CIJFERS KLACHTBEHANDELING 2025




Het aantal ontvangen klachten is licht gedaald t.o.v. 2024 van **65** naar **59**.
Het aantal formeel behandelde klachten is gestegen t.o.v. 2024 van **7** naar **18**.

**11** klachten zijn afgebroken, ingetrokken of niet ontvankelijk verklaard. Redenen:

- De klacht betrof een melding (3x);
- De klacht ging over beleid van de gemeente (3x);
- De klager reageerde niet meer tijdens de klachtbehandeling (2x);
- De klacht ging alleen over een opgelegde boete (1x);
- De klager trok de klacht in toen er alsnog een reactie kwam (1x);
- De klacht ging over een gedraging van langer dan een jaar geleden (1x).

De rol van de klachtencoördinator was coördinerend.

De 48 afgehandelde klachten hadden betrekking op de volgende teams:

| **Team** | **Aantal klachten** |
|---|---|
| Duurzaam | 1 |
| Bestuur en organisatie | 1 |
| SD opgroeien | 2 |
| SD werk en meedoen | 4 |
| SD kwaliteit en ondersteuning | 3 |
| Ruimte verzorgen | 4 |
| Ruimte initiatief | 7 |
| Dienstverlening | 3 |
| Financiën en belastingen | 3 |
| Leefbaarheid en wijkregie | 11 |
| College | 2 |
| Directie | 1 |
| Klacht m.b.t. meerdere afdelingen | 6 |

**Wijze van klachtbehandeling**
De procedure klachtbehandeling is opnieuw vastgesteld (Raadsbesluit 28 maart 2024). Samengevat verloopt het proces als volgt:
1. Na ontvangst van de klacht maakt de klachtencoördinator met de klager een beoordeling of de klacht informeel kan worden behandeld;
2. Als de klacht informeel behandeld kan worden, gaat de klachtencoördinator na welke stappen (en door wie) nodig zijn om de klacht zorgvuldig af te handelen. De klager heeft altijd de mogelijkheid om zijn/haar klacht alsnog formeel te laten behandelen;
3. In het geval van formele klachtbehandeling wijst de klachtencoördinator de klacht toe aan een klachtbehandelaar. Hij/zij voert met de klachtencoördinator het klachtonderzoek uit;
4. Tot slot adviseert de klachtencoördinator de klachtbehandelaar over de beoordeling van de klacht en ontvangt de klager (en betrokken medewerker) een klachtafhandelingsbrief namens de klachtbehandelaar/het college.

**Algemeen beeld klachten**
Klachten zijn uiteenlopend van aard. Een aantal klachten komt vaker dan een keer voor, te weten: niet of laat reageren, het missen van proactieve informatie over de stand van zaken, onduidelijkheid over participatie/inspraak, een traag of onduidelijk proces en onzorgvuldige communicatie. In een paar gevallen gaat een klacht over een specifiek contactmoment met een medewerker. Wat ook vaker dan een keer voorkomt is dat er iets niet goed gaat in de communicatie/het proces als er meer afdelingen gaan over een bepaalde zaak.

**Lichte daling aantal klachten**
Het aantal klachten is licht gedaald. Afdelingen zijn continu bezig met het verbeteren van processen. Aan het begin van het jaar is per team teruggeblikt op de klachten van het voorgaande jaar. Verder is de daling mogelijk te verklaren door 20 geregistreerde situaties waarin de klachtencoördinator bemiddeld heeft: een inwoner legde contact met de klachtencoördinator en is vooruitlopend op een mogelijke klacht van een reactie voorzien.

**Toename formele klachten**
Er zijn in 2025 significant meer klachten formeel afgehandeld dan in 2024. Een zestal klachten had betrekking op een grotere, zelfde zaak. Ten aanzien van twee andere zaken geldt ook dat er meer klachten waren (twee). Als de gemeente Meppel de klacht formeel behandeld heeft, dan kan een inwoner de wijze of uitkomst van de klachtbehandeling voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Dit kan vanuit de inwoner bezien een reden zijn om de klacht formeel door de gemeente Meppel te laten behandelen. In sommige gevallen beslist de klachtencoördinator in samenspraak met de klachtbehandelaar eenzijdig dat de klacht formeel moet worden afgehandeld.

**Reflectie op klachten**
Bij klachtbehandeling wordt onderzocht wat de gemeente anders had kunnen doen. Zijn er procesverbeteringen mogelijk? De uitkomsten worden meegenomen in de verbetering van de dienstverlening. Waar mogelijk direct en in andere gevallen op langere termijn. De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van leerpunten vanuit klachtbehandeling. In het eerste kwartaal van het jaar ontvangen de teammanagers een overzicht van behandelde klachten in zijn/haar team, inclusief het overzicht van de leerpunten. Waar nodig vindt een reflecterend gesprek plaats tussen de teammanager/het team en de klachtencoördinator.

**Ervaringen klachtbehandeling**
Het algemene beeld van de ervaring van klachtbehandeling is dat inwoners zich gehoord voelen. Ze ervaren de klachtbehandeling als zorgvuldig, duidelijk en vinden het fijn als de gemeente er ook iets van leert. In sommige gevallen is een inwoner niet tevreden, dit is meestal het geval wanneer het beleid en/of het inhoudelijke antwoord niet verandert door de klachtbehandeling.