

# Jaarverslag klachten 2023

## Voorwoord

Medewerkers van onze gemeente hebben veel contact met inwoners. Verreweg de meeste vragen en meldingen worden in dat directe contact beantwoord en opgelost. Het is belangrijk dat we ons dat realiseren, en iets om trots op zijn. We doen ons werk met de beste intenties. Toch worden ook in onze organisatie fouten gemaakt. Het blijft tenslotte mensenwerk. De klachten die we krijgen 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 gaan we graag met de inwoner in gesprek. Een goed gesprek lost vaak al veel op. Belangrijk is ook dat we van klachten leren. Wat is er precies gebeurd en waarom gaat het hier, en mogelijk in vergelijkbare situaties mis? We willen de verschillende kanten van klachten begrijpen, zodat we het de volgende keer beter kunnen doen. Voor 2024 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 alles over de in 2023 door de gemeente Deventer ontvangen klachten. Met dit jaarverslag zetten we een stap in het krijgen van meer inzicht in de klachten die de gemeente Deventer ontvangt en de afhandeling daarvan. Het is belangrijk om als organisatie te leren van onze klachten. Het komende jaar bouwen we hier verder aan. In dat kader bevat dit jaarverslag ook aanbevelingen.



## 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.

Een klacht over onze organisatie of één van onze medewerkers nemen we serieus.

De klachtenprocedure kent 3 fases:

### Fase 1: de informele fase (streeftermijn 2 weken)

Een klacht gaat eerst naar de teammanager van het team waarover wordt geklaagd. De teammanager neemt zo snel mogelijk contact op met de klager. De eerste stap is gericht op het informeel oplossen van het probleem. De teammanager probeert om in goed overleg tot een oplossing te komen met klager.

### Fase 2: de formele fase (streeftermijn 4 weken)

Als dat niet lukt, wordt de klacht formeel behandeld. De klacht wordt dan doorgezet naar de klachtencoördinator. Deze zet de klacht door naar 1 of 2 klachtbehandelaars uit de klachtenpoule. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht, hoort klager en beklagde(n) en brengt op basis van zijn bevindingen in de vorm van een concept-beslissing advies uit aan de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris neemt namens het college de beslissing op de klacht.

### Fase 3: de Nationale Ombudsman

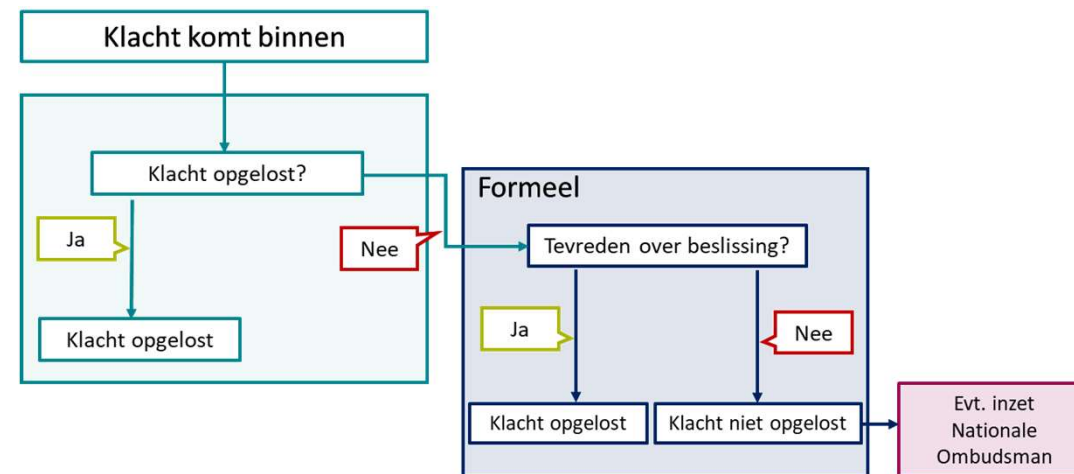
Als de klager niet tevreden is met de wijze waarop de klacht is afgehandeld door de gemeente, kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman. In de beslisbrief op de formele klacht wordt altijd verwezen naar de mogelijkheid om contact op te nemen met de Nationale Ombudsman. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en zorgt voor de afstemming tussen gemeentelijke organisatie en de Nationale Ombudsman.

### Uitzondering: klachten BAD, IO en Konnected

Vanwege de afhankelijkheidsrelatie met de gemeente en de mogelijke drempel die dit opwerpt om een klacht in te dienen, worden klachten over het BAD, Inkomensondersteuning en Konnected behandeld door een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. De externe klachtenfunctionaris adviseert de teammanager en de algemeen directeur over de afhandeling van de klacht.

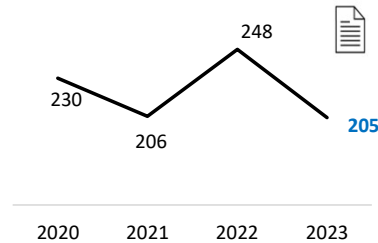
### Termijnen

Voor de behandeling van een klacht geeft de Awb een beslistermijn van zes weken. De 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 Awb geeft mogelijkheden voor het verlengen van de beslistermijn.



## Conclusies

Het aantal klachten daalde van 248 in 2022 naar 205 in 2023. Het aantal was hiermee gelijk aan 2021. In veruit de meeste gevallen lukt het met een directe actie of een goed gesprek de klacht op te lossen. In 10 gevallen is er een formele beslissing genomen op de klacht. Hiervan zijn 3 klachten (deels) gegrond bevonden. Van de klachten in 2023 kon 78% binnen de wettelijke termijn behandeld worden.



Het is belangrijk dat we leren van klachten. Klachten geven ons signalen waarmee we de dienstverlening van de gemeente aan inwoners, ondernemers en organisaties verbeteren. Het leren van klachten kunnen we nog beter doen. De aanbevelingen op dit punt zijn:

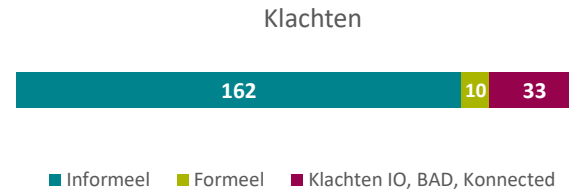
- 1) Meer inzicht en betere registratie van de informele afhandeling
- 2) Periodiek aandacht voor klachten in managementoverleggen
- 3) Uniformiteit in onderscheid tussen klachten en meldingen openbare ruimte
- 4) Sturen op tijdigheid
- 5) Verkenning (overige) uitingen van ongenoegen

## Klachten in cijfers

### Aantallen

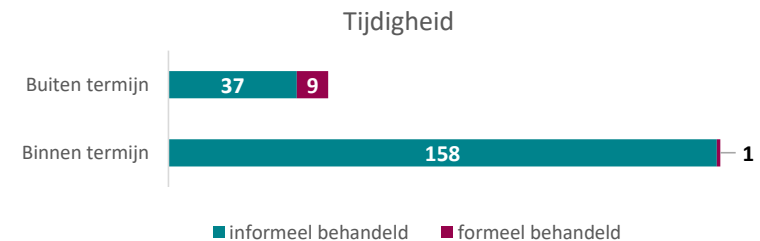
Alle binnenkomende klachten die inwoners zelf als klacht betitelen, worden geregistreerd als klacht, en zijn meegenomen in de aantallen. Mocht blijken dat het gaat om een melding (openbare ruimte), een bezwaarschrift of een ander verzoek, dan wordt de klacht omgezet.

In 2023 heeft de gemeente Deventer 205 klachten geregistreerd als klacht. Er zijn 162 klachten informeel opgelost (79%). 10 klachten (5%) zijn formeel behandeld en hebben geleid tot een beslissing op de klacht door de gemeentesecretaris. Van de 205 klachten waren 33 klachten (16%) bestemd voor de externe klachtenfunctionaris. Dit waren klachten over IO, BAD en Konnected.



### Termijnen

We streven naar een zorgvuldige klachtbehandeling binnen de daarvoor gestelde termijn van 6 weken. Dat lukte afgelopen jaar in 159 van de 205 gevallen (78%). In 46 gevallen (22%) duurde het langer om de klacht af te handelen. Hiervan ging het in 9 gevallen om klachten die formeel zijn behandeld. De stelregel is: wanneer meer tijd nodig is om klachten af te handelen, informeren we de klager. Bij complexe klachten die betrekking hebben op meerdere personen, organisatieonderdelen, of ook externe partijen, zodat veel afstemming vereist is, kan dat het geval zijn.



### Wijze van afdoening

We streven ernaar klachten 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 er snel wordt gereageerd op de klacht en de teammanager persoonlijk contact opneemt met de klager. Dat blijkt ook uit de cijfers. Afgelopen jaar zijn er 162 klachten informeel opgelost (79%).

Soms is het toch nodig om een formelere weg te bewandelen. De klacht wordt dan onderzocht door behandelaren uit de klachtenpoule. Zij brengen advies uit aan de gemeentesecretaris over de klacht. In 2023 is er in 10 klachten een formele beslissing op de klacht genomen (5%).

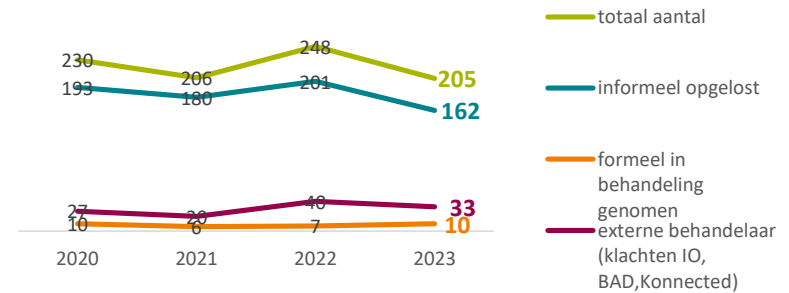
Formele klachtenafhandeling 2023



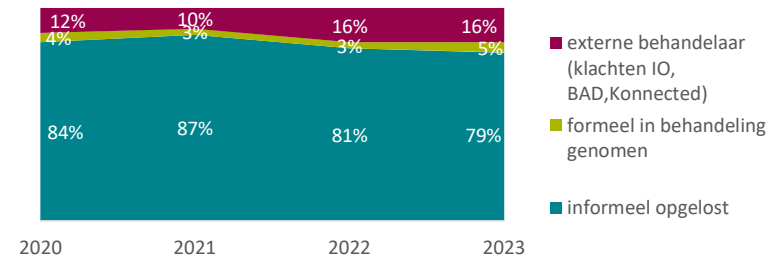
Van de formele klachten is er 1 gegrond, zijn er 2 gedeeltelijk gegrond en zijn er 7 ongegrond. Bij nagenoeg alle klachten die formeel zijn behandeld, zijn leerpunten benoemd. Klachten die formeel zijn behandeld komen vaak voort uit dat het voor de burger niet altijd duidelijk is waarom we dingen doen (en niet doen). Leerpunten die zijn benoemd zien vooral op communicatie: informatieverstrekking, goede uitleg bij handelen, en in contact blijven.

In 2023 waren 33 klachten bestemd voor de externe klachtenfunctionaris. Dit waren klachten over IO, BAD en Konnected. Vanwege beperkte beschikbaarheid van de externe klachtenfunctionaris in 2023 zijn klachten IO, BAD, Konnected ook via de reguliere lijn behandeld. In mei 2024 start een nieuwe externe klachtenfunctionaris.

Trends in aantal klachten en wijze van afhandeling

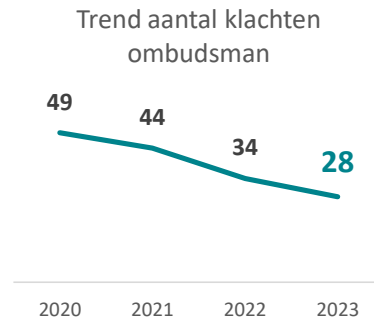


Trends aandeel formeel/informeel van totaal aantal klachten



## Klachten bij de Nationale Ombudsman

Bij de Nationale Ombudsman zijn in 2023 in totaal 28 klachten over de gemeente Deventer binnengekomen. Op dit moment zijn er nog 5 verzoeken uit 2023 in behandeling bij de Nationale Ombudsman. De overige 23 klachten werden direct door medewerkers van de Nationale Ombudsman afgehandeld. Bijvoorbeeld door de verzoeker te vragen eerst een klacht bij de gemeente in te dienen, of die met een eenvoudige reactie of het verstrekken van informatie konden worden afgehandeld. De gemeente wordt in die gevallen niet geïnformeerd over het ingediende verzoek. Dat gebeurt doorgaans alleen als de Nationale Ombudsman informatie van de gemeente nodig heeft of aan de gemeente wordt gevraagd om contact te leggen met verzoeker.



## Klachten per categorie

Om beter inzicht te krijgen in de aard van de klachten zijn zij in verschillende categorieën ingedeeld. Klachten kunnen meerdere onderdelen bevatten. Voor de indeling in categorieën is het zwaartepunt van de klacht bepalend.

Klachten over bejegening: In 2023 zijn er **36 klachten** over bejegening ontvangen. Klagers ervaren het gedrag van een medewerker als onredelijk, onfatsoenlijk, oneerlijk, niet behulpzaam of beledigend. Ook klachten die zien op het respecteren van grondrechten (bijv. 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. Van de bejegeningklachten had 36% betrekking op toezicht en handhaving. Dit hangt samen met de aard van het werk: ondanks dat een bekeuring geen leuke boodschap is, proberen we het hoe en waarom op een nette manier uit te leggen. Daar is veel aandacht voor in de ontwikkeling van toezichthouders/boa's.

Klachten over informatieverstrekking: In 2023 zagen **20 klachten** op informatieverstrekking. De klachten gaan bijvoorbeeld over onjuiste of verkeerde informatie of over het geheel ontbreken van informatie. Maar ook over transparant handelen en motivering, dus of het helder is waarom we de dingen doen zoals we ze doen.

Wat valt op? Een groot deel van de klachten over informatieverstrekking gaat over niet of onduidelijk informeren bij werkzaamheden en parkeerverboden/wegsleepregelingen. Dit is te meer opvallend omdat er veel wordt gedaan aan proactieve communicatie op dit punt, bijvoorbeeld via brieven aan inwoners, de eigen website en de website 'Deventer wordt nog knapper'.

Aard van klachten



Klachten over voortvarendheid: **22 klachten** van de in 2023 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? De onderwerpen waarover deze klachten gaan zijn verschillend. Hierdoor is er geen duidelijk verbeterpunt aan te wijzen. De klachtafhandeling laat zien dat door contact op te nemen en het proces snel in gang te zetten, de klachten naar tevredenheid worden afgehandeld.

Klachten over oplossingsgerichtheid: **9 klachten** zien op oplossingsgerichtheid. Deze klachten gaan over 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 hebben vooral betrekking op het sociaal domein. De onderwerpen zijn echter allemaal verschillend, waardoor er geen duidelijk aanknopingspunt voor verbetering is.

Klachten over professionaliteit: in 2023 hebben we **31 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.

Wat valt op? Een kwart van de klachten (8 van 31) over professionaliteit heeft betrekking op inkomensondersteuning. Deze klachten gaan met name over verzoeken om bewijsstukken, bijvoorbeeld dat de klager niet begrijpt waarom het stuk gevraagd wordt. Enkele klachten betreffen ontevredenheid over de inkomensconsulent.

Klachten over beleid-inhoud: er zijn in 2023 **13 klachten** geregistreerd die gaan over beleid. De klachtenprocedure is niet bedoeld voor situaties waarin iemand het niet eens is met het vastgestelde beleid. Wel geven we zoveel mogelijk uitleg over het beleid. Het is overigens niet altijd eenvoudig om vast te stellen of de klacht gaat over algemeen beleid, of dat er toch sprake is van een gedraging. Het is in ieder geval van belang om deze klachten in beeld te hebben. Deze categorie kan duidelijk maken dat (de uitvoering) van het beleid voor burgers tot knelpunten kan leiden.

Wat valt op? Omdat de onderwerpen allemaal verschillend zijn, is op basis van deze klachten niet te zeggen of de (uitvoering) van een bepaald beleid tot knelpunten leidt voor burgers. De afhandeling van deze klachten laat zien dat veel wordt opgelost met een (extra) toelichting op het wat en waarom van het betreffende beleid.

Klachten die meldingen/signalen zijn: in 2023 zijn **62 klachten** omgezet naar een melding (of in enkele gevallen een bezwaar, schadezaak of informatieverzoek). Meldingen gaan over zaken als verzakte stoeptegels, zwerfvuil, omgevallen verkeersborden, gevaarlijke verkeerssituaties en kapot straatmeubilair. Het is voor inwoners en voor onszelf lastig om klachten en meldingen van elkaar te scheiden.

Wat valt op? Logischerwijs zijn de meeste meldingen voor teams in het ruimtelijk domein. Vooral bij inrichting en beheer leefomgeving worden veel klachten omgezet naar een melding (39). Opvallend is dat klachten die worden omgezet naar een melding regelmatig klachtelementen bevatten. Als de melding goed wordt behandeld is dat vaak geen probleem, omdat de klacht daarmee doorgaans ook naar tevredenheid is opgelost. Toch verdient het (blijvende) aandacht om een goed onderscheid te maken tussen meldingen en klachten.

Overige klachten: er waren in 2023 **12 overige klachten**. Overige klachten gaan bijvoorbeeld over zaken waar de gemeente geen rol in heeft, of zijn meer vragen aan de gemeente. Bijv. of er camera's hangen bij een fietsenstalling i.v.m. diefstal fiets, of over ervaren overlast van mensen die onterecht handhaving meldingen doen over klager, of een verzoek om bewonerskaart om toegang tot de wijk te krijgen bij een wedstrijd van Go Ahead Eagles.

## Aanbevelingen

Belangrijk is dat we van klachten leren. Klachten helpen om onze dienstverlening te verbeteren en om inwoners beter uit te leggen waarom dingen gaan zoals ze gaan. Daarbij kan het gaan om een verbetering van communicatie, betere informatieverstrekking of aanpassing in werkprocessen. 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.

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. Het komende jaar bouwen we verder aan het leren van klachten. Daarom in dit jaarverslag enkele aanbevelingen op het versterken van het lerend vermogen.

- *Meer inzicht en betere registratie van de informele afhandeling*  
Wat opvalt is dat vaak niet duidelijk is hoe een klacht informeel is afgehandeld. In de eSuite wordt dit niet of heel summier vastgelegd door de teammanager. Hierdoor is er geen zicht op of een klacht terecht is, hoe deze is opgelost en wat deze klacht ons leert. Het is aan te bevelen om de registratie bij informele klachtafhandeling te verbeteren en te uniformeren, bijvoorbeeld met behulp van een (eenvoudig) format.
- *Periodiek aandacht voor klachten in managementoverleggen*  
Op dit moment wordt de ontwikkeling van klachten niet periodiek en organisatiebreed besproken. Het verdient aanbeveling om dit wel te doen. Bewust en met elkaar stilstaan bij klachten en samen verbeterpunten identificeren, is nodig om het lerend effect van klachten te vergroten. Een mooie eerste stap is om de ontwikkeling van klachten elk kwartaal te agenderen in de managementoverleggen. De klachtencoördinator kan dit faciliteren met een klachtenmonitor, die op teamniveau en organisatiebreed inzicht geeft in (opvallende) klachten.

- *Uniformiteit in onderscheid tussen klachten en meldingen openbare ruimte*  
Veel klachten worden omgezet naar meldingen (circa 30%). Opvallend is dat klachten die worden omgezet naar een melding regelmatig klachtelementen bevatten. Als de melding goed wordt behandeld is dat vaak geen probleem, omdat de klacht daarmee doorgaans ook naar tevredenheid is opgelost. Toch verdient het (blijvende) aandacht om een goed onderscheid te maken tussen meldingen en klachten. Aanbevolen wordt om met de teammanagers die hier veel mee te maken hebben in te zoomen op de klachten die zijn omgezet naar meldingen, en van daaruit afspraken te maken over meer uniformiteit in het onderscheid tussen klachten en meldingen.
- *Sturen op tijdigheid*  
In 2023 is 78% van de klachten binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. Als we daar verder op inzoomen zien we echter 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. Ook heeft zij bij de teammanagers aandacht gevraagd voor (oude) openstaande klachten, waardoor deze nu grotendeels zijn afgehandeld. Tijdige klachtafhandeling (en registratie ervan) is en blijft echter de verantwoordelijkheid van de teammanagers. Het verdient daarom aanbeveling om deze werkafpraak te bekrachtigen en te sturen op tijdige klachtafhandeling.
- *Verkenning (overige) uitingen van ongenoegen*  
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 uitingen van ongenoegen binnen. 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, zodat klachten en overige uitingen van ongenoegen in samenhang met elkaar bekeken en geanalyseerd kunnen worden. Aanbevolen wordt te verkennen of en hoe we hiermee willen omgaan.