



Jaarverslag klachten 2023

Sociaal domein en Bedrijfsvoering



Juni 2024

P.de Lijster en J. van Veluw

Klachtencoördinatoren

Inhoudsopgave

1. Inleiding en wettelijk kader	3
Wettelijk kader	3
Onderdelen jaarverslag	4
2. Cijfermatig overzicht klachten per bedrijfsonderdeel.....	5
2.1 Sociaal domein	5
Algemeen.....	5
Onderwerp van de klachten	6
Uitkomsten van de klachten.....	7
Afhandelingstermijnen	10
Conclusies klachten sociaal domein	11
2.2 Bedrijfsvoering	12
Algemeen.....	12
Onderwerp klachten.....	13
Uitkomsten klachten	13
Afhandelingstermijnen	15
Conclusies klachten bedrijfsvoering.....	16
3. Nationale Ombudsman	17
4. Aandachtspunten en aanbevelingen.....	18

1. Inleiding en wettelijk kader

Tevredenheid van burgers over onze dienstverlening is een belangrijk uitgangspunt voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Ondanks de inspanningen daartoe, is helaas niet iedereen tevreden. Inwoners die niet tevreden zijn over de dienstverlening hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Wettelijk kader

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder: de Awb) is door de wetgever bepaald op welke manier een klacht moet worden behandeld. Bij de klachtenbehandeling binnen Meerinzicht wordt deze voorgeschreven procedure in beginsel gevolgd. In sommige situaties is de formele afhandeling van een klacht niet nodig. In die gevallen wordt gekozen voor een informele aanpak. Hieronder worden beide procedure kort toegelicht.

Proces

Na ontvangst van de klacht, wordt deze door de klachtencoördinator beoordeeld. Het kan voorkomen dat er geen sprake is van een klacht, maar van een praktische melding over bijvoorbeeld een webformulier dat niet werkt. Ook komt het voor dat men ontevreden is over een inhoudelijk besluit. In zo'n geval wordt er verwezen naar de mogelijkheid om bezwaar- of beroep in te dienen. Als het niet gaat om een klacht zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb, wordt de melding of het bezwaar naar het juiste team doorgestuurd om opgepakt te worden.

Na deze eerste beoordeling, wordt de ontvangst van de klacht aan klager bevestigd en neemt de klachtencoördinator telefonisch contact op met de klager om de klacht te bespreken. Enerzijds om extra informatie in te winnen en anderzijds om het vervolgproces aan klager uit te leggen. In de gevallen waarin klager aangeeft niet telefonisch benaderd te willen worden, wordt zoveel mogelijk schriftelijk of per e-mail contact gezocht. Hierna wordt de klacht voor inhoudelijke behandeling doorgezet naar de afdelingsmanager van de medewerker of het onderwerp waarover wordt geklaagd. De afdelingsmanager is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling van de klachten die zijn of haar team betreffen, zo nodig met ondersteuning van de klachtencoördinator.

Afhankelijk van het karakter en de zwaarte van de klacht, kiest de afdelingsmanager voor de formele dan wel informele klachtenafhandeling.

Formele klachtenafhandeling

Bij de formele klachtenafhandeling wordt de klager uitgenodigd voor een gesprek. Ook voert de afdelingsmanager een gesprek met de medewerker waartegen de klacht is gericht (indien van toepassing). Van beide gesprekken wordt een verslag gemaakt. Het is vervolgens aan de afdelingsmanager om te beoordelen of de klacht al dan niet terecht is en een besluit op de klacht op te stellen. In dit besluit vermeldt de afdelingsmanager zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de eventuele conclusies en verbeterpunten. In het besluit wordt aan de klager tevens medegedeeld op welke manier klager bij de Nationale Ombudsman de klachtenafhandeling ter discussie kan stellen.

De klachten worden in beginsel via de formele weg afgehandeld als deze als 'zwaar' worden bestempeld. Dit gebeurt door de afdelingsmanager, eventueel in overleg met de klachtencoördinator. Bij zware klachten gaat het om onheuse bejegening door medewerkers en

wordt er geklaagd over bijvoorbeeld discriminatie of ander grensoverschrijdend gedrag. Ook bij contact-intensieve personen wordt ervoor gekozen om de formele procedure toe te passen, omdat in de praktijk blijkt dat een informele aanpak in dit soort gevallen geen of niet voldoende resultaat geeft. Bij intensieve klagers biedt het volgen van de formele procedure uit de Awb juist houvast aan de klachtbehandeling. Bij nieuwe of herhaalde klachten kan de gemeente of Nationale Ombudsman op deze manier makkelijker teruggrijpen naar eerdere besluiten op klachten en bijbehorende afspraken.

Informele klachtenafhandeling

Bij een informele klachtenafhandeling wordt er doorgaans in eerste instantie telefonisch contact opgenomen met de klager. De ervaring leert dat dit contact in de meeste gevallen al voldoende is om het ongenoegen weg te nemen en met elkaar tot een oplossing te komen. Het gesprek en eventuele afspraken worden vervolgens per e-mail bevestigd aan klager door de afdelingsmanager.

Het kan zijn dat na het eerste contact met de afdelingsmanager blijkt dat vanwege de aard van de klacht de formele klachtenafhandeling meer op zijn plaats is. Ook de klager kan hierom verzoeken. Uiteraard wordt in dergelijke gevallen overgaan tot de formele klachtenafhandeling conform de procedure uit de Awb.

De informele klachtenafhandeling wordt vaak toegepast bij zogenaamde 'lichte' klachten. Dit zijn klachten die gaan over onze dienstverlening en werkafspraken, zoals het niet tijdig terugbellen of informeren van inwoners.

Onderdelen jaarverslag

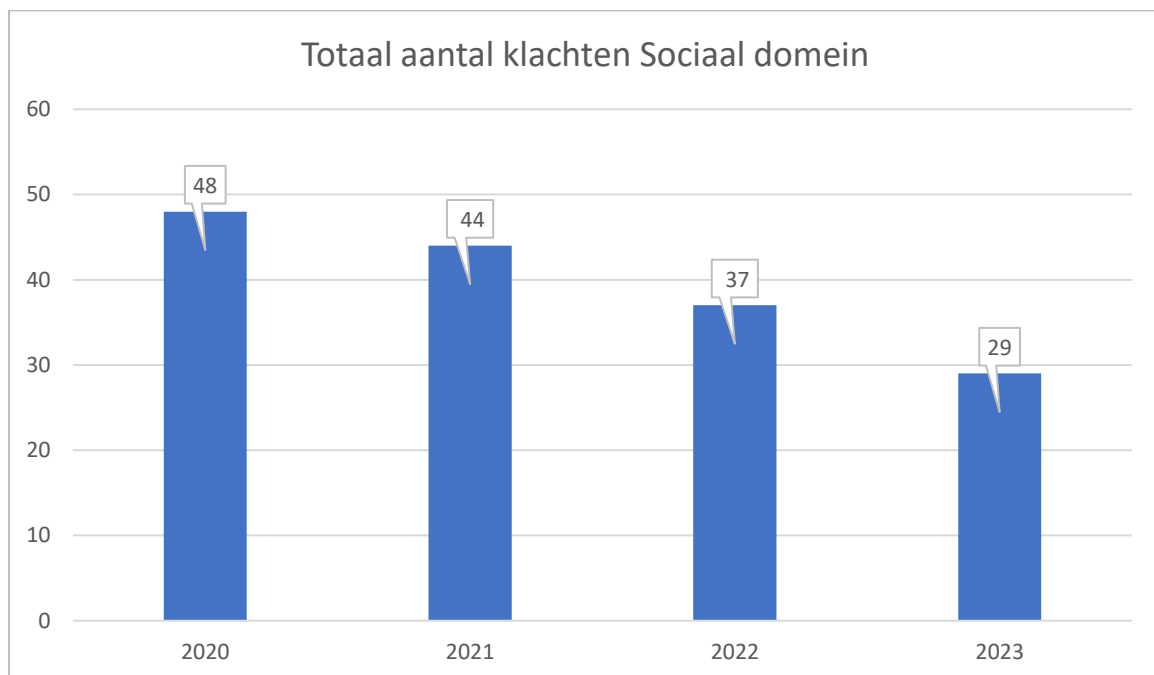
In de volgende hoofdstukken worden de klachten over het handelen van Meerinzicht over het jaar 2023 besproken. Het gaat zowel om de klachten binnen het Sociaal domein als Bedrijfsvoering. Er wordt een cijfermatig overzicht gegeven van de aantallen klachten. In dit overzicht wordt per bedrijfsonderdeel (Sociaal domein en Bedrijfsvoering) ingegaan op het totaal aantal klachten van Meerinzicht. Ook worden de aantallen klachten per onderwerp inzichtelijk gemaakt. Verder wordt cijfermatig weergegeven wat de uitkomsten van de klachten zijn geweest en de behandeltermijnen (hoofdstuk 2). In het volgende hoofdstuk wordt aangegeven in hoeverre de Nationale Ombudsman betrokken is geweest bij klachtzaken van Meerinzicht (hoofdstuk 3). Dit jaarverslag wordt afgesloten met een hoofdstuk over het algemeen beeld over de klachten van 2023 en worden de belangrijkste aandachtspunten op een rij gezet, die ook relevant zijn voor de klachtenbehandeling in 2024 (hoofdstuk 4).

2. Cijfermatig overzicht klachten per bedrijfsonderdeel

2.1 Sociaal domein

Algemeen

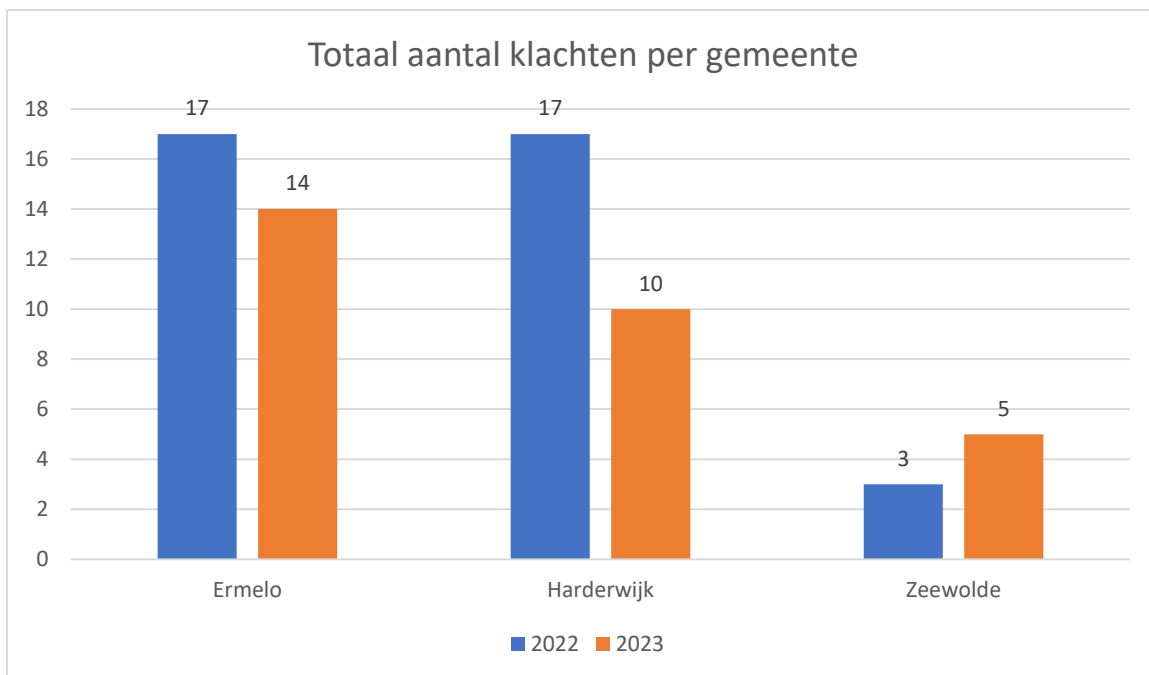
In 2023 zijn er in totaal 29 klachten ingediend over medewerkers of de dienstverlening van het sociaal domein. Deze klachten zijn mondeling, per e-mail of schriftelijk ingediend. In onderstaande tabel is een vergelijking gemaakt met het totaal aantal klachten in voorgaande jaren 2020, 2021 en 2022.



Afbeelding 1 totaal aantal klachten sociaal domein

Het aantal klachten is met een aantal van acht afgenomen in 2023 ten opzichte van het jaar daarvoor. Deze daling in het aantal klachten was in voorgaande jaren al zichtbaar en heeft zich ook in 2023 doorgezet. Het is lastig om concreet te maken waar deze daling in klachten mee te maken heeft. In ieder geval is deze daling een aanwijzing dat de dienstverlening binnen Meerinzicht sociaal domein de afgelopen jaren is geoptimaliseerd. Te denken valt aan het verbeteren van ondersteunende werkprocessen om aanvragen en overige meldingen adequaat af te kunnen handelen. Een extra aanwijzing hiervoor is de uitbreiding van het takenpakket binnen het Sociaal domein van de afgelopen jaren (zoals de energietoeslag en het leefgeld vluchtelingen uit Oekraïne). Ondanks deze uitbreiding is het aantal klachten niet toegenomen.

Hieronder wordt een overzicht gegeven van het totaal aantal klachten per gemeente. In deze tabel wordt ook een vergelijking gemaakt met het jaar 2022. In 2023 zijn er in Ermelo drie klachten en in Harderwijk zeven klachten minder ontvangen. Voor Zeewolde is het aantal klachten licht gestegen met twee.

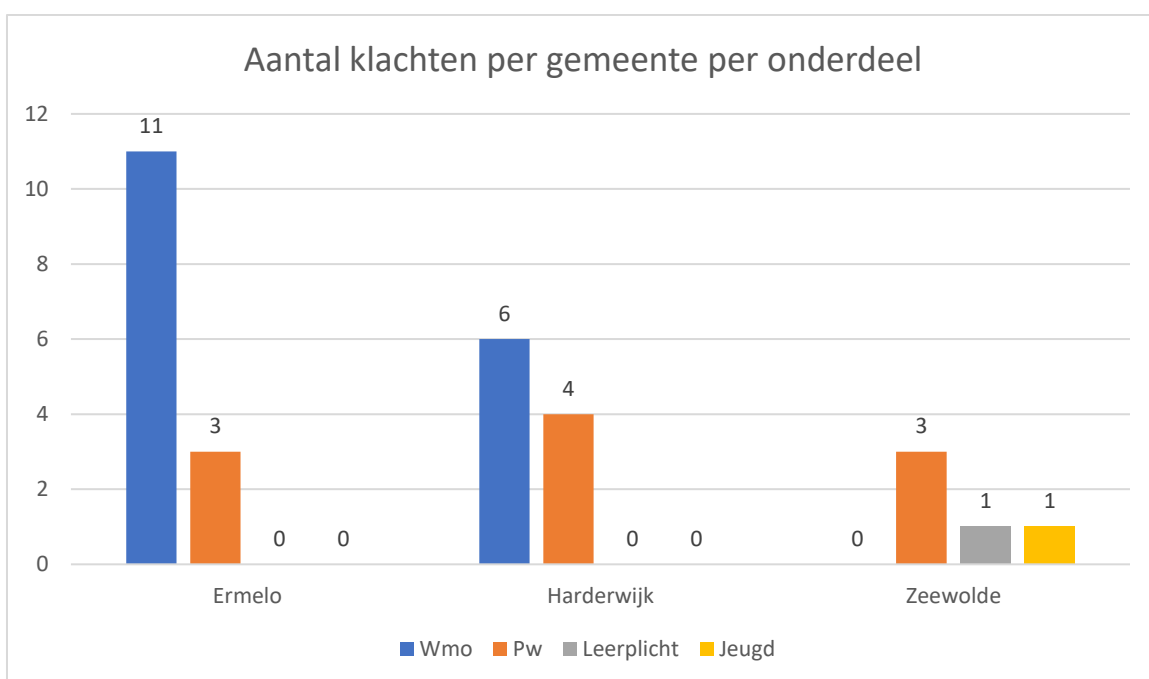


Afbeelding 2 totaal aantal klachten per gemeente

Onderwerp klachten

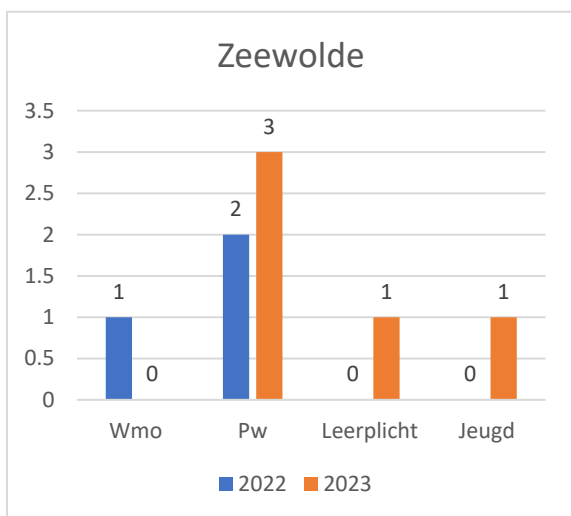
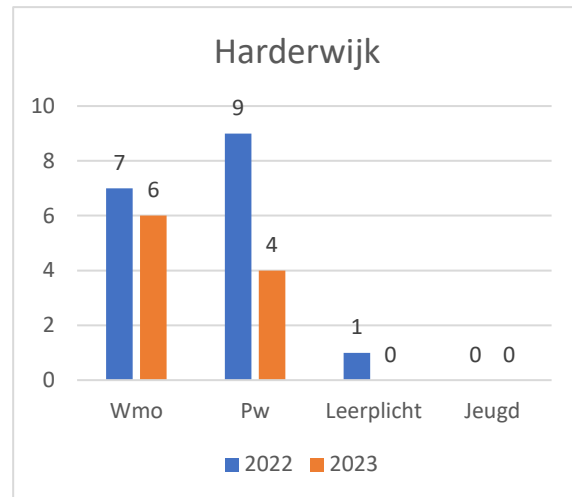
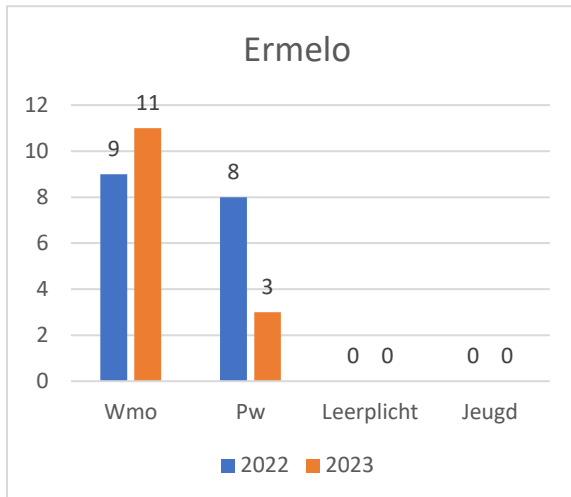
Om een beter beeld te krijgen van de aard van de klachten worden de klachten in onderstaande grafiek per gemeente uitgesplitst in de verschillende onderdelen binnen het sociaal domein:

- Wet maatschappelijke ondersteuning (verder: Wmo);
- Participatiewet (Verder: Pw)
- Leerplicht
- Jeugd



Afbeelding 3 aantal klachten per gemeente per onderdeel

De meeste klachten binnen het sociaal domein hebben betrekking op de dienstverlening in het kader van de Wmo en Pw. Alleen voor de gemeente Zeewolde zijn er twee klachten ontvangen ten aanzien van Leerplicht en Jeugd. Dat op de onderdelen Wmo en Pw de meeste klachten worden ontvangen, past ook bij de omvang van deze taakvelden binnen het sociaal domein. Ter vergelijking met het voorgaande jaar zijn in onderstaande tabellen overzichten gegeven van het aantal klachten per gemeente per onderdeel over de jaren 2022 en 2023.



Afbeeldingen 4 aantal klachten per gemeente per onderdeel 2022 en 2023

Uit deze vergelijking blijkt dat de daling in het aantal klachten in 2023 vooral te maken heeft met een daling in het aantal klachten ten aanzien van de Pw. Zowel voor de gemeente Ermelo als de gemeente Harderwijk zijn de Pw-klachten ruim gehalveerd. Hier is echter geen duidelijk oorzaak voor aan te wijzen.

Uitkomsten klachten

Bij de behandeling van klachten wordt na afronding van het onderzoek door de afdelingsmanager een oordeel geveld over de uitkomst van de klacht. Er zijn vier uitkomsten te onderscheiden:

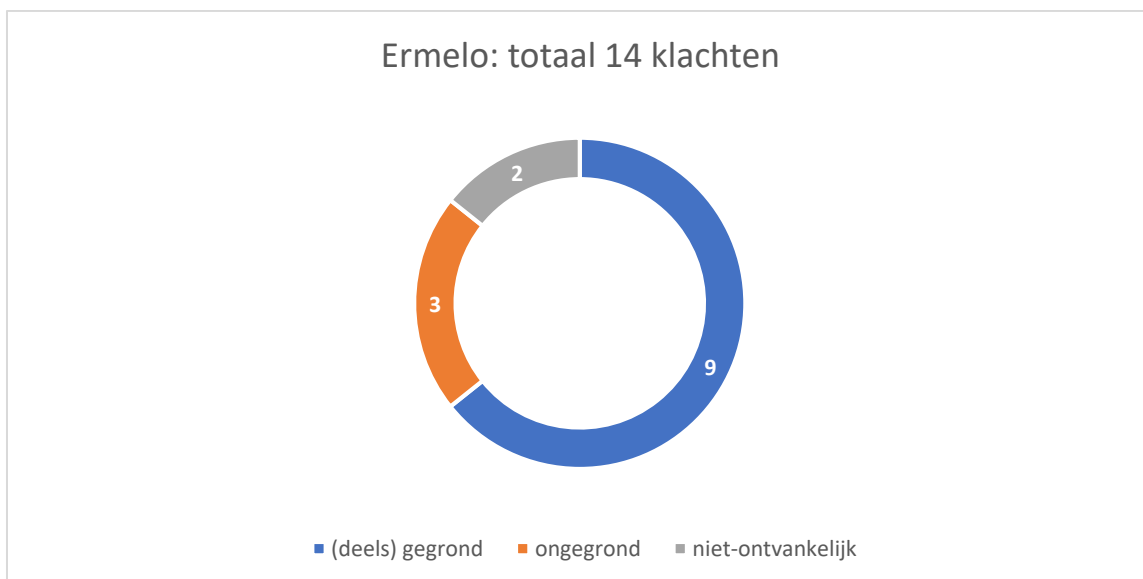
1. Klacht is (deels) gegrond; dit betekent dat de klager terecht een klacht heeft ingediend en dat medewerkers zich niet op de correcte manier hebben gedragen of dat de dienstverlening in meer algemene zin niet op de juiste wijze heeft plaatsgevonden.

2. Klacht is ongegrond; dit betekent dat de klacht niet terecht is en dat de dienstverlening en communicatie door medewerkers op de correcte wijze heeft plaatsgevonden.
3. Klachten is niet-ontvankelijk; dit betekent dat de klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen, bijvoorbeeld omdat de klager het niet eens is met de inhoud van een besluit (in dat geval is er een bezwaarmogelijkheid) of omdat de klacht gaat over een zorgaanbieder waarvan het handelen en de gedragingen niet vallen onder verantwoordelijkheid van Meerinzicht en/of een van de gemeenten.
4. Klacht wordt ingetrokken; dit betekent dat de klacht gedurende de behandeling door de klager zelf wordt ingetrokken. Bijvoorbeeld omdat er al snel een praktische oplossing is gevonden voor het probleem van klager.

Verder is relevant om bij de uitkomsten van klachten ook stil te staan bij de aard van de klachten (licht of zwaar) en de wijze waarop klachten zijn afgehandeld, via de formele procedure uit de Awb of via de informele weg.

In onderstaande cirkeldiagrammen zijn de uitkomsten van de klachten over 2023 per gemeente inzichtelijk gemaakt. Voor de (deels) gegronde klachten is onder elk cirkeldiagram een nadere duiding gegeven naar aard, onderwerp en afhandelingswijze.

Ermelo



Afbeelding 5 uitkomsten klachten gemeente Ermelo

Er zijn voor de gemeente Ermelo negen klachten (deels) gegronde verklaard. Dit betekent dat deze klachten terecht zijn ingediend. Van de negen gegronde verklaarde klachten ging het bij acht klachten over de Wmo. Eén klacht had betrekking op de Pw. De gegronde verklaarde klachten waren in vijf gevallen gericht tegen gedragingen van een specifieke medewerker, veelal een klantmanager. De klachten betroffen de volgende gedragingen van medewerkers:

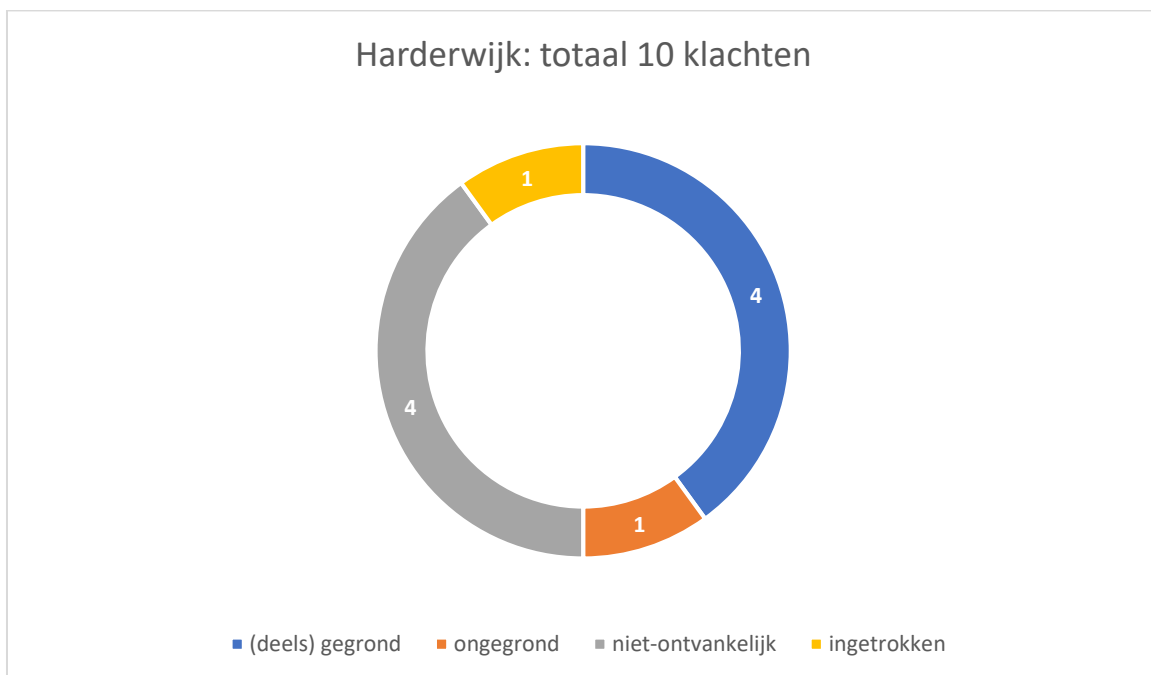
- niet of onvoldoende informatie gegeven over de werkwijze en het onderzoek dat wordt uitgevoerd ten behoeve van het afhandelen van aanvragen;
- te zakelijk en afstandelijk overkomen tijdens gesprekken;
- uiting van irritatie tijdens gesprekken;

- niet wijzen op de mogelijkheid van een second opinion naar aanleiding van onvrede over medisch advies, en
- niet terugbellen ondanks toezeggingen.

Van de (deels) gegronde klachten gericht tegen medewerkers zijn er drie klacht als ‘zwaar’ bestempeld. Voor afhandeling van deze klachten is de formele procedure gevolgd en is deze klacht ook afgesloten met een formeel besluit. Deze klachten hadden vooral betrekking op onvrede ontstaan tijdens moeizame gesprekken (zie hierboven).

In de overige vier gevallen gingen de (deels) gegronde klachten over onze dienstverlening en werd er niet geklaagd over het handelen van specifieke medewerkers. Deze klachten hadden betrekking op het niet terugbellen, een fout aangaande het stopzetten van een Wmo-voorziening, het uitblijven van een reactie op een aanvraag en onduidelijkheid over een nieuwe klantmanager dan wel aanspreekpunt.

Harderwijk

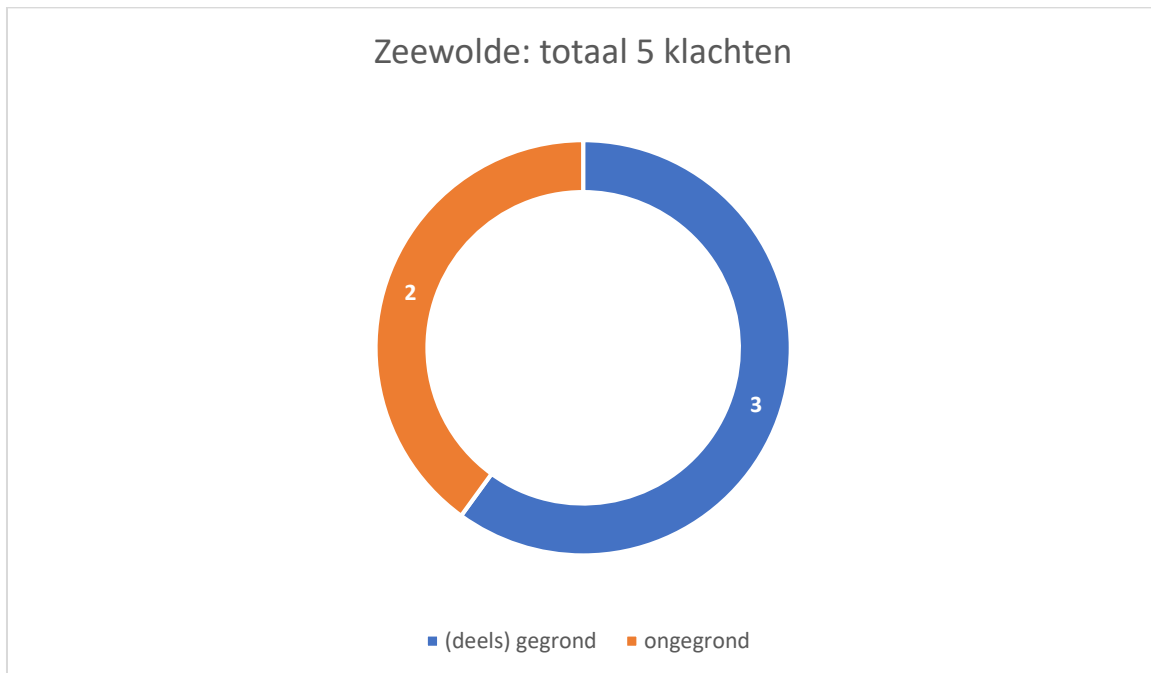


Afbeelding 6 uitkomsten klachten gemeente Harderwijk

Er zijn voor de gemeente Harderwijk vier klachten als (deels) gegronde beoordeeld door de afdelingsmanager. Het betrof twee klachten inzake de Wmo en twee Pw-klachten. Slechts één klacht was gericht tegen een medewerker. Dit betrof een zware klacht over het niet juist handelen door een klantmanager bij een aanvraag om bijstand. Door de klantmanager is ten onrechte geen uitgebreid onderzoek gedaan. Deze klacht heeft ook de formele procedure doorlopen en er is een besluit op de klacht aan klager verstuurd. De overige drie lichtere klachten hadden betrekking op de dienstverlening:

- onterechte rekening (declaratie) verstuurd voor niet ontvangen diensten;
- niet terugbellen, en
- een administratieve fout bij het accorderen van huishoudelijke hulp.

Zeewolde



Afbeelding 7 uitkomsten klachten gemeente Zeewolde

Er zijn voor de gemeente Zeewolde drie klachten terecht ingediend en (deels) gegrond verklaard. Bij één klacht ging het om onvrede over de handelwijze van de leerplichtambtenaar. Er is in deze zaak onvoldoende terugkoppeling geweest over de afgesproken acties en te laat doorverwezen naar een derde hulpinstantie. Deze klacht is via de formele procedure afgehandeld. Twee klachten gingen over het taakveld Pw. Eén klacht betrof het ten onrechte niet betalen van kosten kinderopvang. Deze klacht is informeel afgehandeld en uiteindelijk praktisch opgelost. De andere klacht was gericht tegen een specifieke klantmanager en via de formele procedure (zwaar) afgehandeld. De gedraging waarover werd geklaagd was het onvoldoende uitleg geven waarom bepaalde stukken opgevraagd werden naar aanleiding van een aanvraag. Door deze onduidelijkheid heeft de behandeling van de aanvraag ook onnodig lang geduurd.

Algemeen beeld uitkomsten klachten

Van de 29 klachten binnen het sociaal domein Meerinzicht zijn er 16 (deels) gegrond verklaard. Als bovenstaande uitkomsten voor de verschillende gemeenten naast elkaar worden gezet, zijn er een aantal zaken die opvallen. De zware klachten die terecht zijn ingediend betroffen met name de onduidelijkheid over de werkwijze van Meerinzicht en het niet of onvoldoende uitleg geven door onze medewerkers binnen het sociaal domein over het onderzoek dat moet worden uitgevoerd om aanvragen of meldingen af te handelen. Deze onduidelijkheid zorgt voor onbegrip dat zich uit in een klachtenprocedure. Verder zorgen administratieve of inhoudelijke fouten ook voor een klacht. Als laatste is het nog relevant om te noemen dat van de 16 (deels) gegronde klachten het in slechts zes gevallen ging om een 'zware' klacht die via de formele procedure van de Awb zijn behandeld.

Afhandelingstermijnen

Op grond van de Awb moeten klachten binnen zes weken worden afgehandeld. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd. In incidentele gevallen is meer uitstel nodig, bijvoorbeeld

bij een complexe klacht waar ook onderzoek door een derde partij noodzakelijk is om de klacht zorgvuldig af te handelen. In die gevallen kan de beslistermijn alleen met schriftelijke instemming van de klager nog verder worden verdaagd.

In onderstaande tabel zijn de afhandelingstermijnen van de klachten in 2023 per onderdeel (Wmo, Pw, Leerplicht en Jeugd) weergegeven.

	Binnen 6 weken	Tussen 6 en 10 weken	Langer dan 10 weken
<i>Wmo</i>	10	4	3
<i>Pw</i>	6	2	2
<i>Leerplicht</i>	1	0	0
<i>Jeugd</i>	0	1	0
Totaal	17	7	5

Afbeelding 8 afhandelingstermijnen klachten sociaal domein

Uit deze cijfers blijkt dat ruim de helft van de klachten binnen de wettelijke beslistermijn van zes weken is afgehandeld. Na verdaging van de beslistermijn met vier weken zijn nog eens zeven klachten afgehandeld. Vijf klachten zijn buiten de wettelijke beslistermijn van in totaal 10 weken in behandeling geweest. Het ging om zowel ‘zware’ als ‘lichte’ klachten. Een duidelijke reden waarom in deze gevallen de beslistermijn is overschreden, is niet aan te wijzen.

Conclusies klachten sociaal domein

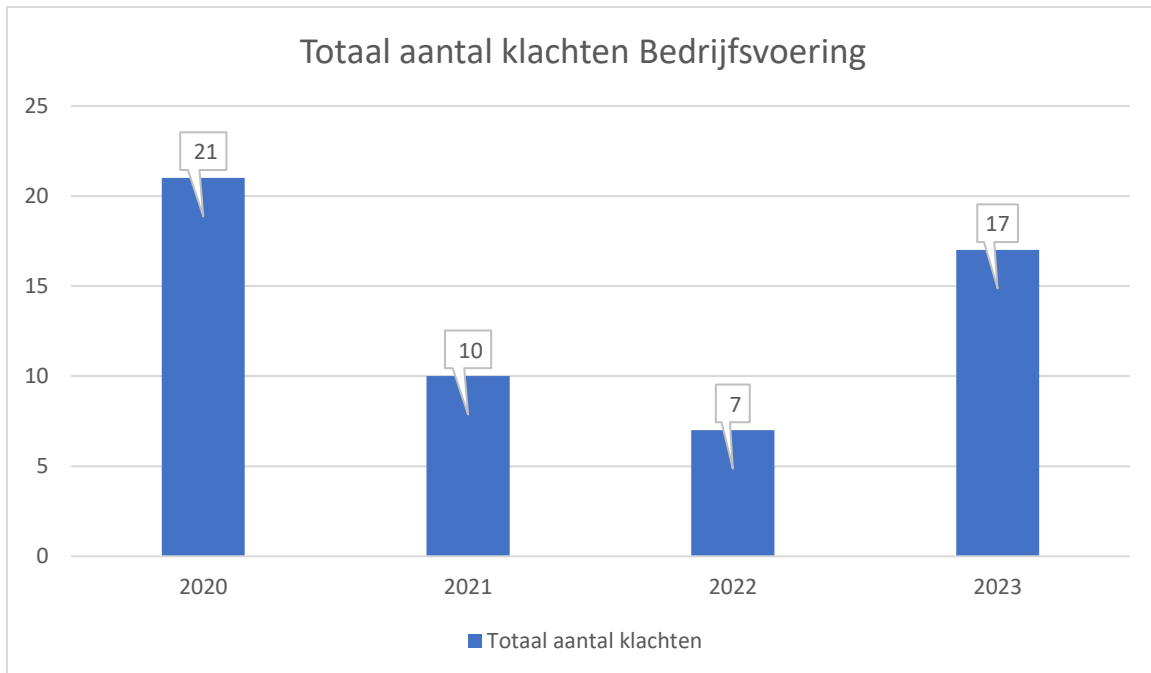
Gezien de omvang van de dienstverlening binnen het sociaal domein van Meerinzicht en het totaal aantal klachten van 29 en het totaal aantal gegronde klachten van 16 mag de conclusie worden getrokken dat de dienstverlening kwalitatief op orde is. Van deze 16 (deels) gegronde klachten betrof het grootste deel ook ‘lichte’ klachten over de dienstverlening en ging het niet om ‘zware’ klachten in het licht van grensoverschrijdend gedrag.

Gelet op het complexe karakter van de dienstverlening met verschillende soorten kwetsbare doelgroepen is het ook niet opmerkelijk dat er in bepaalde zaken over en weer onbegrip ontstaat tussen inwoners en medewerkers van Meerinzicht. Daarnaast is gebleken dat ook administratieve en inhoudelijke fouten zorgen voor klachtenprocedures. Het geheel voorkomen van dergelijke situaties is echter niet reëel. Duidelijke verbeterpunten en/of benodigde verbetermaatregelen voor het sociaal domein breed zijn dan ook niet aan te wijzen. Voor wat betreft de afhandelingstermijnen van de klachten kan nog winst worden behaald. Het streven is om alle klachten binnen de maximale termijn van 10 weken af te ronden. Dat is in 2023 niet gelukt. Er zijn een aantal aandachtspunten te benoemen die eraan bij kunnen dragen dat de maximale wettelijke beslistermijn wel wordt gehaald. Voor deze aandachtspunten wordt verwezen naar het laatste hoofdstuk van dit jaarverslag.

2.2 Bedrijfsvoering

Algemeen

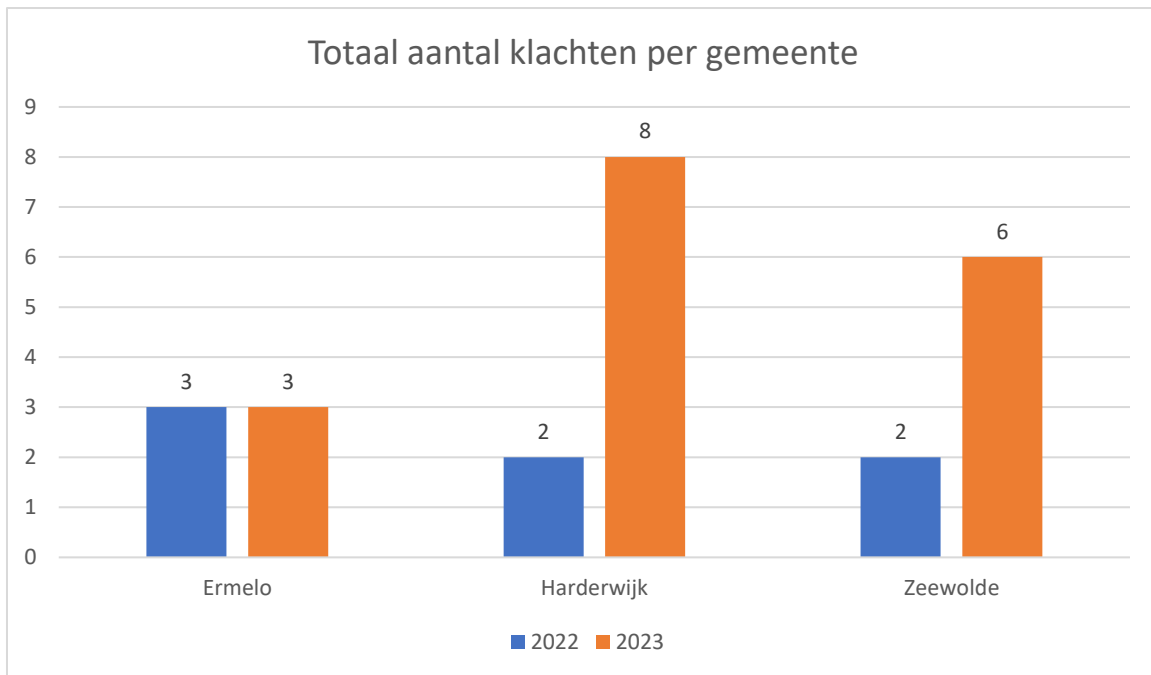
In 2023 zijn er in totaal 17 klachten ingediend over medewerkers of de dienstverlening van het domein Bedrijfsvoering. Deze klachten zijn mondeling, per e-mail of schriftelijk ingediend. In onderstaande tabel is een vergelijking gemaakt met het totaal aantal klachten in voorgaande jaren 2020, 2021 en 2022.



Afbeelding 9 totaal aantal klachten bedrijfsvoering

Het aantal klachten is ten opzichte van 2022 met 10 stuks gestegen. 16 van de 17 klachten hebben betrekking op het onderdeel belastingen. Eén klacht heeft betrekking op facilitaire zaken. De klachten inzake belastingen hebben voor een groot deel te maken gehad met de WOZ-bezwaren en het niet tijdig reageren op vragen van inwoners over hun bezwaar. Dit kwam onder meer door de werkwijzen van gemachtigden (voornamelijk 'no cure no pay' – bureaus) die de bezwaarprocedures zoveel mogelijk probeerden te vertragen, waardoor de kans op termijnoverschrijding groot was met een recht op een dwangsom als gevolg. Daarnaast was er ook sprake van een capaciteitsprobleem. Enerzijds door een flinke toename in het aantal WOZ-bezwaren (in 2022 circa 1.000 en in 2023 circa 3.500) en anderzijds door personeelstekort in het team van belastingen.

In onderstaand overzicht is het aantal klachten per gemeente weergegeven over 2023. Ter vergelijking zijn ook het aantal klachten per gemeente in het voorgaande jaar, 2022, opgenomen.



Afbeelding 10 totaal aantal klachten per gemeente 2022 en 2023

Voor de gemeente Ermelo zijn het aantal klachten in 2023 gelijk gebleven. Voor de gemeente Harderwijk zijn de klachten met zes gestegen. Ook voor de gemeente Zeewolde is er een stijging van in totaal vier klachten. Een concrete oorzaak voor het feit dat de stijging van de klachten alleen plaats heeft gevonden voor de gemeenten Harderwijk en Zeewolde is niet te geven.

Onderwerp klachten

Zoals aangegeven had één klacht binnen Bedrijfsvoering betrekking op het team facilitair. Deze klacht gaat over het niet vlaggen volgens het vlagprotocol voor de gemeente.

Van de 16 belasting-klachten binnen Bedrijfsvoering zijn er twee gericht tegen specifieke medewerkers. Deze klachten hebben betrekking op de benaderwijze van medewerkers inzake een verzoek tot kwijtschelding van gemeentelijke belastingen en een verzoek tot het treffen van een betalingsregeling. De overige klachten zijn niet specifiek gericht tegen een medewerker, maar gaan over de dienstverlening door team belastingen:

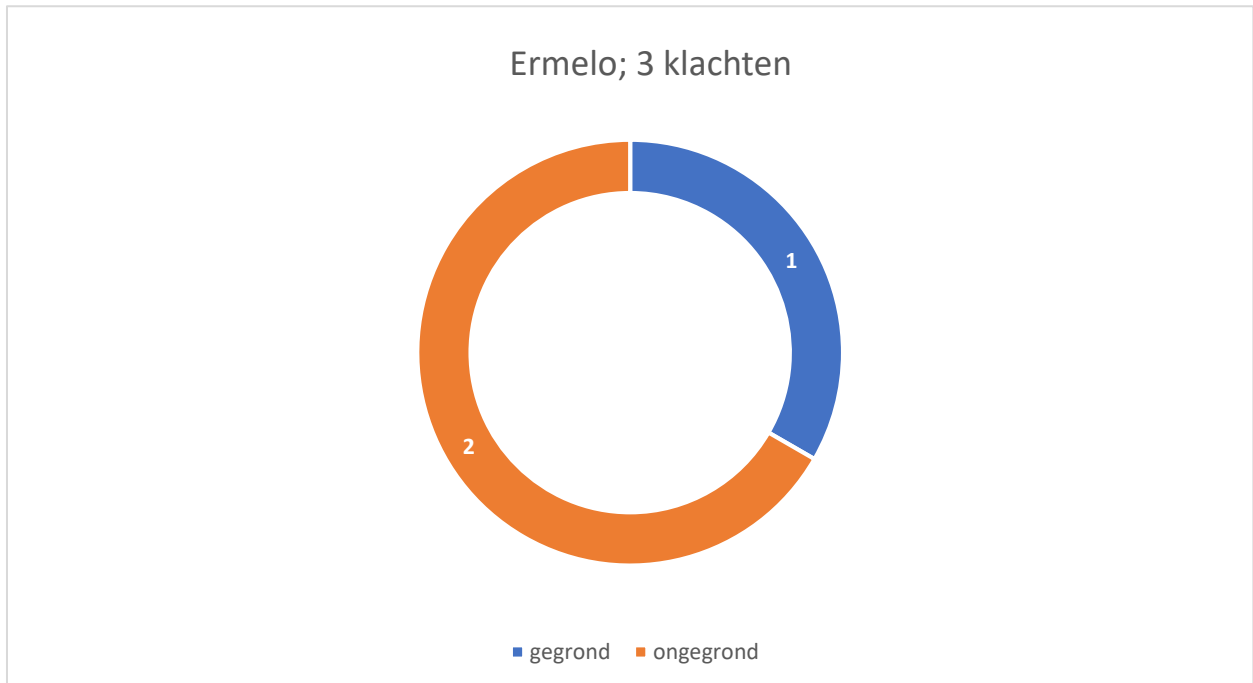
- vijf klachten over het niet (tijdig) reageren WOZ-bezwaren;
- drie klachten over het niet (tijdig) reageren in overige zaken;
- twee klachten over de wijze van afhandeling van een eerdere klacht;
- één klacht over het steeds krijgen van een foutmelding bij digitale verzending van een webformulier;
- één klacht over het ontvangen van een dwangbevel zonder waarschuwing of gesprek vooraf;
- één klacht over het niet kunnen treffen van een betalingsregeling, en
- één klacht over het ontvangen van facturen inzake een overleden persoon.

Uitkomsten klachten

Bij de behandeling van klachten wordt ook binnen Bedrijfsvoering na afronding van het onderzoek een oordeel geveld over de uitkomst van de klacht onder verantwoordelijkheid van de betreffende

afdelingsmanager. De volgende vier uitkomsten zijn te onderscheiden; (deels) gegrond, ongegrond, niet-ontvankelijk en ingetrokken. In onderstaand cirkeldiagrammen zijn de uitkomsten van de klachten over 2023 per gemeente inzichtelijk gemaakt.

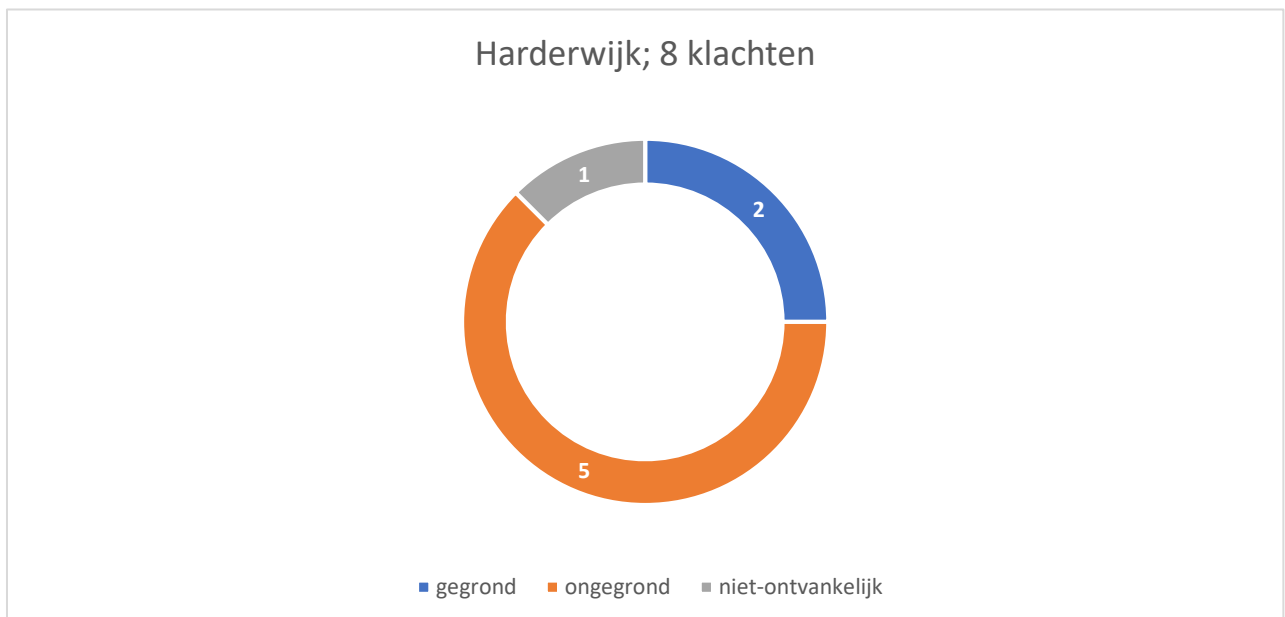
Ermelo



Afbeeldingen 11 uitkomsten klachten gemeente Ermelo

Er is voor de gemeente Ermelo één klacht gegrond verklaard. Deze klacht had betrekking op het niet tijdig reageren op een WOZ-bezwaar.

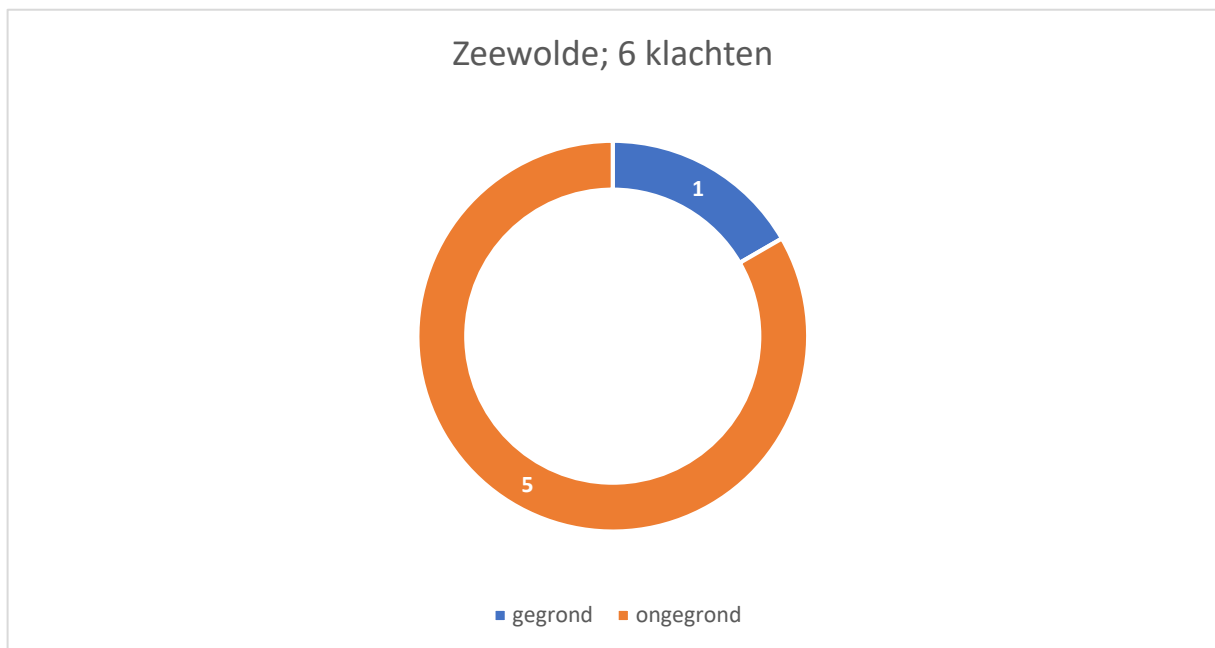
Harderwijk



Afbeelding 12 uitkomsten klachten gemeente Harderwijk

Voor de gemeente Harderwijk zijn twee klachten gegrond verklaard. Deze klachten hadden betrekking op het versturen van onjuiste facturen ten aanzien van een overleden persoon en het niet reageren op e-mails en terugbelverzoeken in het kader van een WOZ-bezwaar.

Zeewolde



Afbeelding 13 uitkomsten klachten Zeewolde

Eén klacht voor de gemeente Zeewolde is gegrond verklaard. Deze klacht had eveneens betrekking op het niet (tijdig) reageren op e-mails inzake de berekening van de WOZ-waarde van een woning.

Verder is over de uitkomsten van de klachten nog relevant om te noemen dat de 17 klachten in totaal zijn onder te verdelen in 11 'lichte' klachten en zes 'zware' klachten. Van deze zes 'zware' klachten zijn vijf klachten ingediend door dezelfde persoon over dezelfde situatie en in het verlengde daarvan de wijze van afhandeling van de eerste klachten. Deze zwaardere klachten zijn volgens de formele procedure uit de Awb afgehandeld en allemaal als ongegrond beoordeeld.

Afhandelingstermijnen

In onderstaande tabel is weergegeven binnen welke termijn de klachten binnen Bedrijfsvoering zijn afgehandeld.

	Binnen 6 weken	Tussen 6 en 10 weken	Langer dan 10 weken
<i>Belastingen</i>	9	4	3
<i>Facilitair</i>	1	0	0
Totaal	10	4	3

Afbeelding 14 afhandelingstermijnen klachten bedrijfsvoering

Uit dit overzicht blijkt dat 10 van de 17 klachten zijn afgehandeld binnen de oorspronkelijke termijn van zes weken zijn afgehandeld. Nog eens vier klachten zijn binnen de maximale wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. Dit betekent dat drie klachten een langere behandeltermijn nodig hadden dan wettelijk bepaald. Bij één klacht is hier een duidelijke reden voor. Deze klacht is op verzoek van klager later behandeld vanwege ziekte.

Conclusies klachten bedrijfsvoering

Het valt op dat de klachten binnen domein Bedrijfsvoering vrijwel allemaal betrekking hebben op team belastingen. Een reden hiervoor is dat dit team binnen de bedrijfsvoeringstaken die Meerinzicht uitvoert het meeste klantcontact heeft. Verder zijn er slechts vier van de 17 klachten gegrond verklaard en ging het bij deze klachten om relatief 'lichte' klachten aangaande het met name niet tijdig reageren op WOZ-bezwaren. Hier is onder de alinea 'algemeen' al een nadere toelichting op gegeven. Deze klachten waren ook niet gericht tegen specifieke medewerkers, maar gingen over de dienstverlening in het algemeen. Deze klachten kunnen mogelijk in de toekomst voorkomen worden door aan de voorkant inwoners beter voor te lichten over de termijnen van afhandeling van bezwaren en de reactiesnelheid op vragen over bepaalde onderwerpen. Zeker als op voorhand duidelijk is dat er op bepaalde onderdelen van de dienstverlening een (tijdelijk) capaciteitsprobleem bestaat. Verder zijn er geen andere verbeterpunten uit het klachtenbeeld voor bedrijfsvoering aan te wijzen.

3. Nationale Ombudsman

Wanneer een inwoner het niet eens is met de afhandeling van een klacht kan deze inwoner zich wenden tot de Nationale Ombudsman. Het komt ook voor dat inwoners voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de gemeente of Meerinzicht al contact opnemen met de ombudsman om advies in te winnen over het indienen van een klacht.

De Nationale Ombudsman heeft drie verzoeken ontvangen voor bemiddeling van de inwoners van de gemeenten Ermelo, Harderwijk en Zeewolde inzake de dienstverlening door Meerinzicht. In één geval was er nog geen klacht ingediend bij de gemeente en/of Meerinzicht en is klager door de ombudsman terugverwezen voor interne klachtbehandeling. In een ander geval ging de klacht met name over de inhoud en is klager door de ombudsman geadviseerd om rechtsbijstand in te schakelen. In het laatste geval heeft de ombudsman een zogenaamde interventie gepleegd. In een dergelijke situatie neemt de ombudsman contact op met de gemeente om informatie in te winnen. Vaak wordt daarmee ook een verzoek gedaan om contact op te nemen met de klager en de situatie op te lossen. Het ging in dit geval om een inwoner die zich nog niet eerder tot de gemeente of Meerinzicht had gewend. De klacht was derhalve niet bekend. Door de uitgezette interventie kon de zaak gelijk opgehelderd worden en bleek er binnen het sociaal domein een administratieve fout begaan te zijn. Deze fout is zo snel mogelijk hersteld en met deze informatie heeft de ombudsman de klacht kunnen afronden. De ombudsman heeft geen andere interventies gedaan.

4. Aandachtspunten en aanbevelingen

Terugkijkend op het jaar 2023 zijn er een paar aandachtspunten te benoemen voor de toekomstige klachtenbehandeling. Ten eerste valt op dat ruim 40% van de klachten niet binnen de wettelijke termijn van zes weken is afgehandeld. Daarnaast is een kleine 20% van de klachten langer dan de maximale wettelijke termijn van 10 weken in behandeling geweest. Uiteraard kan de behandeling van bepaalde klachten incidenteel langere tijd in beslag nemen. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat er meer of nader onderzoek nodig is. Echter, het is aan te bevelen om de behandeltermijn van de klachten zo kort mogelijk te houden. Een snelle afhandeling van een klacht draagt vaak bij aan de positieve ervaring van de inwoners met de overheid.

Een tweede aandachtspunt is de terugkoppeling over de afhandeling van de klacht. Het is de bedoeling dat de afdelingsmanager na afhandeling van de klacht tijdig en proactief een duidelijke terugkoppeling geeft aan de klachtencoördinator op welke manier een klacht is afgehandeld. Ook is het de bedoeling dat relevante documenten, zoals gespreksverslagen, afhandelingsbrieven (gegrond/ongegronde) of bevestigingsmails over informele afhandeling, met de klachtencoördinator worden gedeeld. De praktijk wijst uit dat deze werkafspraken niet in alle gevallen worden nageleefd. Dit brengt met zich mee dat een deel van de klachten onnodig lang blijft openstaan of dat er onduidelijkheid bestaat over de afhandeling van de klacht. De klachtencoördinatoren zullen hierover wederom in gesprek gaan met de managementteams.

In het kader van de afhandeling van klachten via de informele aanpak is nog een laatste aandachtspunt te benoemen. Zoals aangegeven, worden klachten die via de informele weg worden afgehandeld vaak al opgelost in een (telefonisch) gesprek. In dit gesprek kan het ongenoegen gelijk worden weggenomen en/of wordt er samen een praktische oplossing voor het probleem gevonden. Het is voor de afronding van een klacht relevant om een dergelijk gesprek met eventuele gemaakte afspraken kort per e-mail te bevestigen aan klager. Op een later moment kan er dan geen onduidelijkheid bestaan over de manier waarop een klacht is afgehandeld. In de praktijk blijkt dat de klachtencoördinatoren de behandelaars van klachten regelmatig aan deze werkafpraak moeten herinneren en hier nog naar moeten vragen bij archivering van een klacht. De oproep voor 2024 is om hier als afdelingsmanagers alerter op te zijn.

In het vorige jaarverslag is aangegeven dat er meer gekeken zal worden naar het onderwerp van de klacht. Door meer duiding te geven aan het soort klachten, kan inzichtelijk worden gemaakt of er speciale aandachtspunten zijn binnen de afzonderlijke afdelingen en subteams en kunnen er gericht verbetermaatregelen worden ingezet. Zoals in hoofdstuk 1 al is gebleken, had een aantal van de in 2023 behandelde klachten betrekking op onduidelijkheid over de werkwijze, het onderzoek dat wordt uitgevoerd en de verdere afhandeling van procedures. Het verdient een aanbeveling om in 2024 hier meer aandacht aan te geven. Hierbij kan het wellicht goed zijn om de afspraken die binnen de organisatie over de dienstverlening zijn gemaakt, nog extra onder de aandacht van de medewerkers te brengen. Daarnaast is het goed om de situaties waarin een medewerker uitvalt of er door een andere reden personeelstekort ontstaat, ook scherp te hebben en te houden. In 2023 is gebleken dat dit met name bij bedrijfsvoering de oorzaak is geweest van het niet tijdig communiceren met de inwoner.

Vorig jaar is tot slot ook aangegeven dat meer ingezet zou worden op het afdoen van klachten via de informele weg in de situaties die daar geschikt voor zijn. Dit om klachten zo snel mogelijk en laagdrempelig op te lossen. Deze doelstelling voor 2023 is gehaald. Het overgrote deel van de klachten in 2023 is via de informele weg afgehandeld. Voor deze klachten is het niet nodig gebleken om de uitgebreide formele procedure van de Awb te doorlopen. Dit is gunstig voor inwoners, omdat op deze manier sneller tot een oplossing of overeenstemming gekomen kan worden. Ook aan de kant van Meerinzicht zorgt de informele aanpak voor welkome tijdsinstaat bij de behandeling van klachten. Het doel is dan ook om deze lijn voor 2024 voor te zetten.