JAARVERSLAG

Klachten 2019

Gemeente Leeuwarden

Illustratie: www.alexvankoten.nl

VOORWOORD

Na het Jaar van de Culturele Hoofdstad, met uitzonderlijk weinig klachten, was 2019 weer 'back to normal'. Het aantal klachten steeg weer, maar niet zorgelijk. Over het geheel genomen zijn de medewerkers van onze gemeente zich ervan bewust dat wij er zijn om de inwoners van dienst te zijn. Elke gemeente ziet haar inwoners graag tevreden.

We doen het als gemeente goed, met 338 klachten in een jaar tijd. Hiervan zijn 309 klachten op een informele manier opgelost. Dat is een heel mooi resultaat.

Toch blijven er aandachtspunten. Zoals: bel zo spoedig mogelijk terug als er een terugbelverzoek wordt gedaan. En: sta mensen fatsoenlijk en geduldig te woord. Want mensen blijken heel gevoelig voor 'onheuse bejegening'.

Een belangrijk aandachtspunt is ook het verstrekken van heldere, begrijpelijke informatie. Zo ontving ik een klacht van een mevrouw die sinds een paar maanden bezig was om een gesprek te krijgen met iemand van de gemeente. Ze wilde graag overleg over een erfenis, omdat ze bang was dat ze als uitkeringsontvanger een boete zou krijgen en geld terug zou moeten betalen. Ze was ten einde raad. Van de brieven die ze ontving, snapte ze niets. Ik regelde een gesprek. Haar vraag was binnen 10 minuten beantwoord. Ze ging opgelucht naar huis.

Het is begrijpelijk dat niet elke vraag in een persoonlijk gesprek kan worden beantwoord. Het is onmogelijk om met iedere inwoner afzonderlijk om tafel te gaan. Maar laten we niet vergeten dat persoonlijk contact in sommige gevallen wel de beste en snelste oplossing is. Zowel voor de inwoner als voor de gemeente.

De uitvoering van wetten en regelingen is soms zo complex, dat wij er als medewerkers van de gemeente zelf al moeite mee hebben. Dus geen illusies dat onze inwoners het allemaal wel begrijpen. Voor hen kunnen regels en beslissingen verwarrend en frustrerend zijn. Een klacht is dan de enige uitweg.

Elke klacht is voor ons een uitdaging: een kans om iets nieuws te leren, de klacht achter de klacht te ontdekken en een (creatieve) oplossing te bedenken. Negen van de tien klachten lossen we op een informele manier op, door net wat meer uitleg, een goed gesprek en soms een excuus. Bij een aantal klagers werkt het soms wonderbaarlijk goed als ik voorstel om samen naar de Nationale Ombudsman te gaan en de klacht met hem te bespreken. Reinier van Zuthpen is bereid ons met een kop koffie te ontvangen. Maar dat gaat de klager dan toch iets te ver…

Hoe dan ook, we kunnen als gemeente het verschil maken voor onze inwoners.

Martien Wierdsma
Informeel klachtenbemiddelaar gemeente Leeuwarden

Een afgezegde afspraak

Mevrouw A. heeft een uitnodiging voor een gesprek gekregen van de gemeente. Ze kan echter niet op de aangegeven datum en stuurt een e-mail om de afspraak af te zeggen. Tot haar verbazing vindt ze op de middag waarop de afspraak zou plaatsvinden, een brief op haar deurmat. In deze brief staat dat zij zonder opgaaf van reden die dag niet op de afspraak is verschenen. Mevrouw A. is zeer ontstemd en dient een klacht in. Zij doet altijd haar best om aan de eisen van de gemeente te voldoen, maar heeft het gevoel dat ze onder het vergrootglas ligt. De klachtenbemiddelaar neemt meteen contact op met mevrouw A. en biedt haar namens de gemeente excuses aan. Het probleem is dat veel mensen zonder afzegging wegblijven, daarom zit de gemeente hier zo bovenop. Maar er moet natuurlijk goed gecheckt worden of iemand een afmelding had gestuurd. Anders werkt de brief van de gemeente averechts.

OVERZICHT 2019

De Leeuwarder werkwijze bij klachtenbemiddeling is ook in 2019 succesvol gebleken. Als er een klacht binnenkomt, neemt de klachtenbemiddelaar direct contact op met de klager en probeert de klacht informeel op te lossen, voordat het formele klachtentraject wordt ingezet. Die aanpak blijkt heel effectief. In bijna alle gevallen worden klachten opgelost zonder dat er een formele procedure nodig is. Daardoor draagt deze werkwijze bij aan de tevredenheid van inwoners over de gemeente.

De klachtenbemiddelaar heeft in 2019 338 klachten ontvangen, tegenover 315 klachten in 2018. Dat zijn er dus 23 meer dan vorig jaar. Het dieptepunt was 2017 met 365 klachten. Van de 338 klachten zijn er 309 (91 procent) informeel opgelost. Er zijn 0 klachten gegrond verklaard. De klachten worden in verschillende categorieën ingedeeld:

- Klachten over beleid. In 2019 kwamen er 21 beleidsklachten binnen, in 2018 waren dat er 14. De klager is het niet eens met het vastgestelde beleid. Deze klachten worden niet in behandeling genomen, maar er wordt wel uitleg gegeven. Deze categorie maakt duidelijk dat de (uitvoering van) het beleid voor burgers tot knelpunten kan leiden.
- Klachten over behandeltermijn. 111 klachten betroffen in 2019 het overschrijden van de behandeltermijn. In 2018 waren het er 120. Het gaat om klachten over het niet terugbellen of niet reageren op meldingen van inwoners. De klachtenbemiddelaar meldt deze klachten bij de sectormanagers.
- Klachten over bejegening. In 2019 kwamen er 45 klachten over bejegening binnen. In 2018 waren dit er 40. De klagers ervaren het gedrag van een gemeentelijke medewerker als onheus, onbehoorlijk, beledigend of onredelijk.
- Klachten over informatieverstrekking. Er waren in 2019 98 klachten over informatieverstrekking, in 2018 waren dat er 88. De klachten gaan over onjuiste of verkeerde informatie of over het geheel ontbreken van informatie.
- Overige klachten. Er kwamen in 2019 62 ‘overige klachten’ binnen, in 2018 waren dat er 53. Overige klachten gaan bijvoorbeeld over een tekort aan parkeerplekken.
- Meldingen en signalen. In 2019 kwamen er 72 meldingen en signalen binnen, tegenover 69 in 2018. Het gaat bijvoorbeeld om een melding over de te lage zitplaatsen voor mensen met een beperking in het gemeentehuis.

De tabellen laat zien via welke kanalen de klachten binnenkwamen, hoeveel het er per kanaal waren, wat de aard van de klachten was en welke gemeentelijke domeinen ze betroffen.

Van het kastje naar de muur

Meneer S. belt met een klacht. Er staan al een half jaar lang twee fietsen bij de school waar hij werkt. De fietsen staan op slot. Meneer heeft al een melding gedaan bij de politie, die verwees hem door naar de Algemene Fietsen Afhandel Centrale. De AFAC verwees meneer door naar de gemeente, omdat zij alleen wrakken weghalen. Niet fietsen die er goed uitzien. Maar ook de gemeente kan meneer S. niet helpen. Want fietsen mogen niet worden verwijderd als ze op slot staan. Meneer S. weet niet wat hij moet doen om de fietsen verwijderd te krijgen.

De klachtenbemiddelaar begrijpt het probleem. Ze wordt zelf eerst ook van het kastje naar de muur gestuurd. Tot ze een collega vindt die gewoon doorpakt en de fietsen laat verwijderen.

> *“Veel mensen beleven plezier aan een draaiorgel, maar ik erger me er dood aan.*

> *“Er wordt niet geluisterd naar mijn vraag. Ik wil gewoon worden doorverbonden.*

> *“Mijn privacy wordt geschonden door de vele evenementen en de geluidsoverlast.*

> *“Ik ben blij met het persoonlijk gesprek dat ik heb gehad. Het is mij nu eindelijk duidelijk.*

De hele bemiddelingspool van links naar rechts: Jaap Visser, Linda van Huizen, Foppe Jan Palsma, Ellen Soolsma, Jasper Ronda, Jan Harmen Jonker, Hanny Algra, Suzanne Scholten en Martien Wierdsma

Meerwaarde bemiddelingspool

De klachtenbemiddelaar is het gezicht en aanspreekpunt voor inwoners van Leeuwarden die een klacht hebben over de gemeente. Sinds 2017 staat er achter de bemiddelaar een klachtenbemiddelingspool. De mensen uit de pool kunnen de klachtenbemiddelaar bij afwezigheid vervangen en bij drukte ondersteunen. De klachtenbemiddeling is daardoor sterker ingebed in de gemeentelijke organisatie en heeft meerwaarde voor de organisatie en voor klagers.

De bemiddelingspool bestaat naast Martien Wierdsma uit acht medewerkers die allemaal een training hebben gevolgd voor het voeren van lastige gesprekken:

- Hanny Algra, medewerker inkomen en zorg
- Linda van Huizen, bestuurssecretariaat
- Jan Harmen Jonker, adviseur juridische zaken
- Foppe Jan Palsma, medewerker vraag en antwoord, burgerzaken
- Jasper Ronda, adviseur bedrijfsbureau Shared Service Centrum
- Suzanne Scholten, bestuurlijk juridisch medewerker
- Ellen Soolsma, medewerker inkomen en zorg
- Jaap Visser, medewerker service en informatie, Klant Contact Centrum

Brieven herschrijven naar B1-niveau

Een aandachtspunt is dat veel mensen de brieven, die zij van de gemeente Leeuwarden ontvangen, niet begrijpen. In totaal zijn er 6 taalniveaus. Van laag naar hoog.

B1 is het taalniveau van de gemiddelde Nederlander. Daarom kiest de gemeente Leeuwarden ervoor te communiceren op taalniveau B1. Zowel in brieven, e-mails, via social media en op de website. Het communiceren op B1 niveau blijft een speerpunt van de gemeente. Op deze manier zijn wij toegankelijker voor onze inwoners, ondernemers en bezoekers. Het uitgangspunt moet zijn dat brieven van de gemeente voor elke burger te begrijpen zijn.

Klachten bij de Nationale Ombudsman

de Nationale ombudsman

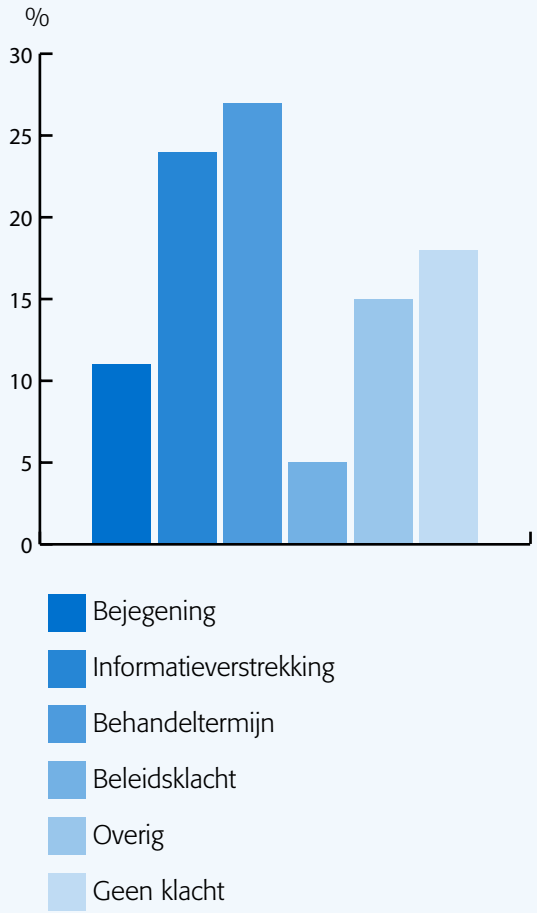
Bij de Nationale Ombudsman zijn in 2019 in totaal 62 verzoeken voor de gemeente Leeuwarden binnengekomen. Er waren nog 6 zaken uit 2019 in behandeling. 58 verzoeken zijn afgehandeld zonder nader onderzoek. Dit waren vooral klachten van inwoners die niet eerst door de gemeente zelf behandeld waren of die met een eenvoudige reactie konden worden afgehandeld. Bij 6 klachten is een onderzoek gestart, waarvan 1 is afgesloten met een openbaar rapport. In de andere gevallen is een oplossing gevonden. Op 31 december 2019 waren er nog 4 klachten in behandeling bij de Nationale Ombudsman.

OVERZICHT 2019 IN CIJFERS

Aantal klachten

2014	2015	2016	2017	2018	2019
245	315	308	376	315	338

Signalen



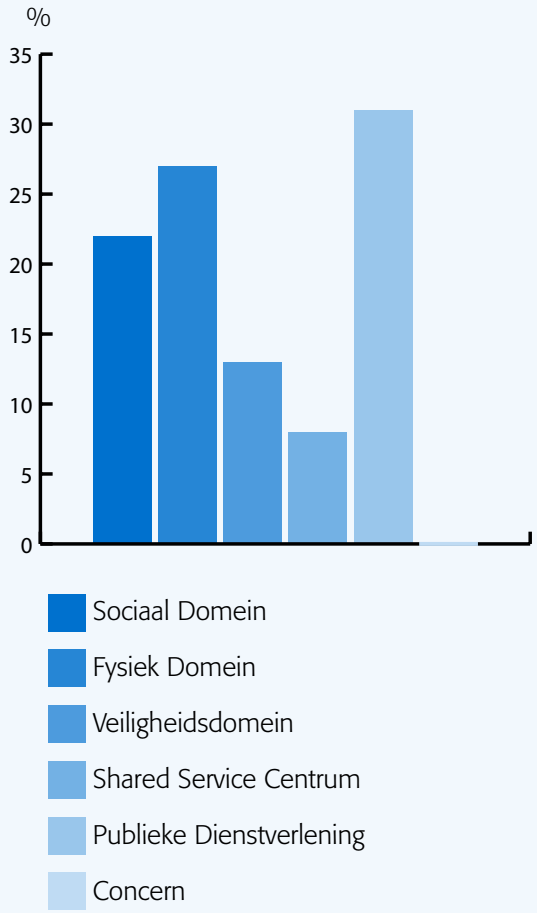
Kanalen

Digitaal
klachtenformulier, e-mail

Mondeling
telefonisch of bezoek

Schriftelijk
brief, fax of invulformulier

Social media

Gemeenteraad & college b. en w.

Domeinen