

Jaarverslag klachtenafhandeling Klantenservice Gemeente Schagen 2023

Inlichtingen bij:
Linda Korver of Liane van der Schaal
06 18195955/ 06 43846154
Publieke Dienstverlening

Voorwoord

Op grond van artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moet een bestuursorgaan een registratie bijhouden van alle ontvangen (schriftelijke) klachten. Het gaat hier dan om klachten die op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) als klacht worden aangemerkt. Over het jaar 2023 is er om deze reden een jaarverslag Klachtenafhandeling Klantenservice gemaakt van de Gemeente Schagen. Dit verslag ligt nu voor u. Daarnaast moet er jaarlijks een verantwoordingsverslag opgemaakt worden van alle geregistreerde klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Het betreft interne klachten. Klachten met betrekking tot externe partijen (met een eigen afdeling voor klachtafhandeling) worden doorgestuurd naar die betreffende partij. In dit verslag zijn ook de tips en complimenten meegenomen. Het totaal aantal Fixi-meldingen zijn niet meegenomen in dit jaarverslag. Dit zijn geen klachten, maar meldingen.

De fijnstructuur van de gemeente Schagen is gewijzigd in 2023. Hierdoor is ook het organogram gewijzigd. In dit jaarverslag zijn we uitgegaan van de teams en de bijbehorende taakvelden zoals deze staan genoemd in het organogram van 29 november 2023.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Klantenservice	4
2. Procedure Klantenservice	5
3. Wat is een klacht?	6
4. Aantal ingediende klachten in 2023	7
4.1 Overzichten klachten per team	7
4.1.1 Domein bedrijfsvoering	8
4.1.2 Domein inwoners en samenleving	11
4.1.3 Domein ruimte	11
4.1.4 Ombudsman	15
5. Conclusie klachten	16
6. Complimenten	17
7. Tips	18
8. Hoe nu verder?	19
9. Aanbevelingen	20

1. Klantenservice

Vanaf juli 2019 is er binnen de gemeente gestart met een Klantenservice. De Klantenservice is opgezet omdat uit een meting van de klanttevredenheid (2018) was gebleken dat inwoners onze dienstverlening waardeerden met een 6,7. Een 6,7 werd te laag bevonden door Directie. Dit past namelijk niet bij een organisatie die streeft naar excellente dienstverlening. De Klantenservice is het centrale punt in de organisatie waar alle informele- en bejegeningklachten, tips en complimenten binnenkomen. De klachten voor Sociale ontwikkeling, Kwaliteit & Ondersteuning wijkteams, Wijkteams Noord & Oost en Wijkteams Zuid & West (verder genoemd het Sociaal domein) worden door dit taakveld zelf afgehandeld. Deze worden niet geregistreerd door de Klantenservice. Er staan daarom ook geen grafieken van het Sociaal Domein in dit jaarverslag.

Vanaf het moment dat de Klantenservice is gestart, blijkt dat onze inwoners de dienstverlening met een hoger cijfer waarderen. Uit alle gesprekken na de afhandeling van de klachten blijkt dat klagers de afhandeling van hun klacht in 2019 gemiddeld waardeerden met een 8,6.

We kunnen concluderen dat de inwoners de afhandeling van de klachten als zeer goed ervaren. In 2020 werd de afhandeling met 8,7 beoordeeld door 58 inwoners. In 2021 zijn er 71 inwoners geweest die hun beoordeling hebben gegeven en dat jaar kwam er een 8,6 uit. In 2022 hebben 32 inwoners hun mening gegeven. Daarvan werd de afhandeling van de klachten gemiddeld beoordeeld met een 8,2.

In 2023 is er ook weer feedback gevraagd over de afhandeling. Deze feedback is niet bijgehouden in cijfers. Over het algemeen gezegd werden de contacten als gewoon goed ervaren. Voor 2024 gaan we het weer bijhouden. Het geeft een goed beeld over hoe de 'Klantenservice' en 'de klachtenafhandeling door de afdelingen' wordt ervaren door de inwoners. In 2024 gaat de Klantenservice, in de vorm van een pilot, ook voor het Sociaal domein de klachten registreren zodat Sociaal domein zich kan richten op de inhoud. Ook daarvoor is het goed om inzichtelijk te krijgen of inwoners tevreden zijn met de afhandeling.

Er wordt gemiddeld 14 uur per week aan de Klantenservice besteed door medewerkers van team Publieke dienstverlening

2. Procedure Klantenservice

- Alle reacties (informele- en bejegeningklachten, tips en complimenten) die telefonisch, schriftelijk, via mail of via de website worden ingediend, komen binnen bij de Klantenservice en worden daar geregistreerd.
- Alle reacties worden afgehandeld conform het Stroomschema Klantenservice.
- Als het een klacht betreft over een gedraging van een ambtenaar of bestuurder (de zogenaamde bejegeningklachten), wordt de ontvankelijkheid van de klacht door de Klantenservice beoordeeld.
- Als de bejegeningklacht ontvankelijk is, wordt deze binnen 1 werkdag na ontvangst door de Klantenservice overgedragen aan de betreffende leidinggevende. De klacht moet dan binnen 6 weken na ontvangst worden afgehandeld.
- Als de bejegeningklacht niet ontvankelijk is, stuurt de Klantenservice hierover een reactie naar de klager.
- Voor alle reacties geldt: de klant wordt binnen 1 werkdag na ontvangst gebeld of gemaild door de Klantenservice. In dit gesprek (of in deze mail) wordt indien nodig verder ingegaan op de klacht en de vervolprocedure wordt uitgelegd.
- In een aantal gevallen kan de reactie bij het eerste gesprek al worden afgehandeld. Dit kan als het over het vakgebied gaat van de medewerkers van de Klantenservice of als het een melding is over de openbare ruimte. Meldingen over de openbare ruimte worden niet geregistreerd als klacht. Deze worden als melding verwerkt in het daarvoor betreffende systeem (Fixi). In een aantal gevallen heeft de Klantenservice al informatie ontvangen van de vakafdeling en kan daarmee de klacht ook direct afhandelen.
- Als de reactie (niet zijnde een bejegeningklacht) niet door de Klantenservice kan worden afgehandeld, wordt de klacht overgedragen aan de betreffende vakafdeling.
- Bij deze overdracht wordt door de Klantenservice aangegeven dat de vakafdeling binnen 1 week contact op moet nemen met de indiener van de klacht. Ook wordt gevraagd om aan de Klantenservice te laten weten dat de klacht is afgehandeld en hoe deze is afgehandeld.
- Na afhandeling van de reactie neemt de Klantenservice weer contact op met de klager, om na te vragen hoe de klager het contact met de gemeente Schagen heeft ervaren. Complimenten en verbeterpunten worden geregistreerd en gedeeld met de vakafdeling.
- Als de klager niet tevreden is over de wijze waarop de reactie is afgehandeld, kan deze hiervoor de Nationale Ombudsman benaderen. Een overzicht van deze klachten vindt u ook in dit verslag.
- De reactie wordt in het registratiesysteem afgemeld door de Klantenservice.

3. Wat is een klacht?

In alle gevallen waarin een inwoner niet tevreden is over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker of bestuurder van de gemeente, is er sprake van een klacht op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De gemeente komt bijvoorbeeld een toezegging niet na of beantwoordt een brief niet. Ook als een (telefoon)gesprek met een medewerker van de gemeente niet volgens fatsoensnormen verloopt, kan er een klacht ingediend worden. Klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht hebben dus altijd betrekking op een gedraging en niet op een besluit. We spreken hier dan van bejegeningklachten.

Naast de klachten op grond van de Awb, komen er bij de gemeente ook andere klachten van inwoners binnen. Dit zijn onder meer klachten over het onderhoud van de openbare ruimte, overlast of onduidelijkheid in onze communicatie of plannen. Deze klachten worden ook meegenomen in dit jaarverslag. Deze klachten worden gezien als informele klachten.

4. Aantal ingediende klachten in 2023

In 2023 zijn er in totaal 216 klachten binnengekomen. Dit zijn alle informele klachten en bejegeningklachten samen. In 2019 waren dit er 257 en in 2020 waren dit er 345. In 2021 zijn er 343 klachten geregistreerd en in 2022 in totaal 234 klachten. Het aantal klachten is in 2023 opnieuw verminderd.

Is dit verschil te verklaren?

Nee, dit verschil is niet te verklaren.

Een aantal zaken zijn opvallend. In het jaar 2022 en 2023 zijn beduidend minder klachten binnengekomen die door de Klantenservice direct in het Fixi systeem zijn gezet. Fixi wordt gebruikt om alle meldingen over de openbare ruimte in te registreren. In 2021 werden er 79 meldingen (ten onrechte aangemeld als klacht) direct in Fixi gezet omdat dit een melding openbare ruimte betrof. In 2022 is de website aangepast. Onder het onderwerp 'Tip, compliment of klacht' staat nu ook het kopje 'Melding doen' met een uitleg waarvoor dit is. In 2022 waren er, mogelijk door deze aanpassing, nog maar 10 klachten die direct in Fixi zijn gezet door de Klantenservice en in 2023 waren het er 19.

We zien ook dat er in 2023 17 minder klachten zijn binnen gekomen voor team Publieke Dienstverlening ten opzichte van 2022. Ook zijn er in 2023 geen Oekraïne gerelateerde klachten binnen gekomen. In 2022 waren dit er 7. Wij hebben geen duidelijke reden kunnen achterhalen waarom bij Publieke Dienstverlening de klachten zijn verminderd. Voor Oekraïne zou gedacht kunnen worden aan dat er geen stromen Oekraïners meer binnenkomen en het gros nu gehuisvest is op aangewezen plekken.

Wat ook opvalt is dat in 2023 maar 4 klachten zijn doorverwezen naar een externe instantie, waar in 2022 er 12 klachten zijn doorverwezen naar externe instanties.

4.1 Overzichten klachten per team

Hierna zijn per team het totaal aantal klachten terug te vinden. Hierin is er een verdeling gemaakt tussen de termijnen waarbinnen de klacht is afgehandeld. Deze termijnen zijn:

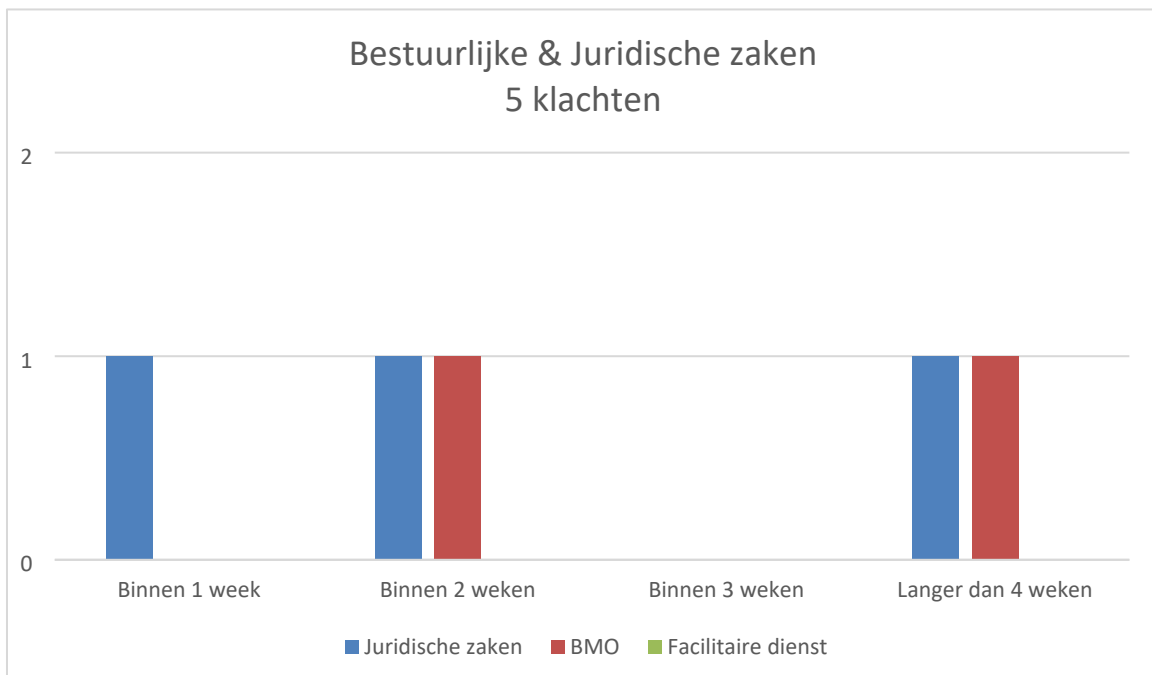
- binnen 1 week afgehandeld;
- binnen 1-2 weken afgehandeld;
- binnen 2-4 weken;
- afhandeling duurt langer dan 4 weken.

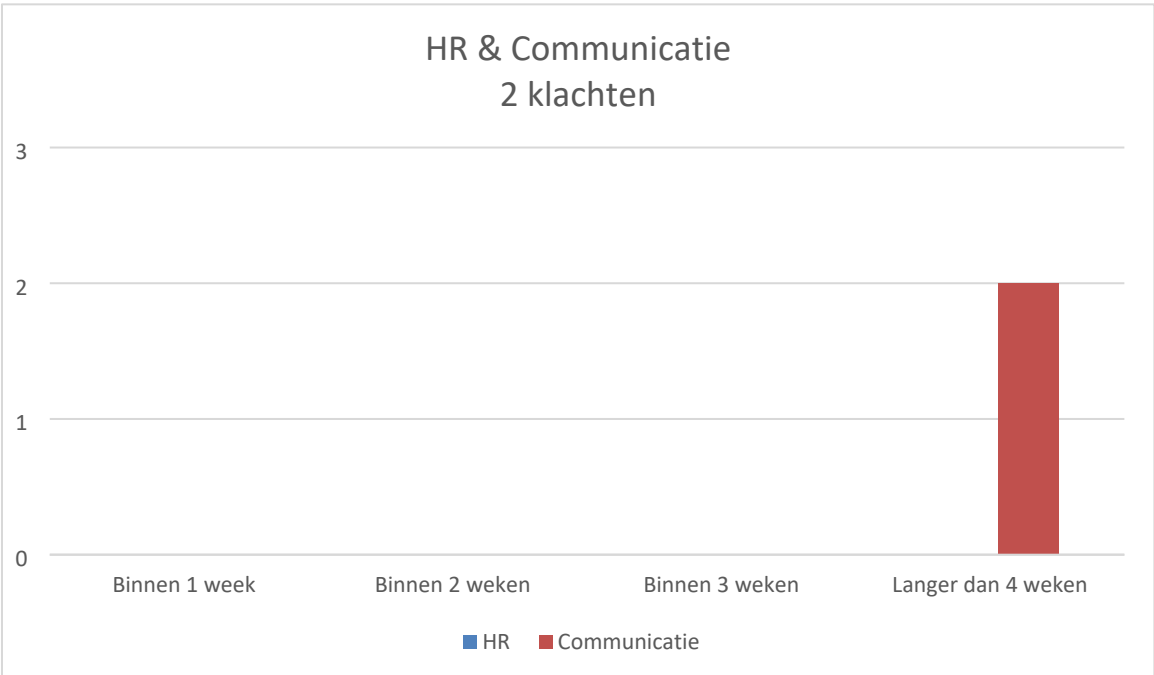
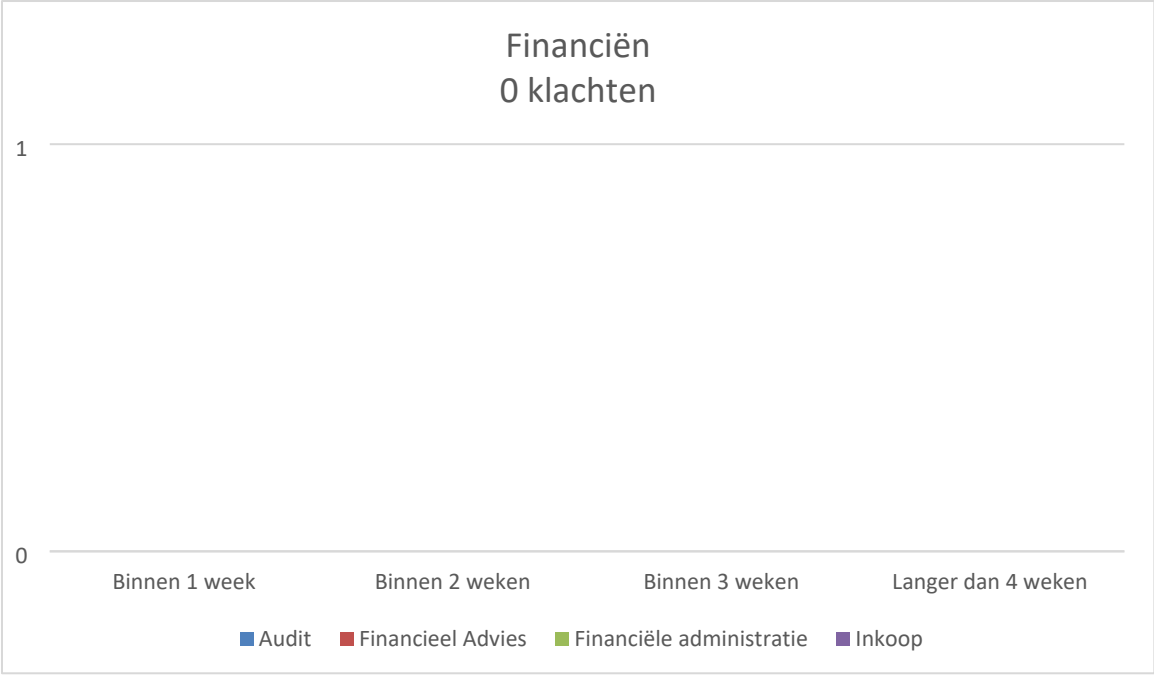
De klacht is afgehandeld op het moment dat de Klantenservice terugkoppeling heeft gehad van de behandelaar en er contact is geweest met de klager.

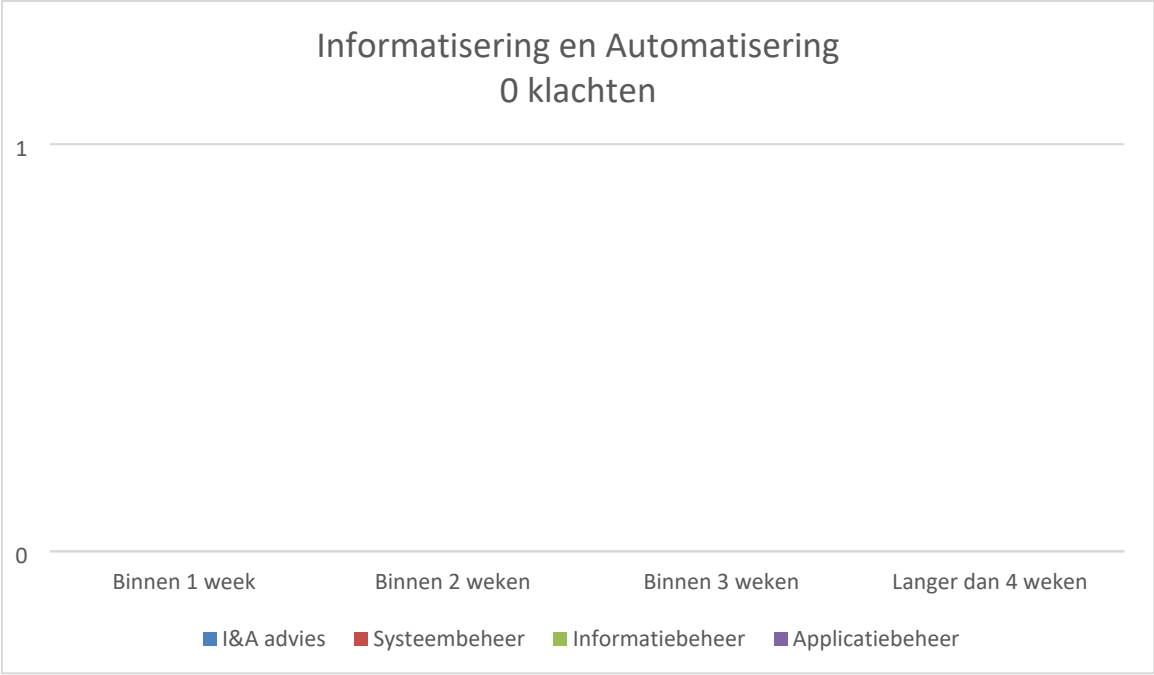
Er zijn 18 bejegeningklachten in 2023 ingediend. Deze zijn door de Klantenservice ter afhandeling overgedragen aan de betrokken leidinggevende. Een terugkoppeling wordt niet gevraagd vanuit de Klantenservice. In 2021 waren er 16 bejegeningklachten ingediend en in 2022 waren dit er 24.

De Klantenservice heeft dit jaar 11 klachten direct zelf kunnen afhandelen. Dit waren klachten waarbij de Klantenservice zelf over de benodigde informatie beschikt of door navraag bij de betreffende afdeling de klacht zelf kon afhandelen.

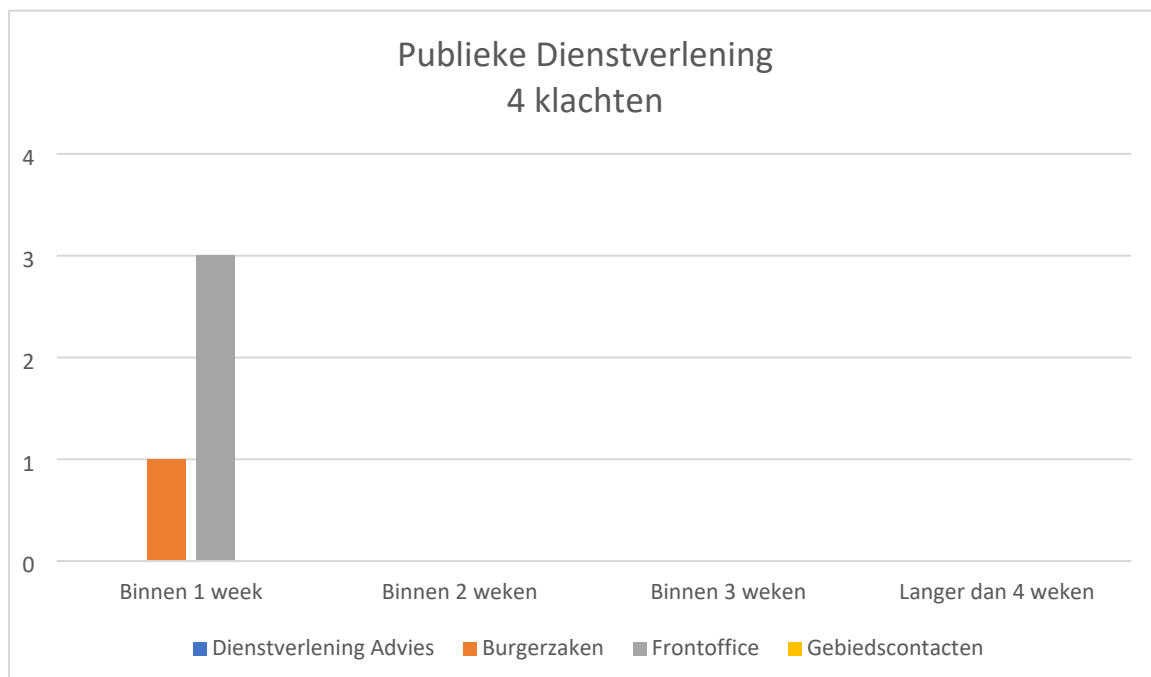
4.1.1 Domein bedrijfsvoering



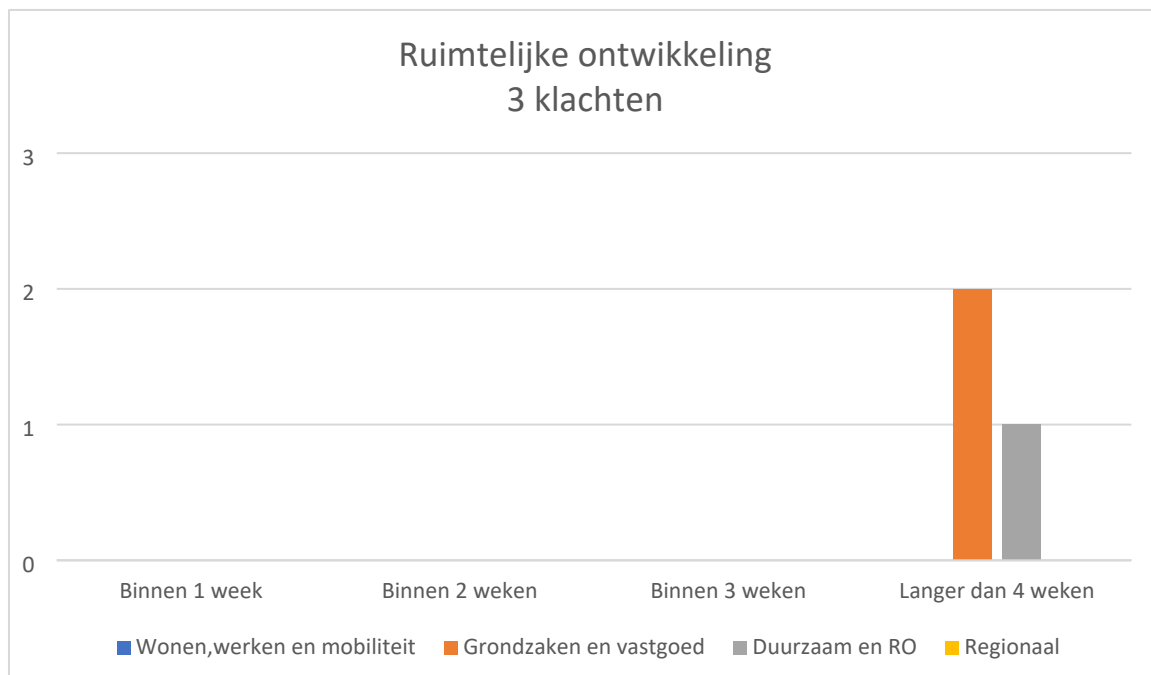


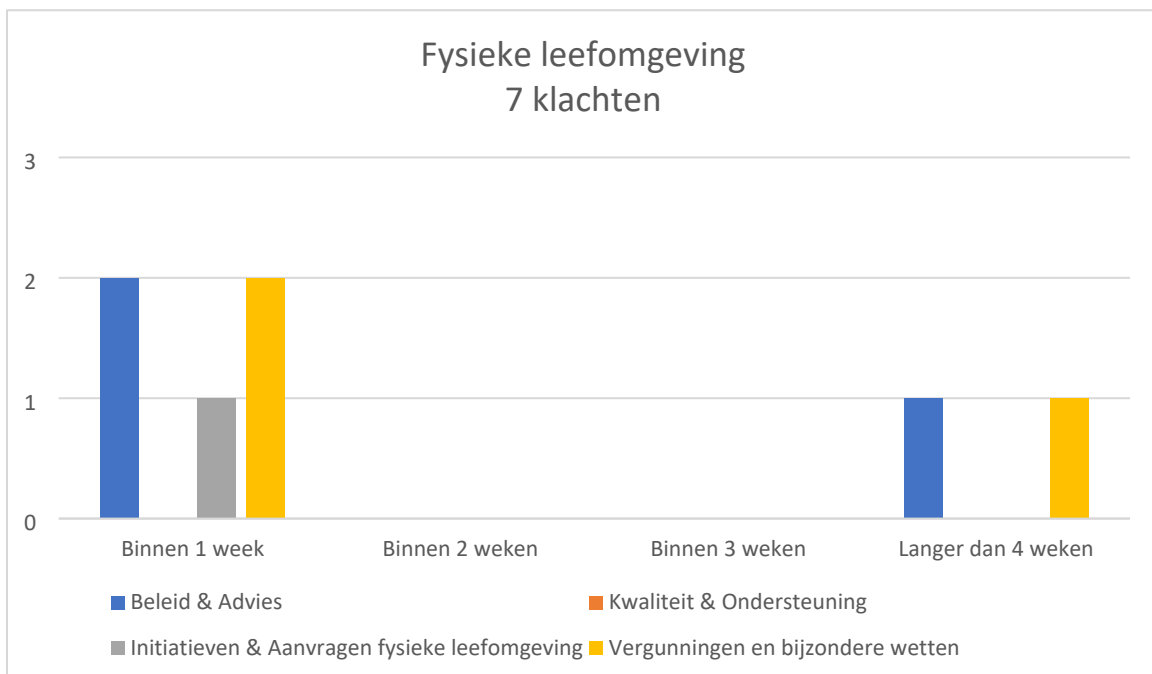
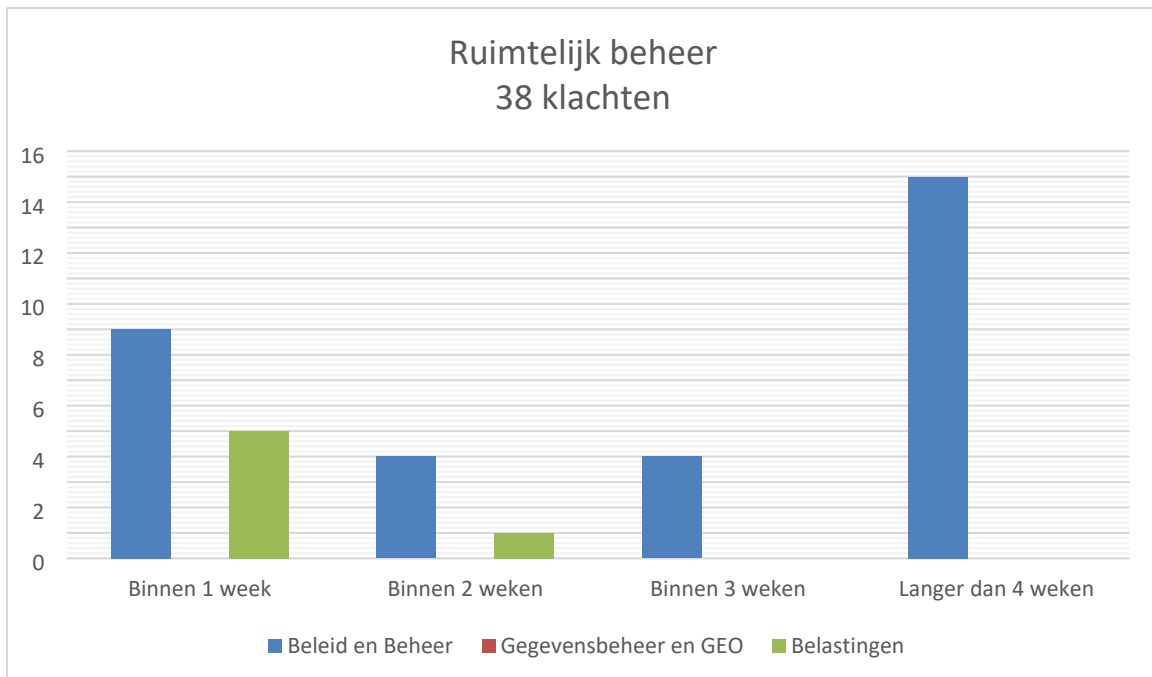


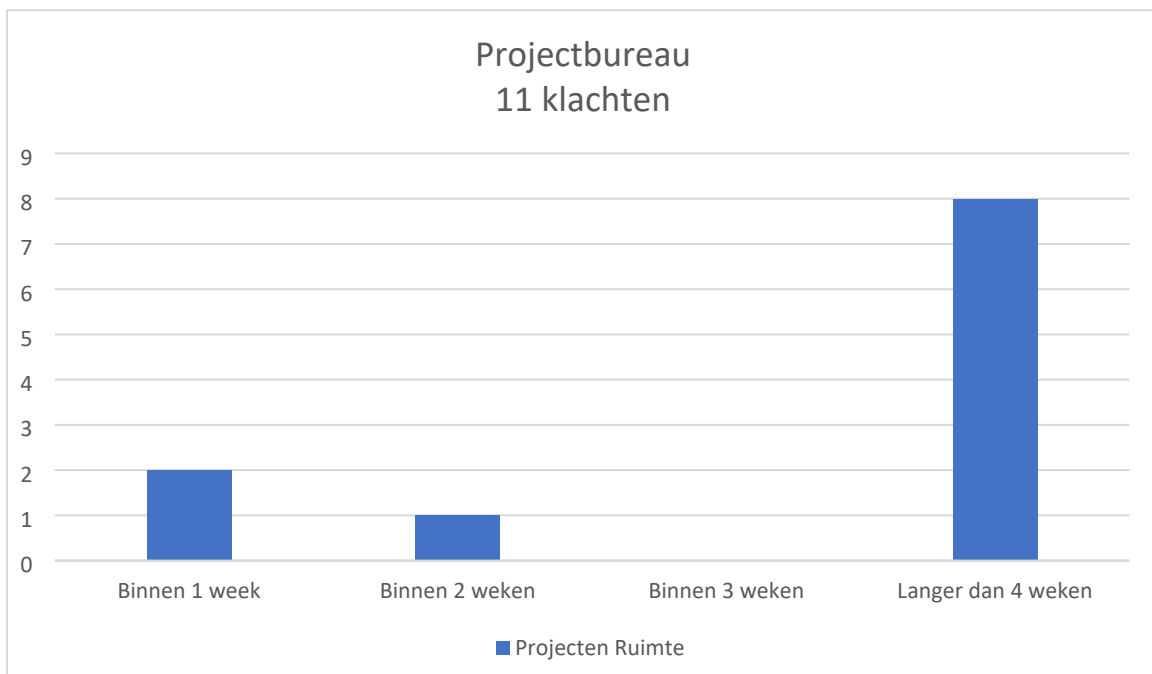
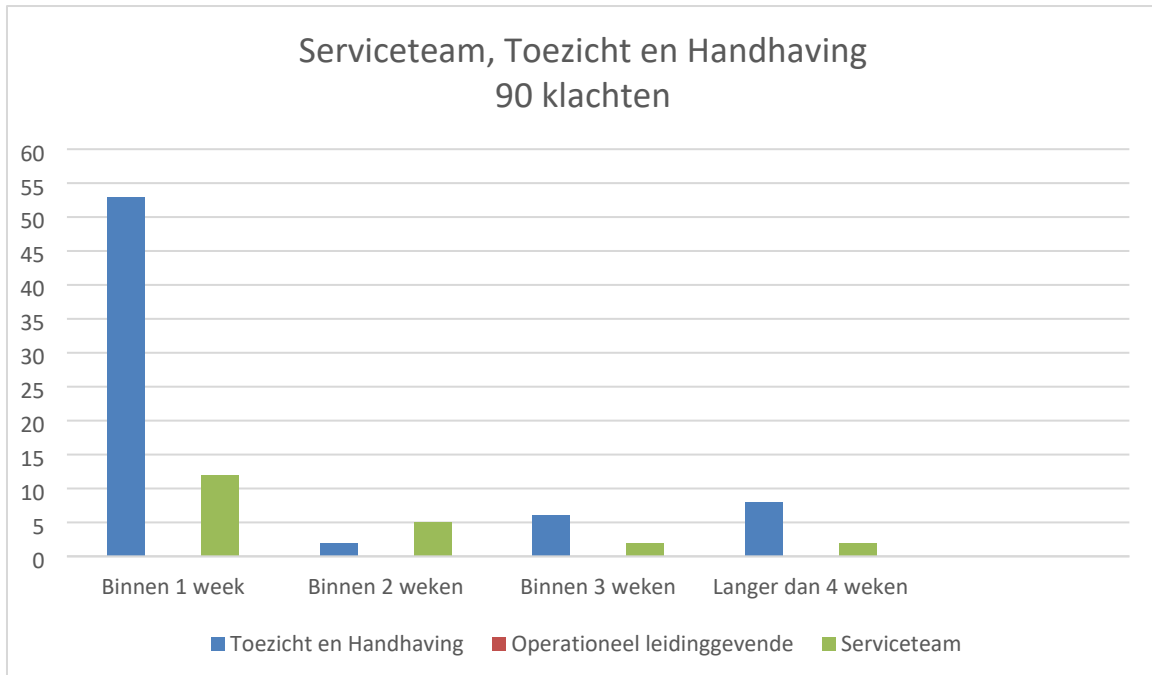
4.1.2 Domein inwoners en samenleving



4.1.3 Domein ruimte









4.1.4 Ombudsman

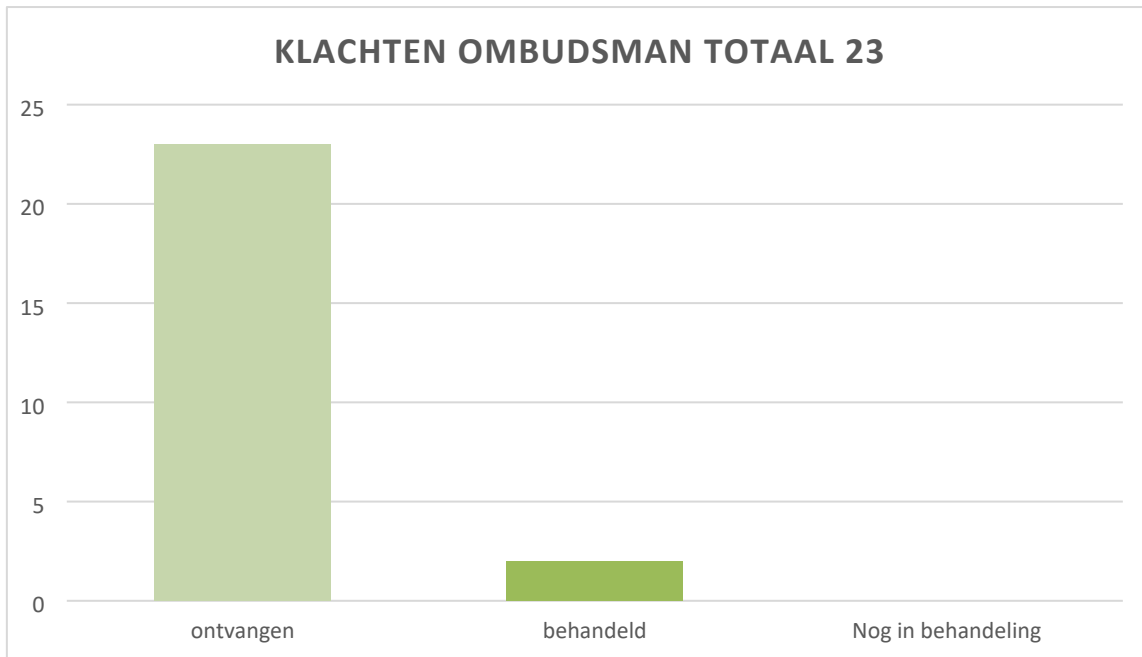
Als een inwoner niet tevreden is over de afwikkeling van zijn klacht door de gemeente, kan hij de klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. Uit informatie van de Nationale Ombudsman blijkt dat er in 2023 door 23 inwoners een klacht bij deze ombudsman is ingediend. Hiervan konden er 19 klachten direct worden afgehandeld of worden doorverwezen door de Ombudsman na telefonisch contact.

Eén klacht is al ingetrokken door de inwoner voordat deze door de Ombudsman in behandeling is genomen.

Twee klachten zijn door de Ombudsman onderzocht. Waarbij de uitkomst van één klacht was dat gemeente Schagen voldoende heeft gedaan om de inwoner te informeren. Deze klacht is ongegrond verklaard.

De andere klacht die is onderzocht heeft geleid tot telefonisch contact met de gemeente voor uitleg en ook deze klacht is daarna afgehandeld.

In 2022 waren er 22 klachten bij de ombudsman ingediend, waarvan er 21 klachten direct konden worden afgehandeld.



5. Conclusie klachten

Het jaar 2023 is het vierde volledige jaar dat de Klantenservice alle klachten die binnen kwamen beoordeeld heeft.

Wat valt op?

- Het grootste aantal klachten wordt binnen een week afgehandeld.
- Door de interne verschuivingen van teams is het in sommige gevallen niet reëel om aantallen te vergelijken met voorgaande jaren. Voorbeeld hiervan is dat Openbaar Ruimte, vorig jaar Openbaar gebied, minder klachten heeft afgehandeld dan het jaar hiervoor maar in dat jaar werd het Serviceteam daar ook in meegenomen. Deze staat dit jaar apart genoemd.
- Omdat er dit jaar geen klachten waren over het onderwerp Oekraïne, is dit overzicht in dit jaarverslag van 2023 niet meegenomen.
- Er zijn 46 klachten waarbij de terugkoppeling langer dan 4 weken in beslag nam. Dat is iets meer dan 20% van alle klachten. Dit is gelijk gebleven aan 2022. Het is wenselijk dat dit meer naar beneden gaat. Het is namelijk nog steeds zo dat als een klacht niet tijdig wordt afgehandeld dit zal leiden tot extra frustratie en extra contactmomenten met de gemeente.
- Het valt op dat er nog steeds klachten over reeds afgehandelde Fixi meldingen binnenkomen. Uit de reacties van deze klagers blijkt dat de inwoner niet tevreden zijn over de wijze waarop het systeem wordt gebruikt. Een melding wordt afgehandeld in het systeem terwijl daar in de praktijk niets van te zien is. Als de oplossing voor de ingediende klacht bij een externe instantie ligt, wordt dit niet altijd op tijd aan de inwoner meegedeeld. Hier valt nog winst in te behalen.
- Als er meerdere klachten over hetzelfde binnen komen, dan wordt er voor alle inwoners een verzamelmelding gemaakt, die de inwoner dan zelf in de gaten moet houden. Het wordt als niet klantvriendelijke ervaren en hier komen klachten over binnen.

6. Complimenten

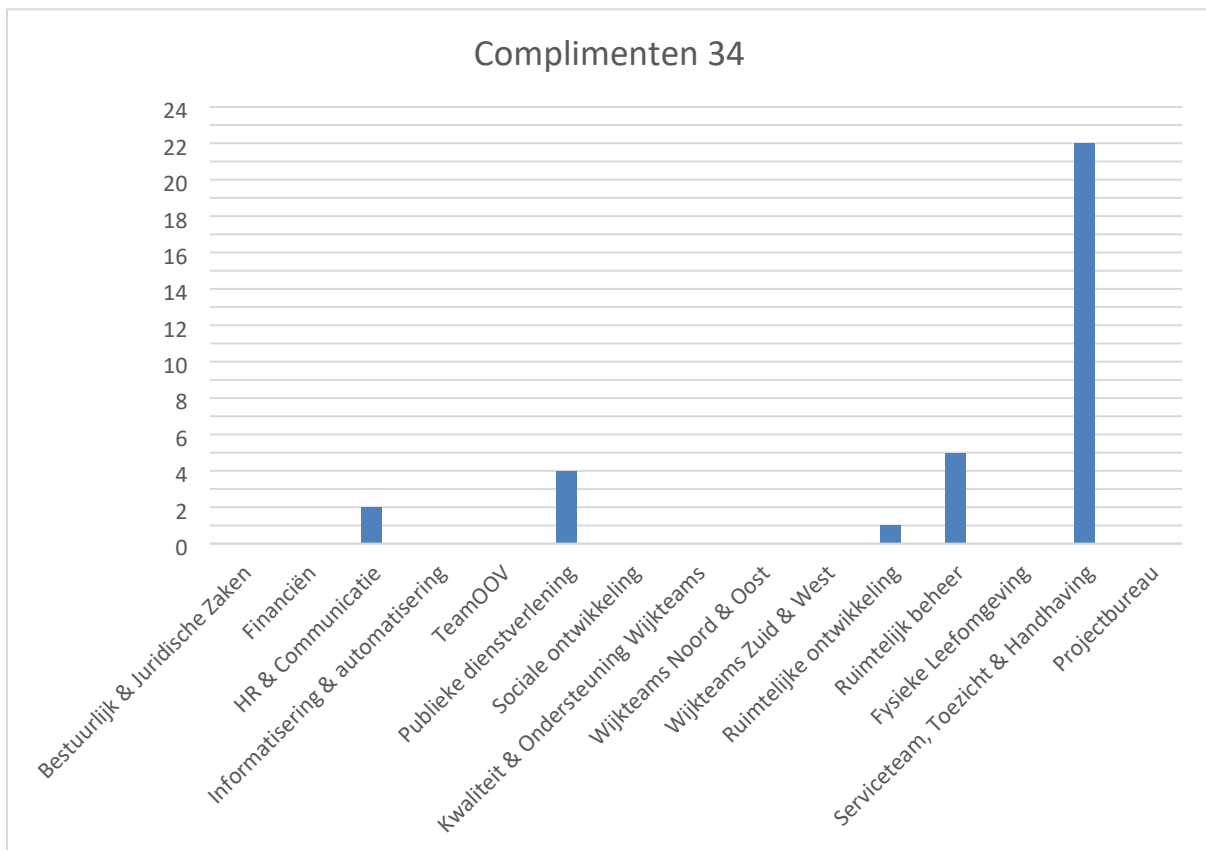
In het jaar 2023 konden er, net als voorgaande jaren, ook complimenten worden doorgegeven via onze website. Deze complimenten zijn door de Klantenservice doorgegeven aan de betreffende collega en/of afdeling.

Er is in 2022 ook besloten om de betreffende teamleider op de hoogte te stellen van het compliment. Ook zijn deze complimenten in veel gevallen gedeeld op intranet (SNOR).

Met alle inwoners die de moeite hebben genomen om een compliment door te geven heeft de Klantenservice contact gehad binnen 1 werkdag.

Er zijn 16 complimenten binnengekomen via telefonie. Deze zijn geregistreerd en meegenomen in onderstaande grafiek. Er zijn 18 complimenten via het systeem Fixi binnengekomen. Deze complimenten zijn ook meegenomen in onderstaande grafiek. De complimenten die via het Fixi-systeem zijn binnengekomen, hebben allemaal betrekking op het onderhoud van de openbare ruimte (Serviceteam) en Toezicht & Handhaving. Totaal aantal complimenten is 34.

We zien weer een daling in het aantal complimenten ten opzichte van 2021 en 2022. In 2021 zijn 74 complimenten gegeven en in 2022 waren dit er 52. In 2023 zijn er 34 complimenten binnen gekomen. Deze daling is niet te verklaren.

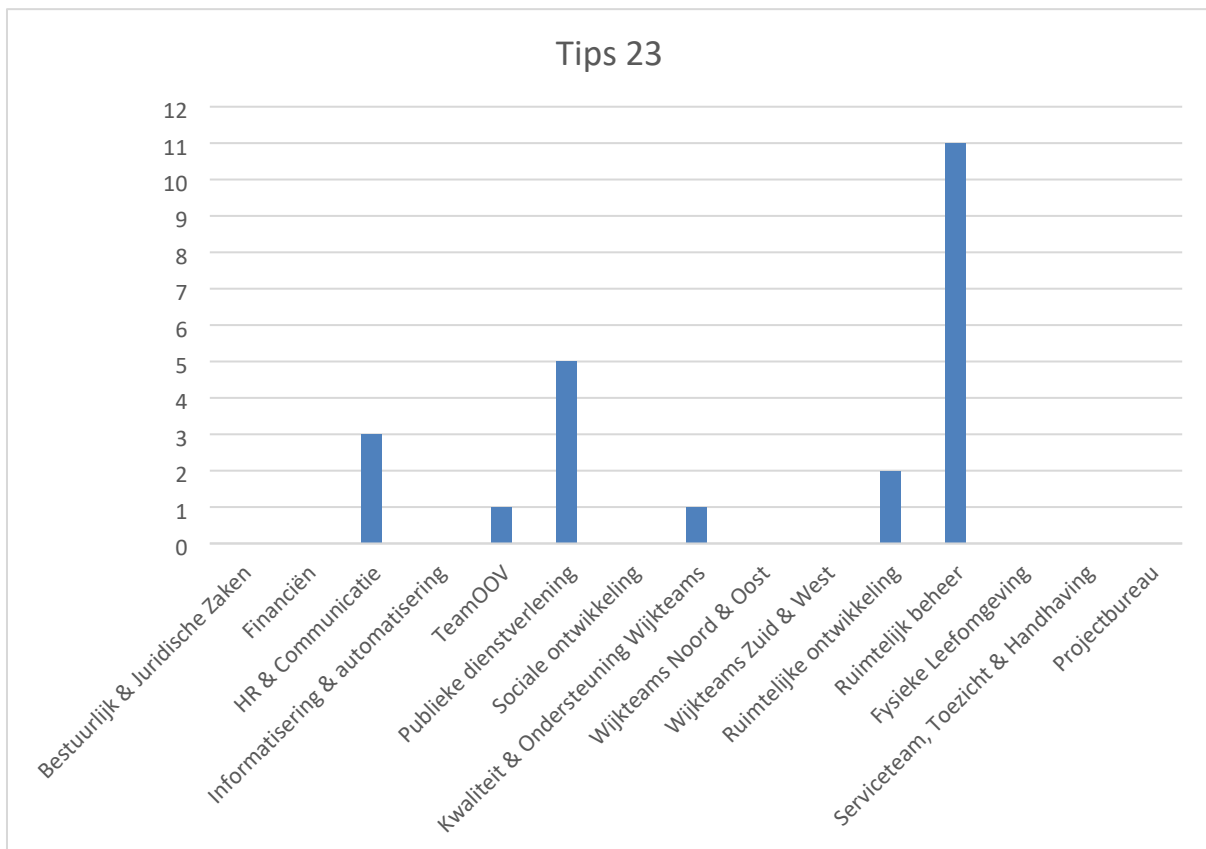


7. Tips

Net als in voorgaande jaren konden er ook in 2023 tips worden doorgegeven aan Gemeente Schagen via de website. In 2021 kwamen 71 tips binnen en In 2022 zijn er 35 tips binnen gekomen. In 2023 zijn er totaal 26 tips binnengekomen waarvan 3 voor externe instanties waren. De daling is niet te verklaren.

In alle gevallen wordt er telefonisch contact opgenomen door de Klantenservice met de tipgever en wordt de klacht geregistreerd. Bij de 3 externe klachten zijn de tipgevers telefonisch benaderd door de Klantenservice en doorverwezen naar de betreffende externe instanties.

In de grafiek hieronder is een verdeling gemaakt van alle tips per afdeling. De meeste tips zijn binnen een week in behandeling genomen en afgehandeld. In de meeste gevallen is er geen terugkoppeling nodig bij een tip en kan deze dus binnen een week worden afgehandeld.



8. Hoe nu verder?

Uit dit jaarverslag komt onder meer naar voren dat iets meer dan 20% van alle klachten niet binnen 4 weken wordt afgehandeld. Dit zorgt ervoor dat onze dienstverlening op dit punt onder de maat is, en niet strookt met het coalitieakkoord waarin staat dat al onze dienstverlening goed moet zijn. Dit behoeft verbetering. In een aantal zaken is de klacht zeer complex, en is het inhoudelijk niet mogelijk om deze sneller af te handelen. In de overige gevallen vraagt de Klantenservice wekelijks om een terugkoppeling als zij nog geen terugkoppeling hebben ontvangen. Dit zorgt voor een hogere werkbelasting voor de Klantenservice.

In 2024 wordt er gekeken of in Djuma (het nieuwe zaaksysteem) nog beter de klachten gestroomlijnd kunnen worden. En dat teamleiders inzicht krijgen in openstaande klachten en hier zelf ook op kunnen acteren richting de werknemers. Dit zorgt mogelijk voor een snellere afhandeling van de klachten en een lagere werkbelasting voor de Klantenservice.

De Klantenservice werkt zelf intensief mee aan het verbeteren van de dienstverlening. Teams en/of collega's kunnen de Klantenservice uitnodigen bij werkoverleggen, of nodigt zichzelf uit, ter inspiratie en kennisoverdracht. Ook kunnen tips en tricks worden gedeeld. Ook de correspondentie intern is onder de loep genomen door de Klantenservice. Ze proberen nog duidelijker te maken per klacht die wordt doorgestuurd, wat de afspraken zijn intern omtrent klachtenafhandeling. De Klantenservice is ook nauw betrokken bij de inrichting in Djuma.

Wat ook naar voren komt is dat er veel klachten binnen komen bij de teams Ruimtelijk beheer, Serviceteam en Toezicht & Handhaving. Dit zijn veelal klachten over de openbare ruimte. Deze klachten zullen er altijd zijn, omdat dit bij de inwoners het meest opvalt. Zij wonen en leven daar. Van deze klachten gaan er ook een redelijk aantal over de afhandeling van de Fixi-meldingen. Een daling in het aantal klachten zou kunnen worden behaald door een betere afhandeling van de Fixi-meldingen te realiseren.

9. Aanbevelingen

De afgelopen jaren zijn er aanbevelingen gedaan die direct effect hebben gehad:

- Maak op de website een duidelijkere verwijzing naar FIXI.
Een aantal klachten die via de website binnenkomen bij de Klantenservice zijn meldingen openbare ruimte en worden door de Klantenservice in FIXI gezet. Door mensen op de website beter te verwijzen naar FIXI kan dat verbeteren.
 - ✓ Op de nieuwe website is dit meegenomen. Het is duidelijk dat de sturing op de website het wenselijke effect heeft gehad.
- De Klantenservice moet meer met teamleiders de verbinding zoeken om een verbetering in de terugkoppeling van de klachten te creëren. En daarmee de snelheid waarmee een informele klacht wordt behandeld te verbeteren.
 - ✓ Door de verbinding die de teamleiders meer met elkaar hebben wordt hier meer op gestuurd.

In 2023 hebben we opnieuw gewerkt aan het doel 'een nog grotere zichtbare verbetering van de afhandeltermijnen van de klachten'. Ook de komst van Djuma kan uitkomst bieden hierin.

Onderstaande aanbevelingen kunnen helpen bij een daling in het aantal klachten en in de verdere verbetering van klachtafhandeling:

- Laat FIXI-meldingen in behandeling staan als het in de praktijk nog niet is opgepakt of gebruik de wachtstand in het systeem. Verzorg een duidelijke reactie in FIXI op lopende en afgehandelde meldingen.
- Neem Klantenservice mee in het introductieprogramma nieuwe medewerkers.
- Als het mogelijk wordt in Djuma, teamleiders zelf regelmatig openstaande klachten laten controleren op termijnoverschrijding net als bij terugbelverzoeken nu gedaan wordt.