

Jaarverslag Klachtenafhandeling 2023

Met dit Jaarverslag Klachtenafhandeling brengt de klachtencoördinator verslag uit over de behandeling van klachten in het afgelopen jaar conform de Klachtenverordening gemeente West Betuwe. Deze klachten betreffen de bejegening van inwoners door medewerkers en/of bestuurders van de gemeente West Betuwe of de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten of meldingen over voorzieningen in de openbare ruimte vallen buiten het bestek van dit jaarverslag nu dit juridisch gezien geen klachten zijn in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenverordening. Voor de genoemde meldingen kunnen onze inwoners uiteraard wel terecht bij de gemeente. Zij kunnen die klacht of melding doorgeven aan het Meldpunt Openbare ruimte.

Toelichting klachtenregeling

Signalen van inwoners

Inwoners die ontevreden zijn over de wijze van bejegening en onze dienstverlening kunnen een klacht indienen. Met dienstverlening wordt hier bedoeld; de publieke dienstverlening van medewerkers aan het publiek. De klachtenprocedure is bedoeld om te leren van de vervelende ervaringen van inwoners en zo eraan te werken om ons werk (nog) beter te doen. Dat veronderstelt oplossingsgericht en objectief handelen rekening houdend met alle betrokken partijen. Signalen van inwoners grijpen we aan om meer zicht te krijgen op de dienstverlening van de gemeente.

Klachtenverordening gemeente West Betuwe

De Klachtenverordening is van toepassing wanneer het gaat om gedragingen of nalatigheid van ambtenaren en/of bestuurders. Bijvoorbeeld:

- het verstrekken van onvoldoende informatie;
- het lang moeten wachten op een antwoord op een vraag of een brief;
- het niet nakomen van afspraken;
- een niet klantvriendelijke benadering.

De gemeente behandelt een klacht vertrouwelijk. Wie de klachtbehandelaar is staat genoemd in artikel 6 van de Klachtenverordening gemeente West Betuwe. Meestal wordt de klacht behandeld door de teamleider van het betreffende team waarover de klacht gaat. De klachtencoördinator kan zo nodig de klachtenbehandelaar bijstaan en adviseren.

Procedure

Als een klacht wordt ingediend is de procedure als volgt.

Fase 1

De klachtbehandelaar probeert in deze fase in overleg met betrokkenen tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te komen. Dit noemen we de informele fase. Als het partijen niet lukt om tot een voor ieder aanvaardbare oplossing te komen, volgt fase 2.

Fase 2

De klachtbehandelaar gaat de partijen horen en brengt vervolgens advies uit aan het bevoegde bestuursorgaan. Het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester neemt vervolgens een beslissing over de klacht. Als de indiener van de klacht het niet eens is met de beslissing, bestaat de mogelijkheid over te gaan tot fase 3.

Fase 3

De klager kan binnen een termijn van één jaar na de verzenddatum van de beslissing op de klacht een schriftelijk verzoek indienen bij de Nationale Ombudsman voor een vervolgbehandeling van de klacht. Dat is mogelijk via de website van de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman neemt na de ontvangst van zo'n verzoek een beslissing op de klacht. Dit is een definitief eindoordeel waartegen geen verdere vervolgstappen mogelijk zijn.

Rapportage 2023

Verantwoordingsmoment

Op grond van artikel 10 van de Klachtenverordening gemeente West Betuwe brengt de klachtencoördinator jaarlijks een verslag uit van het aantal klachten, de wijze van afdoening en de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

Waar gingen de klachten over?

We kunnen de klachten globaal verdelen in vier categorieën:

1. Onjuiste informatie: De klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Ook kan het gaan om onjuiste informatie van een medewerker.
2. Onheuse bejegening: De klager ervaart het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.
3. Incorrecte afhandeling: De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat reageert, of dat een procedure niet goed is verlopen.
4. Overig: Klachten die niet duidelijk onder één van de bovengenoemde categorieën thuishoren.

Hoeveel klachten ontvingen we?

Er zijn in 2023 dertien (13) klachten ingediend. Twee (2) klachten hadden betrekking op medewerkers of dienstverlening van andere instanties dan de gemeente (regiotaxi en de

Omgevingsdienst). Deze klachten zijn ter afhandeling doorgestuurd. Het aantal ingediende klachten is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van de drie voorgaande jaren: dertien (13) klachten in 2020, tien (10) klachten in 2021 en twaalf (12) klachten in 2022.

Overzicht klachten 2023

Aantal klachten	Ingediend	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan
Gebruik antisemitische uitlatingen	1	1	
Niet reageren op meldingen fout parkeren	1	1	
Bejegening/handelswijze medewerker team Sociaal	5	3	2
Bejegening/communicatie medewerkers team Sociaal	3	3	
Procedure verkoop gemeenteground	1		1
Wijze van informatieverstrekking over vergunning	1	1	
Gebrekkige communicatie en uitblijven van verkeersmaatregelen	1	1	
Totaal	13	10	3

Hoe komen klachten binnen?

De meeste klachten worden per mail of via de gemeentelijke website ingediend, maar het is ook mogelijk schriftelijk of telefonisch een klacht in te dienen of in persoonlijk contact met medewerkers.

De wijze van afhandeling

We streven ernaar klachten informeel af te handelen. Door het aangaan van een gesprek, uitleg, meer informatie en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich vaak al gehoord en geholpen. Dat lukte het afgelopen jaar goed. Klachten die telefonisch zijn ingediend worden niet schriftelijk behandeld en niet geregistreerd (artikel 3 lid 3 van de Klachtenverordening). Klachten die per mail rechtstreeks zijn ingediend bij een team worden

echter niet altijd als klacht geregistreerd, maar wel naar tevredenheid afgehandeld door dat team. Inwoners zijn doorgaans tevreden als we met hen in gesprek gaan en voor een passende oplossing zorgen. Maar het komt ook voor dat ze toch om een formele klachtbehandeling vragen. In drie situaties lukte een informele afhandeling niet en kwam het tot een formele afhandeling van de klacht.

Nationale Ombudsman

In contacten met klagers wordt consequent gewezen op de mogelijkheid om de gang naar de Nationale Ombudsman te maken als een klacht door de gemeente is afgehandeld. Over één afgehandelde klacht is in 2023 een verzoek ingediend bij de Nationale Ombudsman. Het vervolgonderzoek door de Nationale Ombudsman is nog in behandeling.

Aanbevelingen

Het blijft een aandachtspunt dat ingediende klachten via de mail niet altijd als officiële klacht worden ingeboekt. De praktijk heeft laten zien dat die klachten wel naar tevredenheid zijn afgehandeld, maar om te komen tot een (nog) beter beeld van het aantal ingediende klachten, verdient het aanbeveling om ook deze klachten te registreren. Dat willen we bereiken door de klachtbehandelaar te vragen deze informele klachten altijd door te geven aan de klachtencoördinator.

Andere aandachtspunten zijn:

- Het verbeteren van de informatieverstrekking aan inwoners over de activiteit of zaak waarbij zij zich betrokken voelen of zijn (bijvoorbeeld bij een herinrichting van een wijk of dorp of over een subsidieaanvraag);
- Het inzetten van klanttevredenheidsonderzoeken op het thema 'jeugd'. Aan het team Beleid Maatschappelijke Ontwikkeling is aanbevolen om dit onderzoek mogelijk te maken;
- Het beter luisteren en doorvragen door de medewerkers naar de aard en strekking van de vraag die wordt gesteld of het verzoek dat is gedaan.

Een suggestie bij het laatste aandachtspunt kan zijn dat alle medewerkers altijd eerst een 'intake' gesprek houden met een aanvrager of verzoeker.

Het valt op dat het meest aantal klachten tegen diverse medewerkers gericht is, waarbij de gemene deler de categorie 'communicatie' is. Het is aan te bevelen om aandacht te besteden aan de communicatie naar de aanvrager of verzoeker, zeker wanneer er medewerkers uit diverse teams bij een dossier betrokken zijn. Hierbij kan worden gefocust op het eenduidig en helder communiceren naar de aanvrager of verzoeker.

De klachtencoördinatoren gaan aan de slag met de aanbevelingen uit dit jaarverslag door in gesprek te gaan met de klachtenbehandelaars waar de aanbeveling(en) thuishoren.

Geldermalsen, 22 mei 2024.

De klachtencoördinator van de gemeente West Betuwe.