

## Informatienota

Datum vergadering	: 2 juli 2024
Registratienummer	: GZDGWB/1483447
Informatienummer	: IN070
Portefeuillehouder	: Servaas Stoop
Bijlage(n)	: 1
Onderwerp	: Jaarverslag Klachtenafhandeling 2023

---

### Onderwerp

Jaarverslag Klachtenafhandeling 2023

### Kennisnemen van

Via bijgevoegd jaarverslag kennisnemen van de afhandeling van klachten in het jaar 2023.

### Inleiding

Op grond 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. Deze klachten betreffen de bejegening van inwoners door medewerkers van de gemeente West Betuwe.

### Kernboodschap

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.

### Consequenties

In 2023 zijn dertien (13) klachten ingediend. 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. In het jaarverslag staan een aantal aanbevelingen.

Het blijft een aandachtspunt dat ingediende klachten via de e-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. De klachtbehandelaar wordt gevraagd deze informele klachten altijd door te geven aan de klachtencoördinator.

Andere aandachtspunten zijn:

- Het verbeteren van de (vroegtijdige) 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. In zo'n persoonlijk gesprek is ook het managen van verwachtingen van de verzoeker eenvoudiger.

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 medewerkers uit diverse teams bij een dossier betrokken zijn. Hierbij kan worden gefocust op het eenduidig en helder communiceren naar de aanvrager of verzoeker.

Het college heeft de aanbevelingen van de klachtencoördinator overgenomen en laat de genoemde aandachtspunten bewaken.

### **Financiën**

Het uitbrengen van een jaarverslag heeft geen financiële consequenties voor de gemeente.

### **Communicatie**

Het jaarverslag Klachtenafhandeling 2023 wordt op de gemeentelijke website geplaatst.

### **Vervolg**

n.v.t.

### **Bijlage(n)**

Jaarverslag Klachtenafhandeling 2023.

### **Suggestie ter afhandeling**

Voor kennisgeving aannemen.

Burgemeester en wethouders van de gemeente West Betuwe,

de gemeentesecretaris,  
Philip Bosman

de burgemeester,  
Servaas Stoop