

Klachtafhandeling Zoetermeer 2023



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag klachten 2023. Dit is het allereerste jaarverslag wat wij uitbrengen over de klachten.

Klachten zijn voor de gemeente belangrijk om van te leren en om de dienstverlening mee te verbeteren. Afgelopen jaar hebben we een toename gezien in het aantal klachten dat bij ons is ingediend. Dit komt doordat het werk moet worden gedaan met minderen mensen en de wachttijden oplopen. Ook heeft een tiental inwoners een signaal in de vorm van een klacht geuit over een enkele handhavingsactie. Vaak kunnen klachten worden opgelost door middel van een open gesprek, uitleg of door alsnog te reageren op brieven of meldingen. Wanneer dit niet mogelijk is, wordt de klacht formeel behandeld en geeft de gemeente een oordeel. Als de klager hier niet tevreden mee is, staat de weg naar de Nationale ombudsman open.

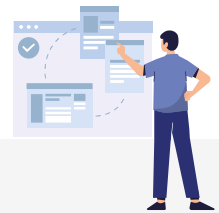
Het afgelopen jaar heb ik een aantal gesprekken gevoerd met ontevreden inwoners. Hoewel deze gesprekken niet altijd het probleem direct oplossen of tot een oordeel leiden, bieden ze wel de mogelijkheid om te luisteren en inzicht te krijgen in wat er speelt binnen onze organisatie.

Fouten kunnen overal gebeuren, en het is van groot belang dat we hiervan leren. Uiteraard is het niet mogelijk om met iedereen persoonlijk in gesprek te gaan. Daarom heeft onze gemeente speciale klachtbehandelaars en medewerkers die inwoners bijstaan wanneer zij vastlopen in onze organisatie. In het jaarverslag kunt u terugvinden op welke manier de gemeente klachten afhandelt en hoeveel klachten er zijn binnengekomen. Ook staat erin waar de klachten over gingen en wat er mee is gedaan. Het komende jaar willen wij als organisatie meer leren van klachten en deze leerpunten met elkaar delen.

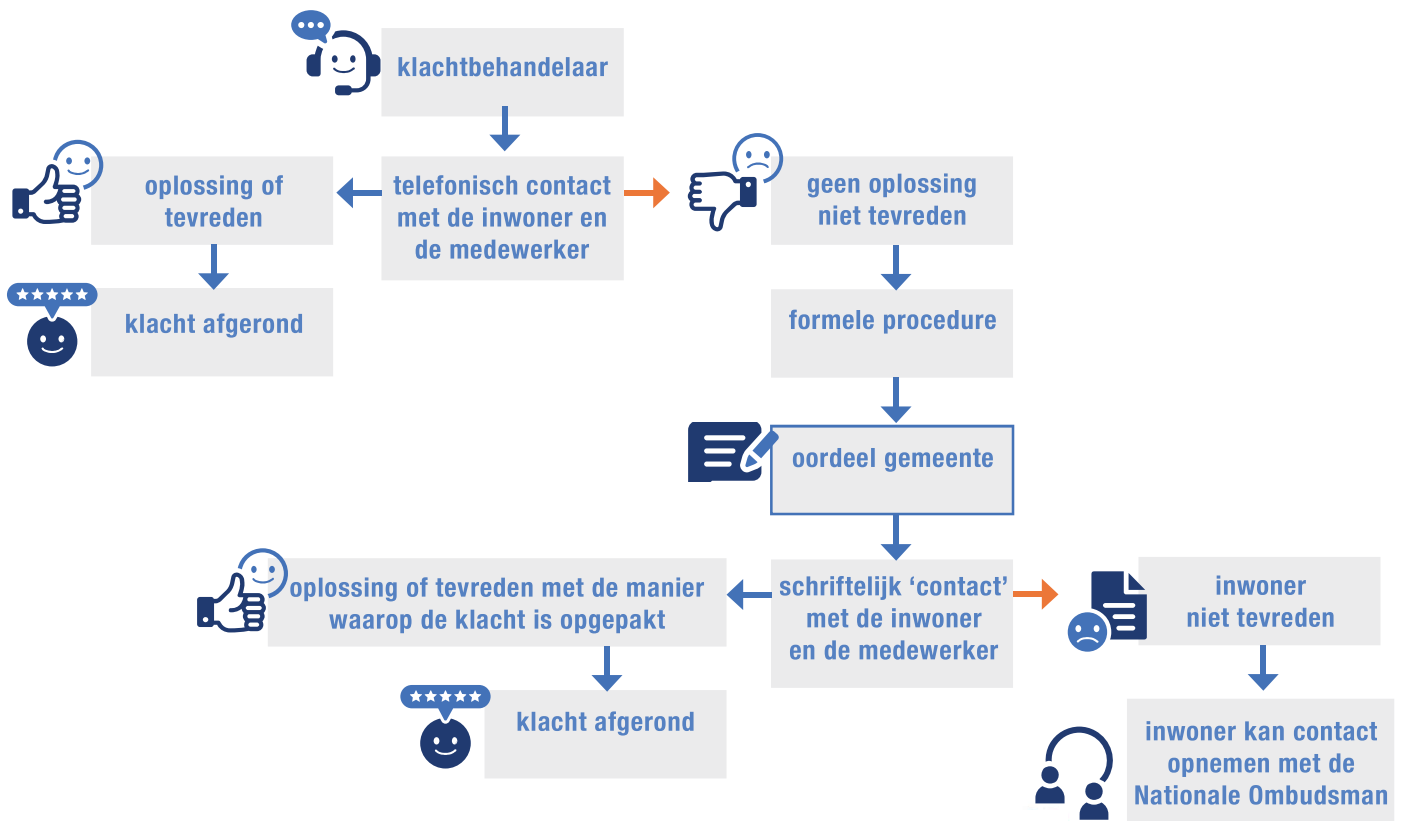
Drs M.J. Bezuijen, burgemeester

Proces Klachtbehandeling (hoe handelt de gemeente een klacht af)

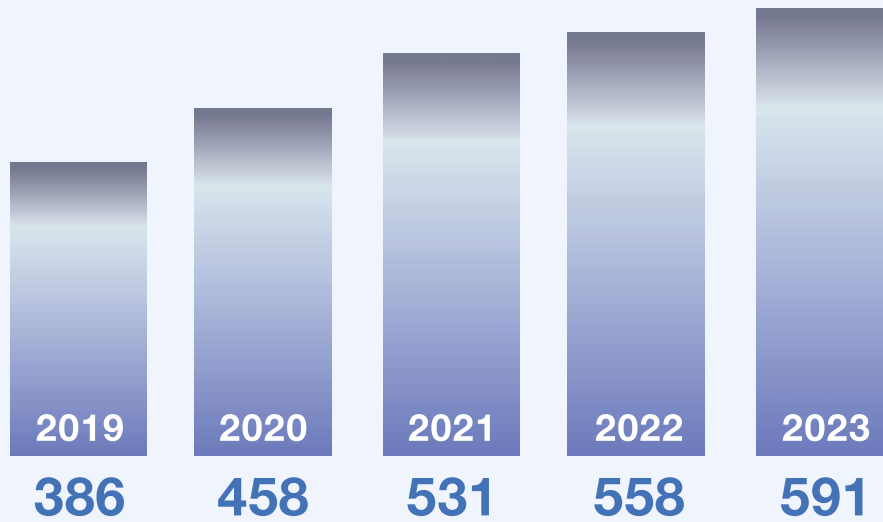
Hoe wij een klacht moeten afhandelen is beschreven in de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9 (Awb). Naast de Awb hebben wij een werkinstructie. In deze werkinstructie staat bijvoorbeeld dat de klachtbehandelaar telefonisch contact opneemt met de inwoner. Heeft het gesprek geleid tot een oplossing of is de inwoner tevreden met de manier waarop zijn klacht is behandeld? Dan is de klacht afgerond. Dit is de informele procedure. Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld? Dan volgt er een formele procedure. De gemeente neemt een oordeel en brengt de inwoner hiervan schriftelijk op de hoogte. Is de inwoner niet tevreden? Dan kan de inwoner contact opnemen met de Nationale Ombudsman.



KLACHT AFHANDELEN



Aantal ontvangen klachten 2019-2023



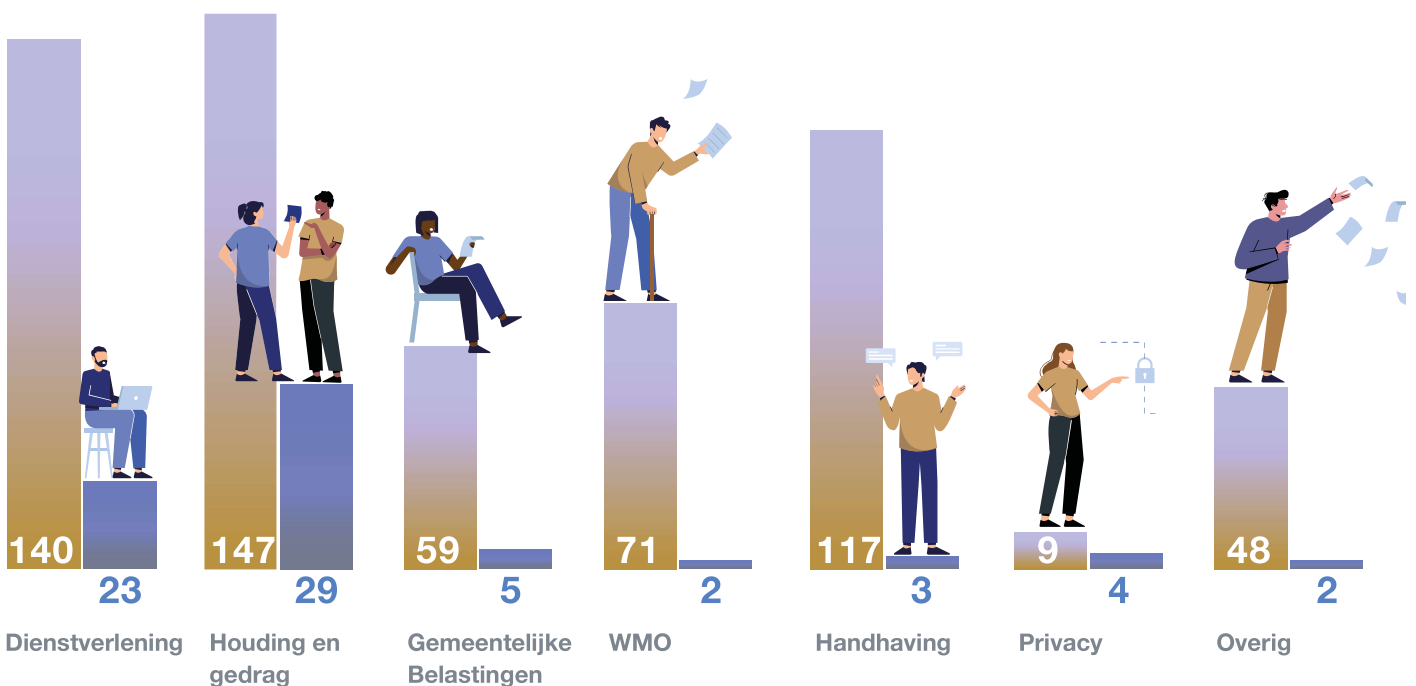
Resultaat

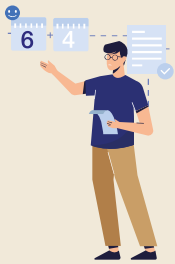
| | |
|-----|-------------------------|
| 303 | Tussentijds beëindigd |
| 84 | Ongegrond |
| 68 | Gegrond |
| 52 | Geen oordeel mogelijk |
| 48 | Deels gegrond/ongegrond |
| 25 | Ingetrokken |
| 11 | Nog in behandeling |



Waar gaan de klachten over

Waar gaan de gegronde klachten over

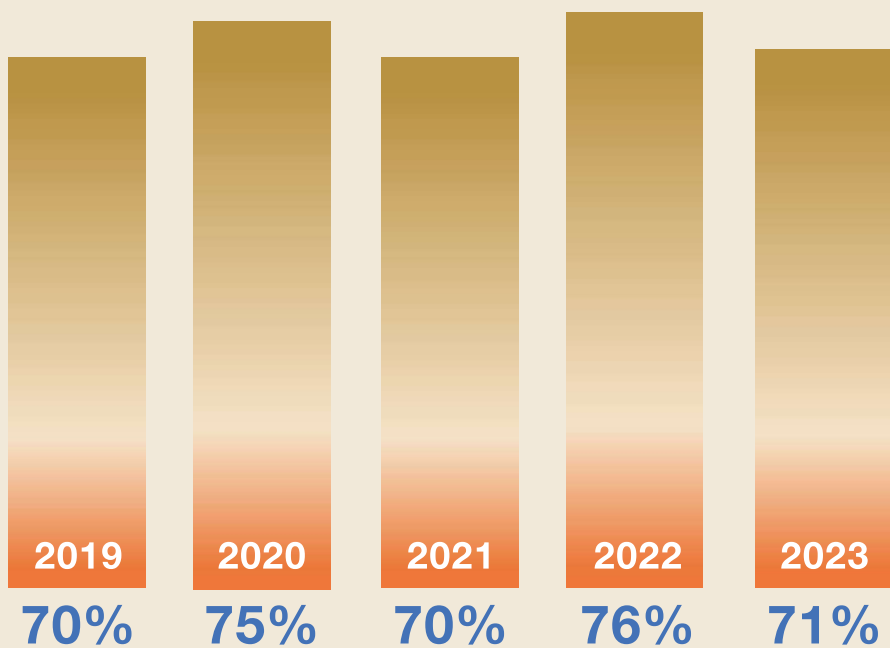




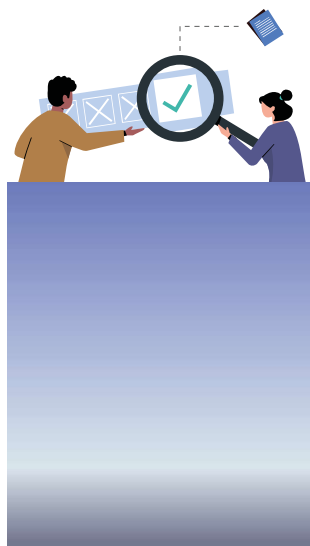
Afhandelingstermijn

De gemeente heeft zes weken om een klacht te behandelen. Als een behandeling meer tijd kost dan kan de gemeente deze termijn uitstellen met vier weken. Wij doen ons best om klachten zo snel mogelijk te behandelen maar dit lukt niet altijd.

Het afgelopen jaar hebben wij gemerkt dat het onderzoeken van een formele klacht meer tijd in beslag neemt. Bij een formele procedure houden wij de inwoner op de hoogte van het proces.



% van de klachten is binnen de termijn afgedaan

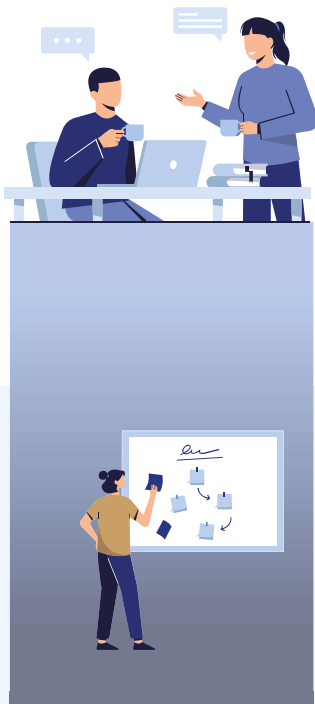


Actie/Leerpunten

Leren van klachten: Op dit moment leert de organisatie onvoldoende van klachten die (deels)gegrond zijn. Wij gaan onderzoeken op welke manier de gemeente kan leren van klachten.

Procedure: Het is voor de inwoner niet altijd duidelijk hoe de gemeente een klacht afhandelt. Wij ontwikkelen in 2024 een folder (infographic) met meer informatie over de procedure. Deze folder zal worden geplaatst op de website en worden meegezonden met de ontvangstbevestiging.

Direct Duidelijk: Als de gemeente een oordeel geeft krijgt de inwoner een afhandelingsbrief. Deze brief is nog niet altijd geschreven in duidelijke taal. Dit onderdeel krijgt in 2024 extra aandacht.



Nationale Ombudsman

De gemeente Zoetermeer is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. De Ombudsman onderzoekt of burgers netjes behandeld worden door de overheid. Is de overheid eerlijk, communiceert zij begripvol met burgers en staat het belang van burgers voldoende voorop? De Ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid leert van klachten en geeft overheidsinstanties daarom zoveel mogelijk de kans problemen eerst zelf op te lossen. Als de klachtbehandeling niet naar tevredenheid is opgepakt, kunnen ze bij de ombudsman terecht.

Ontvangen klachten bij de Nationale Ombudsman



Ontvangen klachten omliggende gemeenten

Zoetermeer: **69** Leiden: **55** Delft: **43** Gouda: **33** Alphen a/d Rijn: **44** Dordrecht: **35** Westland **24**

Cijfers en Feiten Nationale Ombudsman

Ontvangen **69**



Behandeld **62**

| | | |
|--|---|-----------|
| | a. Oplossing door interventie | 3 |
| | b. Bemiddeling of goed gesprek | - |
| | c. Onderzoek, waarvan met rapport | - |
| | d. Onderzoek, waarvan met brief | 2 |
| | e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek | 2 |
| | g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek | - |
| | f. Informatie of doorverwijzing | 55 |

Het aantal ingediende klachten, signalen en vragen bij de gemeente Zoetermeer ligt hoger dan in de omliggende gemeenten. Hier is geen verklaring voor. Bij een interventie vraagt de Ombudsman aan de gemeente of er een oplossing mogelijk is. Mediation past de Ombudsman toe bij bemiddeling of een goed gesprek. Bij informatie of doorverwijzing heeft de Ombudsman mensen een luisterend oor geboden, informatie gegeven, op weg geholpen en doorverwezen. Als de Ombudsman een klacht tussentijds beëindigt is dit bijvoorbeeld op verzoek van de indiener.

Bij twee klachten heeft de Ombudsman een onderzoek gestart en een brief geschreven. De eerste klacht gaat over de openbare ruimte. Na onderzoek is deze klacht ongegrond. De tweede klacht gaat over de WMO. Deze klacht is voor het onderzoek beëindigd omdat de gemeente is tegemoetgekomen aan het verzoek van de inwoner.

