



Jaarverslag klachten 2022



Domein Sociaal

Domein Bedrijfsvoering

Inhoudsopgave

1. Inleiding jaarverslag klachtbehandeling Meerinzicht (MIZ) 2022	3
1.1 Algemeen beeld klachten 2022	3
1.2 Uitgangspunt klachtafhandeling	3
2. Leereffect klachtafhandeling.....	4
3. Nationale Ombudsman	4
4. Cijfermatig overzicht klachten per bedrijfsonderdeel.....	4
4.1 Domein Sociaal	4
4.1.1 Afhandelingstermijnen klachten domein Sociaal.....	6
4.1.2 Uitkomsten klachten 2022	6
4.2 Domein Bedrijfsvoering.....	8
4.2.1 Afhandelingstermijnen klachten domein Bedrijfsvoering.....	9
4.2.2 Uitkomsten klachten 2022	10
5. Conclusies en aanbevelingen	10

1. Inleiding jaarverslag klachtbehandeling Meerinzicht (MIZ) 2022

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.

Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2022 zijn ingediend over het handelen van Meerinzicht, domein Sociaal en domein Bedrijfsvoering. Dit meer cijfermatige jaarverslag is nog opgesteld door de voormalige klachtencoördinator. Inmiddels zijn er twee nieuwe klachtencoördinatoren aangewezen. Gezien het verloop is het lastig gebleken om nog een nadere duiding te geven aan de cijfers. Voor volgend jaar verwachten we hier beter invulling aan te kunnen geven.

1.1 Algemeen beeld klachten 2022

In 2022 zijn de Coronamaatregelen grotendeels opgeheven waardoor de dienstverlening weer directer en persoonlijker kon plaatsvinden.

In 2022 zijn er minder klachten binnengekomen bij het domein Sociaal. In 2021 waren dat 44 klachten, in 2022 37 klachten. Ondanks dat domein Sociaal steeds meer taken (leefgeld ontheemde Oekraïners en energietoeslag) heeft gekregen, zijn er op deze nieuwe taakvelden weinig tot geen klachten binnengekomen. Dit is opvallend, omdat er met betrekking tot de energietoeslag wel veel bezwaarschriften zijn ontvangen. De ontevredenheid van de inwoners ziet dus niet op de gedragingen van medewerkers, maar op de inhoud van de besluiten. De inschatting is dat het op peil zijn van het management en het daardoor directer aansturen en het tijdiger kunnen signaleren en oplossen van problemen hier een bijdrage aan hebben geleverd. Daarnaast is er gewerkt aan het verbeteren van de "ondersteunende" werkprocessen, bijvoorbeeld op de uitkeringsadministratie waardoor processen soepeler verlopen.

Bij het domein Bedrijfsvoering is ook een daling te zien van het aantal klachten. Het aantal klachten is in 2022 met drie gedaald naar zeven klachten. Een verklaring hiervoor is lastig te geven. Op de onderdelen belastingen en bezwaarschriften na, is er weinig rechtstreeks klantcontact binnen domein Bedrijfsvoering. Dit verklaart het verschil tussen het aantal klachten tussen beide domeinen.

1.2 Uitgangspunt klachtafhandeling

Het streven binnen de drie samenwerkende gemeenten is uitvoering geven aan een optimale dienstverlening. Belangrijk daarbij is dat de inwoner krijgt waar hij recht op heeft en tevreden is met de wijze waarop de dienstverlening door medewerkers heeft plaatsgevonden.

Aan de afhandeling van de klachten wordt veel aandacht besteed. Voorafgaand wordt er altijd telefonisch contact opgenomen met de klager. Dit om duidelijk te krijgen waar de klacht over gaat en of er ook sprake is van andere redenen waarom er een klacht is ingediend.

Het blijkt dat een klacht vaak niet alleen gaat over bejegening door medewerkers. Men is bijvoorbeeld ontevreden over een besluit of ontevreden over het proces. Bij onvrede over een besluit wordt verwezen naar de bezwaarprocedure, waarin de zaak verder wordt opgepakt. Bij een verstoorde relatie met de contactpersoon, waardoor mogelijk de dienstverlening wordt belemmerd, wordt een driegesprek voorgesteld. Doel is om uit de impasse te raken en om de dienstverlening op prettige wijze te kunnen voortzetten. Soms is dit al in een eerste telefoongesprek opgelost. In die gevallen is de afhandeling van de klacht via de uitgebreide formele procedure dan ook niet nodig.

2. Leereffect klachtafhandeling

Naast de formele afhandeling waarbij de klacht schriftelijk wordt afgedaan, kunnen uit de klachten ook lessen worden getrokken voor de organisatie. Dit leereffect wordt gerealiseerd door het doen van aanbevelingen voor aanpassingen van beleid, werkprocessen of bejegening. De klachtafhandeling en de eventuele aanbevelingen worden teruggekoppeld aan de verantwoordelijk leidinggevende, de betrokken medewerker waarover is geklaagd en waar noodzakelijk aan beleidsmedewerkers of de verantwoordelijke seniors.

3. Nationale Ombudsman

Wanneer een burger ontevreden is over de afhandeling van de klacht, kan deze klacht worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. In de behandeling van de klacht door Meerinzicht wordt ook nadrukkelijk verwezen naar de mogelijkheid daarvoor. Wanneer er een klacht wordt neergelegd bij de Nationale Ombudsman, wordt er meestal binnen één week contact opgenomen met de klachtencoördinator van Meerinzicht om de klacht te bespreken. Wanneer de Ombudsman van mening is dat de klacht niet goed is afgehandeld, wordt aan Meerinzicht verzocht om de klacht opnieuw in behandeling te nemen.

Soms nemen inwoners voorafgaand al contact op met de Nationale Ombudsman om advies in te winnen over de wijze van klachtindiening. De Nationale Ombudsman heeft in 2022 van twee inwoners een verzoek gekregen voor bemiddeling. Deze verzoeken hebben geleid tot een interne klachtafhandeling en zijn op de gebruikelijke wijze afgehandeld. De Nationale Ombudsman heeft daarop de meldingen als afgedaan beschouwd en geen verdere actie meer ondernomen.

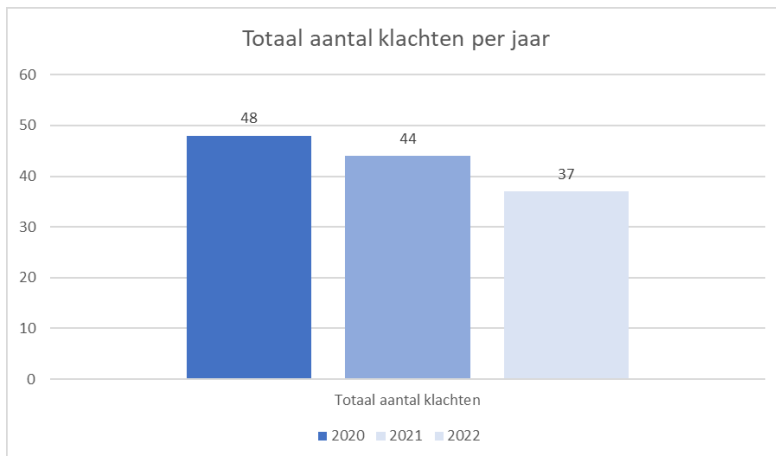
Alle vier de organisaties (Ermelo, Harderwijk, Zeewolde en Meerinzicht) zijn aangesloten bij de Nationale Ombudsman. De Ombudsman stuurt jaarlijks een overzicht van klachten die bij hem zijn ingediend. Dit overzicht wordt gedeeld met het management.

4. Cijfermatig overzicht klachten per bedrijfsonderdeel

4.1 Domein Sociaal

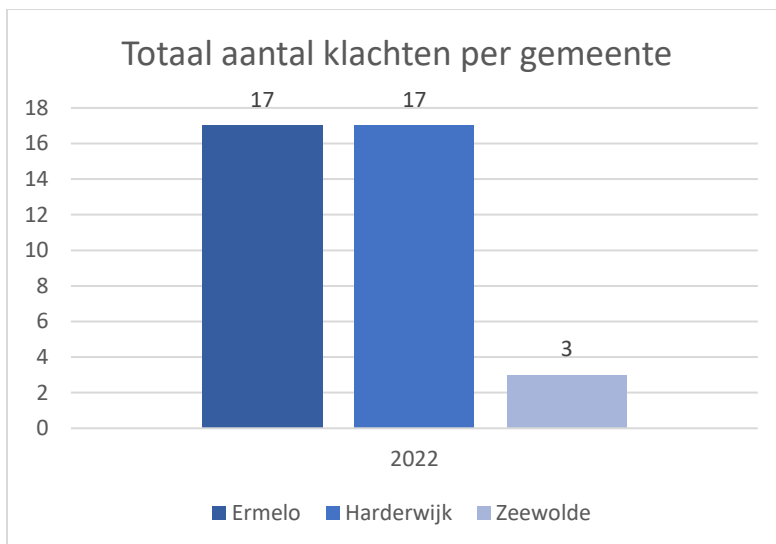
Hieronder worden de 37 klachten over 2022 die betrekking hebben op het domein Sociaal cijfermatig weergegeven per gemeente. Eerst wordt er een vergelijking gemaakt met het totaal aantal klachten in de jaren 2020, 2021 en 2022 (tabel 1) en het totaal aantal klachten per gemeente in 2022 (tabel 2). Daarna worden de klachten per gemeente nog uitgesplitst in de verschillende onderdelen; Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo), Participatiewet en Leerplicht (tabel 3). De uitvoering van de taak "Jeugd" maakt natuurlijk ook deel uit van het domein. Omdat op dit onderwerp geen klachten zijn binnengekomen, wordt Jeugd ook verder niet genoemd in onderstaande tabellen.

Vergelijking voorgaande jaren totaal aantal klachten (Meerinzicht)

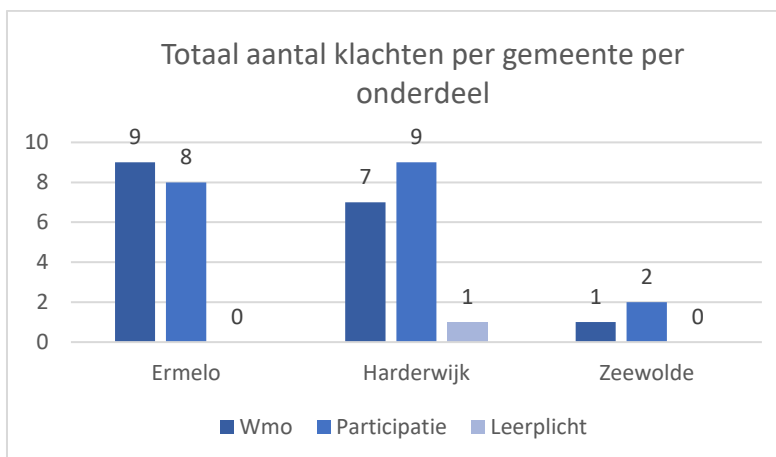


Tabel 1 totaal aantal klachten per jaar (2020, 2021 en 2022)

Totaal aantal klachten per gemeente 2022



Tabel 2 totaal aantal klachten per gemeente 2022



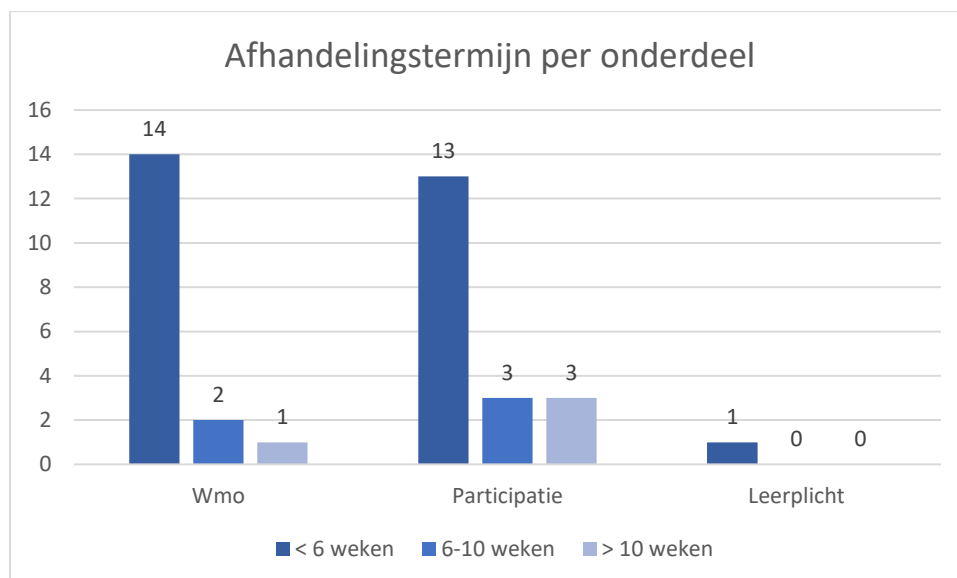
Tabel 3 totaal aantal klachten per gemeente per onderdeel

Bij deze laatste tabel is nog op te merken dat het totaal aantal klachten ten aanzien van de Wmo is afgenomen met één (1) klacht ten opzichte van 2021. Voor het onderwerp Participatie geldt dat het aantal klachten met twee (2) is afgenomen ten opzichte van 2021. Met betrekking tot het onderwerp Leerplicht is het afgelopen jaar maar één (1) klacht ingediend. Dit waren nog vier (4) klachten in 2022.

4.1.1 Afhandelingstermijnen klachten domein Sociaal

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (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 2022 per onderdeel (Wmo, Participatie en Leerplicht) weergegeven.



Tabel 4 afhandelingstermijnen klachten 2022 per onderdeel

Het overgrote deel van de klachten is binnen de normale beslistermijn van 6 weken afgehandeld. In totaal zijn dit 28 van de 37 klachten. Vijf (5) klachten zijn binnen de verlenging van de beslistermijn met vier weken afgehandeld. Voor vier (4) klachten is het niet gelukt om de maximale beslistermijn van 10 weken te halen. In één geval had dit te maken met vakantie van de klager. In de overige gevallen was er vanwege de complexiteit van de klacht meer tijd nodig voor de afhandeling.

4.1.2 Uitkomsten klachten 2022

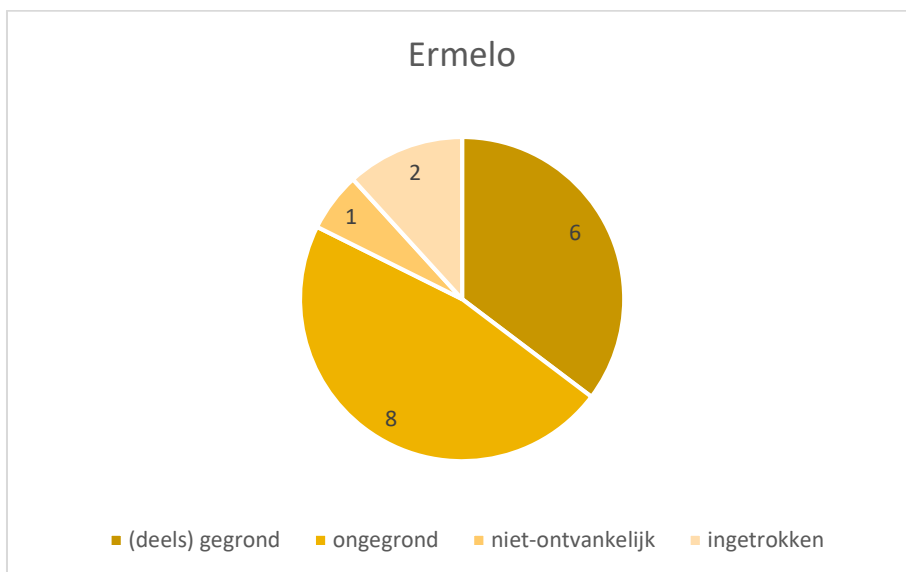
Bij de behandeling van klachten wordt uiteindelijk na afronding van het onderzoek door de afdelingsmanager een oordeel geveld over de uitkomst van de klacht. Er zijn vier uitkomsten te onderscheiden:

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.

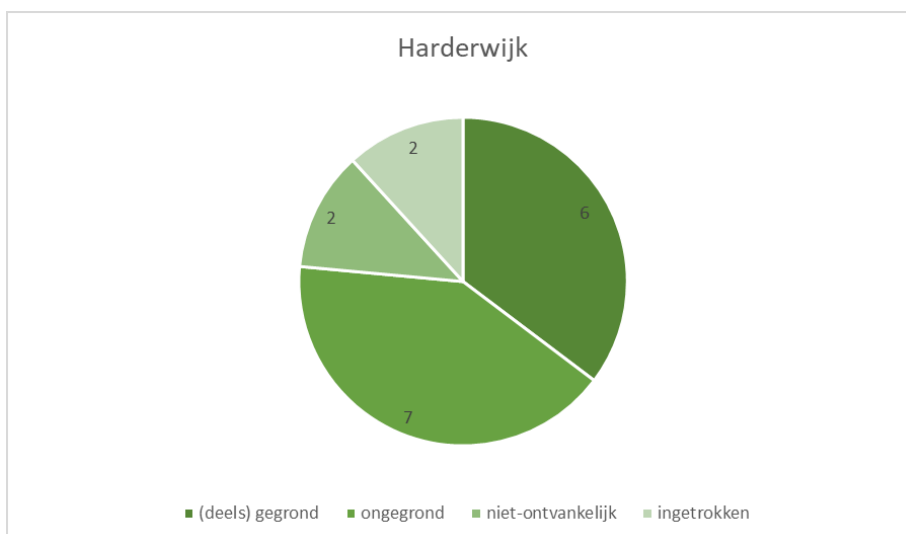
2. Klacht is ongegrond; dit betekent dat de klacht niet terecht is en dat de dienstverlening en communicatie door medewerkers op de correcte wijze heeft plaatsgevonden.
3. Klachten is niet-ontvankelijk; dit betekent dat de klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen, bijvoorbeeld omdat de klager het niet eens is met de inhoud van een besluit (in dat geval is er een bezwaarmogelijkheid) of omdat de klacht gaat over een zorgorganisatie waarvan het handelen en de gedragingen niet vallen onder verantwoordelijkheid van 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.

In onderstaande cirkeldiagrammen zijn de uitkomsten van de klachten over 2022 per gemeente inzichtelijk gemaakt.

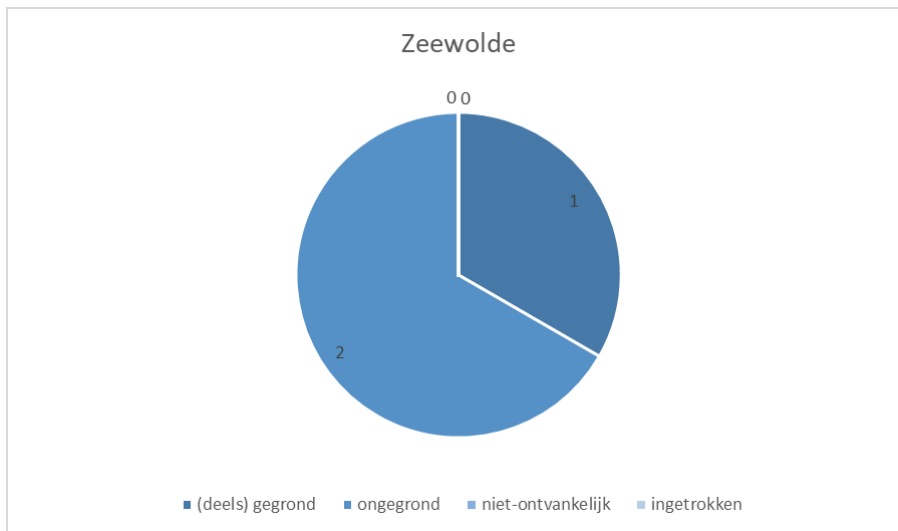
Ermelo



Harderwijk



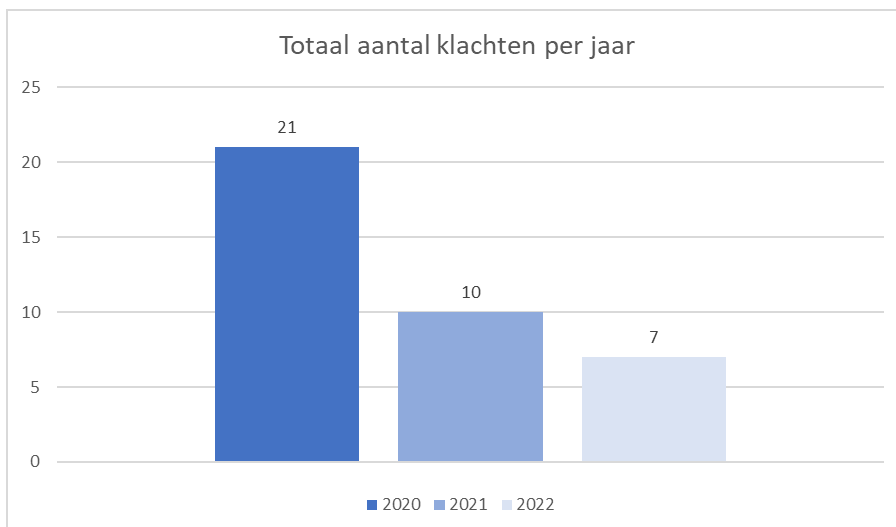
Zeewolde



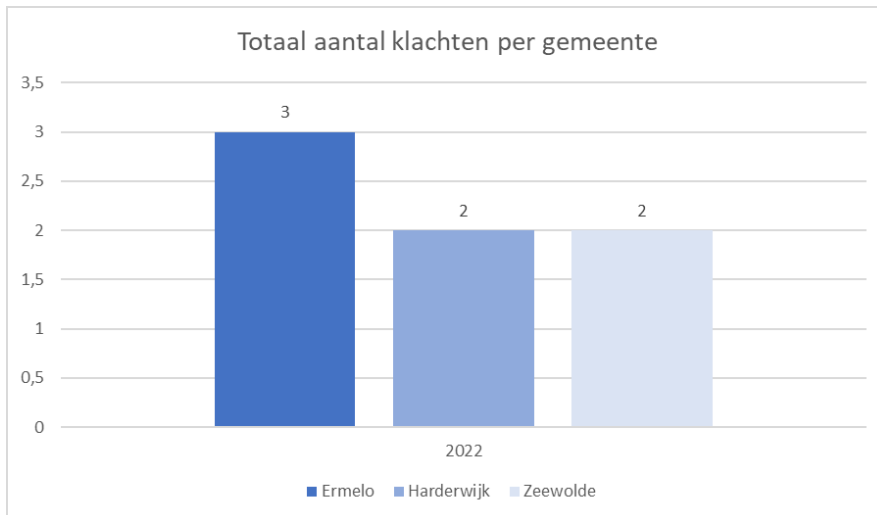
De gegrond verklaarde klachten hebben allemaal betrekking op de onderdelen Wmo en Participatie.

4.2 Domein Bedrijfsvoering

Hieronder worden de 7 klachten over 2022 die betrekking hebben op het domein Bedrijfsvoering cijfermatig weergegeven per gemeente. Eerst wordt er een vergelijking gemaakt met het totaal aantal klachten in de jaren 2020 en 2021 (*tabel 1*). Daarna wordt het totaal aantal klachten per gemeente in 2022 inzichtelijk gemaakt (*tabel 2*). Hierbij wordt aangegeven op welk onderwerp de klachten betrekking hebben.



Tabel 1 totaal aantal klachten per jaar (2020, 2021 en 2022)



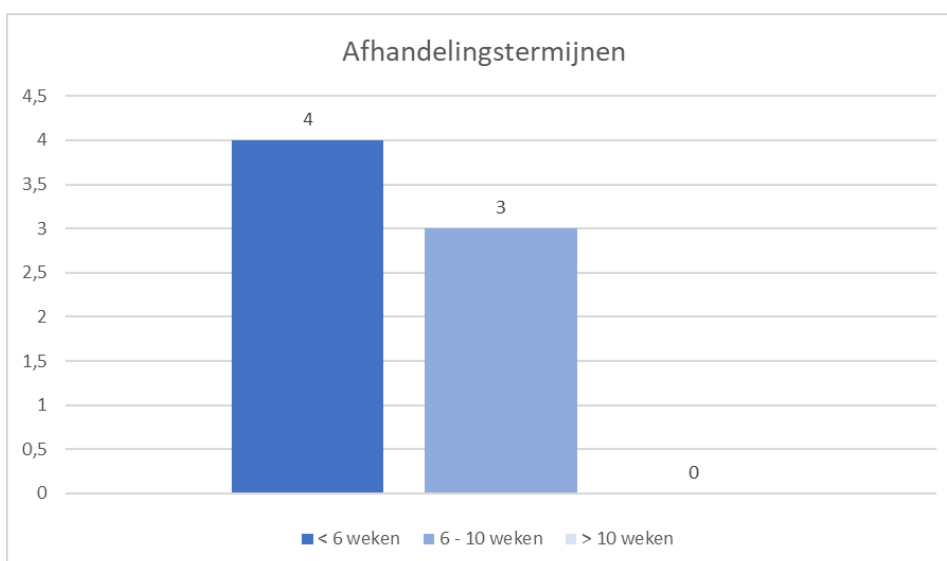
Tabel 2 totaal aantal klachten per gemeente 2022

Alle zeven (7) klachten binnen het domein Bedrijfsvoering hebben betrekking op het onderdeel Belastingen:

- Twee (2) klachten van de gemeente Ermelo gingen over de aanslag gemeentelijke belastingen. Eén (1) klacht ging over de gang van zaken rondom een verzoek om kwijtschelding;
- De twee (2) klachten van de gemeente Harderwijk hadden betrekking op de manier van te woord staan tijdens een telefoongesprek en het niet beantwoorden van vragen;
- De twee (2) klachten van de gemeente Zeewolde hadden betrekking op de gang van zaken over de aanslag gemeentelijke belastingen en het uitblijven van een reactie op het verzoek om kwijtschelding.

4.2.1 Afhandelingstermijnen klachten domein Bedrijfsvoering

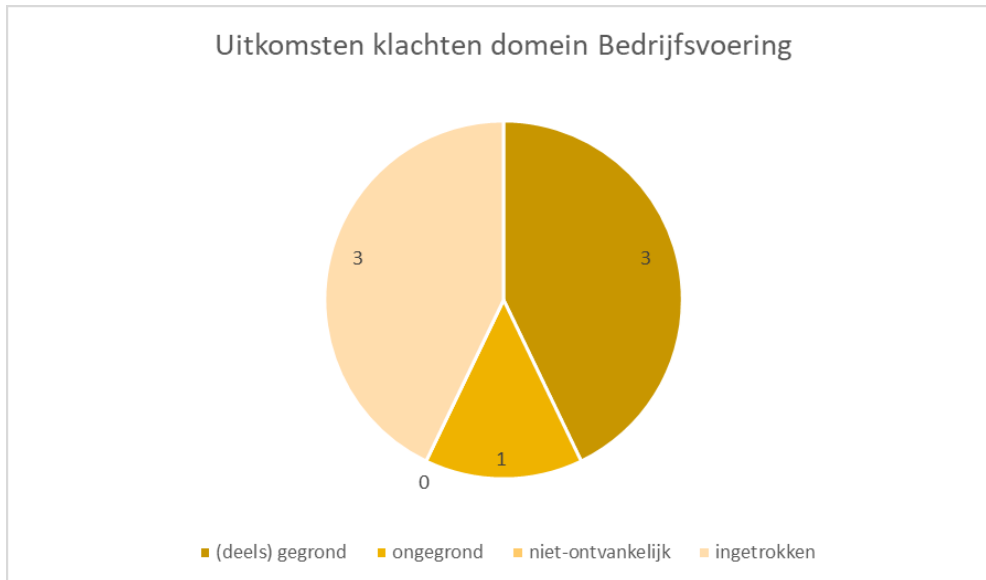
Alle zeven (7) klachten binnen domein Bedrijfsvoering zijn binnen de wettelijke termijn afgerond. Vier (4) klachten zijn binnen de normale termijn van zes weken afgehandeld. Voor drie (3) klachten was verlenging van de beslistermijn met vier weken nodig.



Tabel 3 Afhandelingstermijnen klachten 2022

4.2.2 Uitkomsten klachten 2022

Bij de behandeling van klachten wordt ook binnen domein 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 cirkeldiagram zijn de uitkomsten van de klachten over 2022 binnen domein Bedrijfsvoering inzichtelijk gemaakt. Zoals aangegeven, hebben deze klachten allemaal betrekking op het onderdeel Belastingen.



Tabel 4 uitkomsten klachten domein Bedrijfsvoering 2022

Drie (3) klachten zijn gegrond verklaard. In twee gevallen is alsnog het verzoek om kwijtschelding gehonoreerd. Bij de laatste gegrond verklaarde klacht is alsnog antwoord gegeven op de vragen van klager over een specifieke belastingsoort. Eén (1) klacht is ongegrond verklaard. Deze klacht ging over de manier van te woord staan aan de telefoon. De uitkomst van de klacht was dat de betreffende medewerker zich niet op een onjuiste manier had gedragen. Drie (3) klachten zijn gaandeweg de procedure ingetrokken. In twee van die gevallen is naar aanleiding van de klacht alsnog een (nieuwe) aanslag gemeentelijke belastingen verstrekt en daarmee snel een praktische oplossing gevonden. In het laatste geval had klager inhoudelijke bezwaren tegen de aanslag gemeentelijke belastingen en is er administratief beroep ingesteld. Er waren in 2022 geen klachten binnen domein Bedrijfsvoering die niet-ontvankelijk zijn verklaard.

5. Conclusies en aanbevelingen

Het aantal klachten is opnieuw afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Een verklaring hiervoor is lastig te geven. Het kan te maken hebben met het beter op orde hebben van de organisatiestructuur en processen. Afgelopen jaar is onder andere ingezet op verbetering van de communicatie, procesoptimalisatie en scholing van medewerkers. Wel kan worden gesteld dat afgezet tegen het grote aantal klantcontacten en de continu veranderende wet- en regelgeving, zeker binnen het Domein Sociaal, het aantal klachten relatief gering is.

Terugkijkend op het jaar 2022 zijn er een paar aandachtspunten te benoemen voor de toekomstige klachtenbehandeling. Ten eerste valt op dat de meeste klachten binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld. Voor slechts vier klachten was er een langere periode dan 10 weken nodig voor afhandeling. Het streven voor het jaar 2023 is om alle klachten zo snel mogelijk, maar zeker binnen de wettelijke termijn, af te handelen.

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 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/ongeground) 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 adequate afhandeling van de klacht. Om hier verbetering in aan te brengen voor het jaar 2023 zal de klachtencoördinator hierover in gesprek gaan met het managementteam.

Vooruitkijkend naar het jaar 2023 is het relevant om te vermelden dat meer zal worden gekeken naar het onderwerp van de klacht. Door meer duiding te geven aan het soort klachten, kan inzichtelijker worden gemaakt of er speciale aandachtspunten zijn binnen de afzonderlijke afdelingen of subteams en kunnen er gericht verbetermaatregelen worden ingezet indien dat nodig is. Verder wordt ingezet 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 kunnen lossen.