

Aan de Gemeenteraad

Team
Uw brief van
Uw kenmerk
Zaaknummer
Registratienr

Z/23/402600
DOC-231650292

Onderwerp Klachten over gedragingen 2022

Sittard-Geleen, 25 april 2023

VERZONDEN 26 APR. 2023

Geachte leden van de Raad,

We proberen ons werk zo goed mogelijk te doen, maar kunnen niet voorkomen dat er inwoners of ondernemers ontevreden zijn over de wijze waarop bestuur of medewerkers zich gedragen. Deze inwoners en ondernemers kunnen conform artikel 9 AWB een klacht indienen. Het Reglement klachtbehandeling gemeente Sittard-Geleen 2020 wordt gehanteerd ten behoeve van een adequate behandeling van de klachten. Uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk in behandeling wordt genomen en waar mogelijk naar tevredenheid van de indiener wordt opgelost. Om te kunnen sturen op afhandeltijden, te leren van de klachten en de processen verder te optimaliseren wordt er per klacht informatie bijgehouden over de afhandeling.

Daarnaast is de gemeente conform artikel 9 AWB wettelijk verplicht tot publicatie van de geregistreerde klachten. Deze verplichting is opgenomen in Artikel 9:12a en luidt: *"Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd"*. Met het publiceren van het klachtenoverzicht 2022 wordt aan deze verplichting voldaan. De publicatie voldoet aan de toegankelijkheidseisen met betrekking tot inclusie.

142 van de 143 geregistreerde klachten hebben betrekking op werkzaamheden, die onder de verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders worden uitgevoerd (het bestuursorgaan college van burgemeester en wethouders). Er is in 2022 één klacht ontvangen/geregistreerd gericht aan het bestuursorgaan gemeenteraad.

Cijfers, trends en ontwikkelingen

- *Aantal klachten gedaald t.o.v. 2021*

In 2022 zijn 143 klachten over gedragingen geregistreerd. Dit zijn er 16 minder dan in 2021. Het is niet eenduidig te verklaren waar deze daling door wordt veroorzaakt. Mogelijke oorzaken zijn betere dienstverlening, betere toewijzing aan juiste zaaktype etc.

De meeste klachten worden ontvangen door de teams met de meeste directe inwonerscontacten zoals KCC & Burgerzaken, Toezicht en Handhaving en Wijkbeheer.

- *De meeste klachten hebben betrekking op bereikbaarheid en wacht- en afhandeltijden. Geen klachten ontvangen over integriteit.*

De stijging van aantal klachten in de categorie bereikbaarheid en wacht- en afhandeltijden heeft zich helaas doorgezet.

Het percentage klachten in de categorie bejegening laat juist een daling zien.

Evenals de categorie integriteit. Ook het percentage klachten over verstrekken van onjuiste informatie is gedaald.

Het percentage klachten over ongelukkige communicatie is iets gestegen.

Het percentage klachten over geen actie ondernomen is ongeveer gelijk gebleven.

- *Het overgrote deel van de klachten wordt informeel afgehandeld (91%).*

- *Gemiddelde doorlooptijd informele afhandeling gelijk gebleven, gemiddelde doorlooptijd formele afhandeling gestegen.*

Langere doorlooptijden hebben meerdere oorzaken, bijvoorbeeld:

- Klachtafhandeling wordt te laat opgestart, de overstap op een nieuw registratiesysteem kan hier mede debet aan zijn.
- Indiener is moeilijk bereikbaar
- Klacht wordt buiten het zaaksysteem om afgehandeld. Daadwerkelijke doorlooptijden en de data in het zaaksysteem komen dan niet overeen met de werkelijkheid.

- *De meeste klachten komen uit stadsdeel Westelijk Sittard (35 klachten in 2022)*

- *Aantal inwoners dat contact gezocht heeft met Nationale ombudsman gedaald van 53 in 2021 naar 40 in 2022.*

In de meeste gevallen 42,5 % heeft de Nationale ombudsman terugverwezen naar de gemeente, omdat de klacht nog niet bij de gemeente was ingediend. In 37,5% van de contacten bestond de rol van de Nationale ombudsman uit informeren of verwijzen naar een andere organisatie. In 2022 heeft de Nationale ombudsman de afhandeling van 1 klacht binnen onze gemeente nader onderzocht.

Preventieve maatregelen

Behalve het naar tevredenheid oplossen van klachten is er ook aandacht voor het leren van de klachten. Dit heeft geleid tot het nemen/ voortzetten van een aantal preventieve maatregelen door diverse teams.

- Investeren in persoonlijk contact, klantvriendelijkheid en klantgerichtheid.
- Extra investeren in bereikbaarheid.
- Investeren in communicatieve vaardigheden.

- Klacht ter lering bespreken in hele team.
- Sturen op eigen verantwoordelijkheid medewerkers m.b.t. kwaliteit dienstverlening.
- Genereren managementinformatie m.b.t. afhandeltijden.

Verder wordt om adequate klachtenafhandeling vast te houden en de afhandeltijden verder te verkorten in 2023 ingezet op:

- Klachtenworkshops voor klachtadviseurs.
- Uitbreiding stuur- en managementinformatie

Een vergelijking van cijfers met andere gemeenten is helaas niet mogelijk vanwege de verschillende definities en procedures, die gehanteerd worden met betrekking tot klachtenregistratie en klachtafhandeling.

Hoogachtend,

mr. J.Th.C.M. Verheijen
burgemeester

J.A.M. Heesen
gemeentesecretaris

Bijlage: Klachtenoverzicht 2022