman. Als blijkt dat de klacht nog niet bekend is bij de gemeente, dan stuurt de Ombudsman die klacht door naar de gemeente. Het klachtencoördinaat registreert die zaken en neemt ze in behandeling;
3. Informatieverzoeken: de Ombudsman stelt alleen vragen en stelt geen verder onderzoek in;
4. Geen vervolgonderzoek: de Ombudsman start geen verder onderzoek als hij na bestudering van de afhandeling van een klacht oordeelt dat de gemeente een klacht juist heeft behandeld.

De Ombudsman heeft eind mei 2023 zijn jaarrapportage 2022 gepubliceerd. In 2022 heeft de Ombudsman met betrekking tot de gemeente Zaanstad 54 zaken geregistreerd.

- Dienstverlening & Bedrijfsvoering: 30
- Maatschappelijke ontwikkeling: 20
- Stedelijke ontwikkeling: 8

In 2022 zijn er 24 onderzoekdossiers (categorie 1) gestart en 15 eerste lijns- klachten doorgegeven aan de gemeente (categorie 2). De resterende 20 zaken vallen onder de andere categorieën 3 en 4. Het percentage onderzoekdossiers op het totale aantal klachten die de gemeente heeft afgehandeld is 4,3%.



Totaal 2020: 73

Totaal 2021: 66

Totaal 2022: 54