



# Rapportage klachtenafhandeling

## Voorwoord

Voor u ligt de jaarrapportage klachtenafhandeling 2024. Als gemeente vinden wij het belangrijk om te luisteren naar inwoners die een klacht indienen. Niet alleen om hun zorgen serieus te nemen, maar ook om van deze klachten te leren. Want “beter voorkomen dan genezen” geldt ook voor klachten. Elke klacht biedt ons de kans om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Dit jaar hebben we extra stappen gezet om inwoners beter te informeren over wat er gebeurt nadat zij een klacht hebben ingediend. Zo is er een infographic ontwikkeld die het hele proces duidelijk en overzichtelijk uitlegt. We hopen dat dit helpt om meer inzicht te geven in wat melders van een klacht van ons kunnen verwachten.

Een belangrijk aandachtspunt voor 2025 is kijken naar hoe de adviezen die naar aanleiding van klachten aan afdelingen worden gegeven, ook echt worden opgevolgd. We onderzoeken hoe deze adviezen beter geborgd en gemonitord kunnen worden, zodat verbeteringen blijvend zijn.

We bedanken alle inwoners die dit jaar de moeite hebben genomen om een klacht in te dienen of met ons in gesprek te gaan. Uw signalen zijn van waarde. Samen blijven we werken aan een transparante, toegankelijke en lerende organisatie.

Drs. M.J. Bezuijen, burgemeester

Om het klachtenproces zo duidelijk mogelijk te maken is in 2024 onderstaande infographic gemaakt



## Terugblik 2024

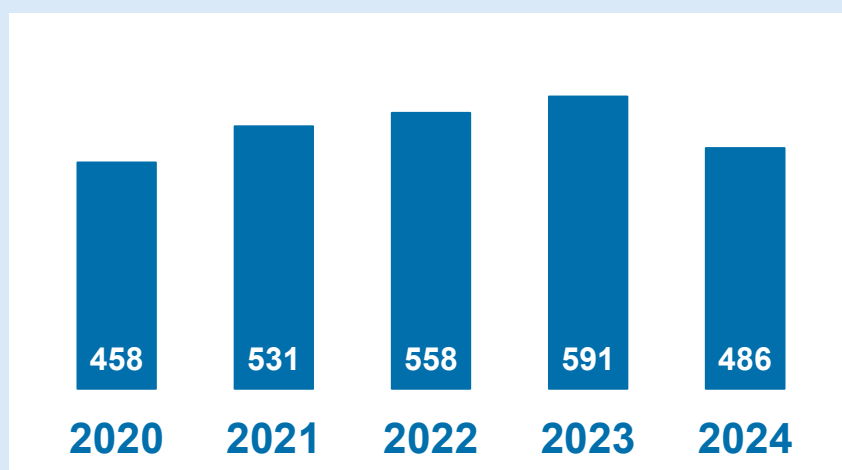
**Leren van klachten:** Afgelopen jaar heeft de organisatie een begin gemaakt met het onderzoeken op welke manier de gemeente kan leren van klachten. Dit wordt verder vormgegeven.

**Procedure:** Het is voor de inwoner niet altijd duidelijk hoe de gemeente een klacht afhandelt. In 2024 is een folder (infographic) ontwikkeld met meer informatie over het klachtenproces. De folder is geplaatst op de website.

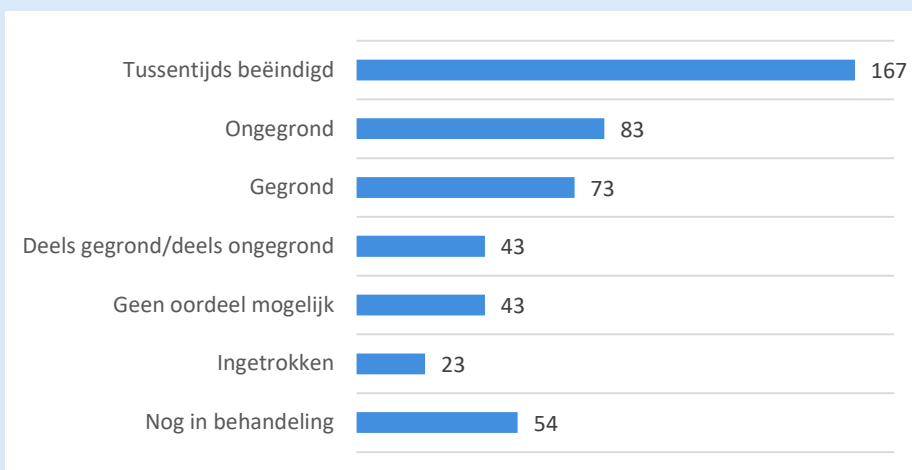
**Direct Duidelijk:** Als de gemeente een oordeel geeft krijgt de inwoner een afhandelingsbrief. Deze brief is nog niet altijd geschreven in duidelijke taal. Het afgelopen jaar is de afhandelingsbrief herschreven zodat deze Direct Duidelijk is.



## Aantal ontvangen klachten 2020-2024



## Resultaat 2024



### Toelichting cijfers

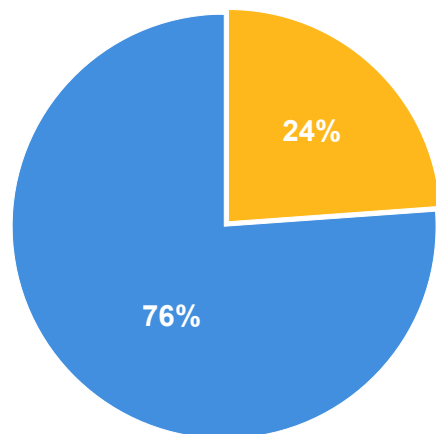
In 2024 was 24% van de ingediende klachten (deels) gegrond. Dit is een stijging van 4% ten opzichte van 2023.

Er is een aparte categorie gemaakt voor klachten die gaan over het niet serieus nemen/niet reageren. In 2023 waren deze klachten er ook, maar toen waren deze verdeeld onder de verschillende categorieën. Om de oorzaak van deze klachten te kunnen onderzoeken is hier een aparte categorie voor aangemaakt.

Bij de categorieën houding/gedrag en dienstverlening is ten opzichte van 2023 een stijging van de (deels) gegronde klachten te zien van 8% en 7%.

In de categorie privacy zijn meer klachten binnengekomen, maar minder klachten zijn (deels) gegrond.

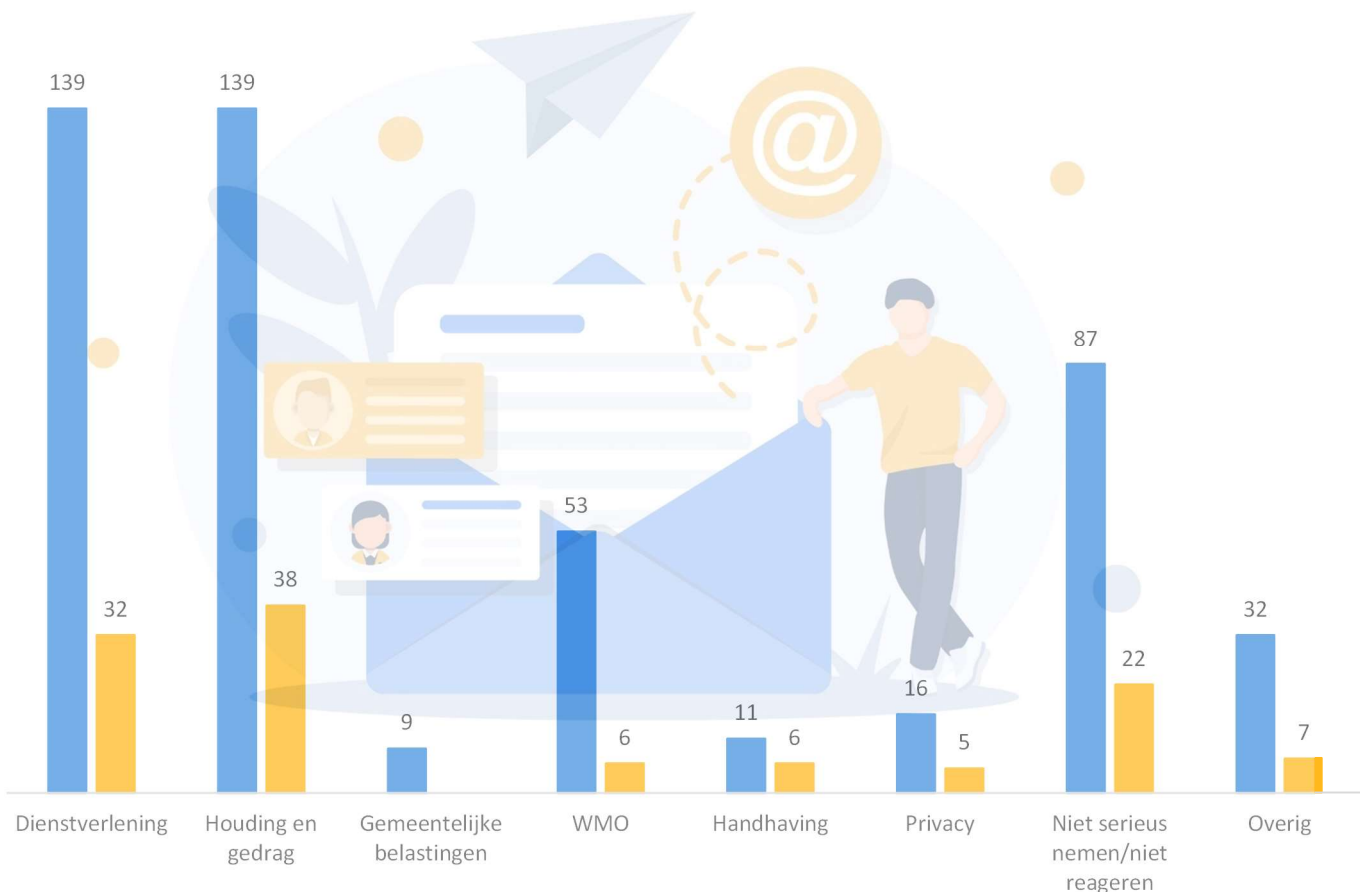
### Gegronde en deels gegronde klachten



■ Gegronde of deels gegrond ■ Overig

■ Waar gaan de klachten over?

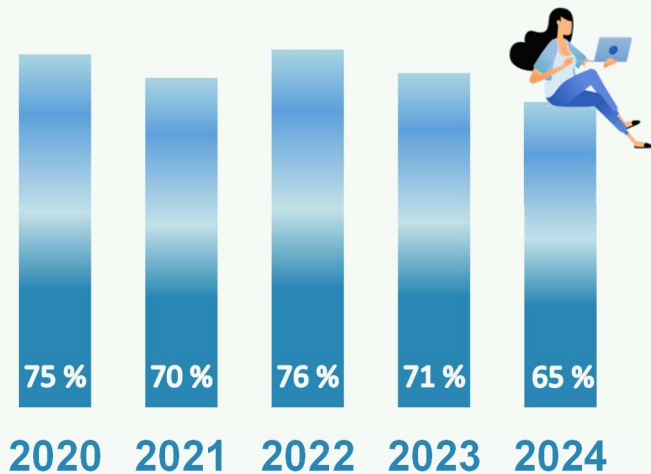
■ Waar gaan de (deels) gegronde klachten over?



## Afhandelingstermijn

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

In onderstaande grafiek is voor de jaren 2020 t/m 2024 aangegeven hoeveel procent van de klachten binnen zes weken is afgehandeld.

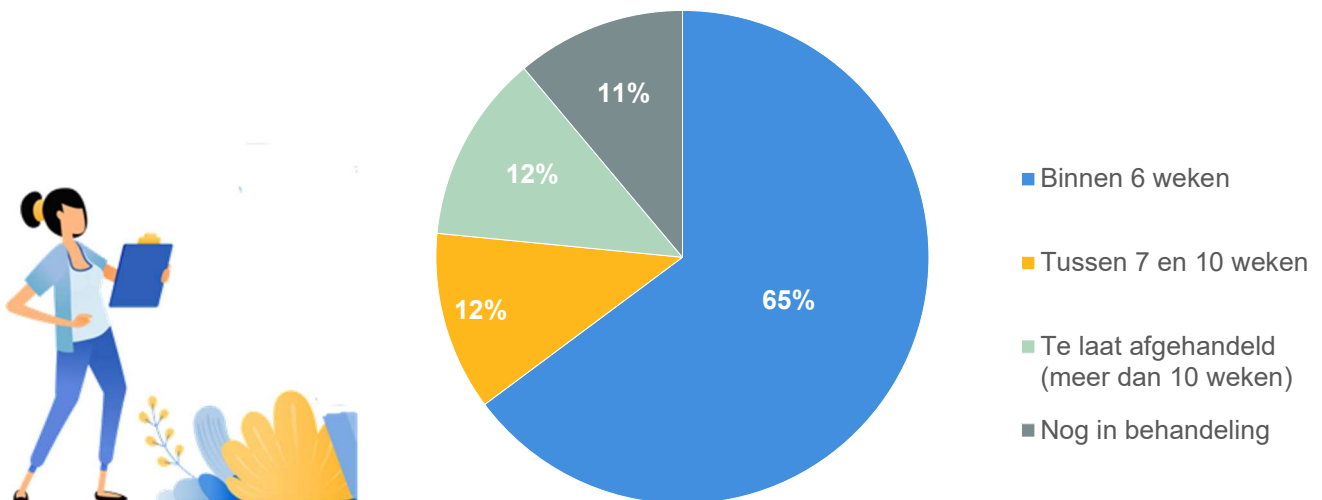


Het afgelopen jaar hebben wij gemerkt dat het onderzoeken van een formele klacht meer tijd in beslag neemt. Dit verklaart waarom minder klachten binnen de zes weken zijn afgehandeld.

Bij een formele procedure worden betrokken partijen gehoord en wordt de inwoner op de hoogte gehouden van het proces.

Op sommige afdelingen is er capaciteit te kort. Ook dit is een oorzaak van de langere afhandelingstermijn.

## Afhandelingstermijn klachten 2024





# nationale ombudsman

## 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 burgers bij de ombudsman terecht.

## De visie van de Nationale ombudsman

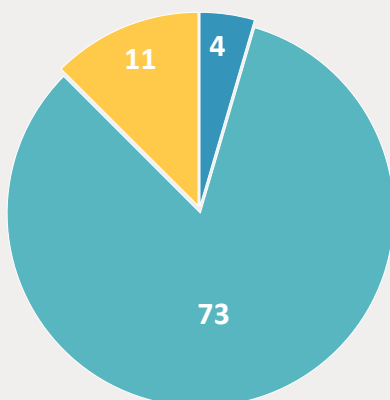
- Burgers (op weg) helpen als het misgaat tussen hen en de overheid: door hen de weg te wijzen naar het juiste loket. Door ze te empoweren met adviezen en tools. En door op een effectieve manier onderzoek te doen.
- Overheden uitdagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties: door met een team van specialisten te kijken naar alles wat de overheid doet. Door na te denken over manieren waarop het anders en beter kan. Met meer oog voor het perspectief van de burger. Om overheden hier vervolgens op aan te spreken. En ze uit te dagen om zaken te verbeteren.



## Ontvangen klachten bij de Nationale ombudsman over de gemeente Zoetermeer



- Oplossing door interventie
- Informatie of doorverwijzing
- Tussentijds beëindigd voor start onderzoek



### Toelichting cijfers

In 2024 zijn er 84 klachten bij de Nationale ombudsman over de gemeente Zoetermeer binnengekomen.

In 2024 zijn er 88 klachten behandeld. Hiervan zijn 12 klachten in 2023 ontvangen. Deze klachten zijn in het resultaat van 2024 meegenomen.

## Klachten Nationale ombudsman omliggende gemeenten

Alphen aan/den Rijn: 45 Delft: 48 Dordrecht: 35 Gouda: 26 Leiden: 67 Westland: 21





## Actie/Leerpunten voor 2025

**Leren van klachten:** Afgelopen jaar heeft de organisatie onderzocht op welke manier de gemeente kan leren van klachten. Dit punt pakt de organisatie in 2025 verder op. Het niet serieus nemen/niet reageren krijgt extra aandacht.

**Procedure:** Er wordt gekeken of de folder (infographic) die in 2024 is gemaakt meegezonden kan worden met de ontvangstbevestiging bij het indienen van een klacht.

**Tevredenheid:** De tevredenheid van de indiener over de afhandeling van een klacht wordt op dit moment niet gemeten. We gaan onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om dit te meten.

**Direct Duidelijk:** In mei 2025 wordt er gestart met een lezerspanel. 150 inwoners hebben zich aangemeld om de gemeente te helpen met het verduidelijken van brieven. De afhandelingsbrieven voor klachten bieden wij aan bij het lezerspanel.

**Nationale ombudsman:** De meeste klachten die de Nationale ombudsman over de gemeente Zoetermeer ontvangt gaan over informatie of doorverwijzing. We gaan na wat dit precies inhoudt en of de gemeente iets kan doen om dit aantal te verlagen.