

Jaarverslag interne klachtbehandeling 2021 gemeente Berg en Dal

Inleiding

De gemeente Berg en Dal is er voor haar inwoners. Kwaliteit staat daarbij voorop. Toch kunnen inwoners of anderen klachten hebben over de dienstverlening. De klachtenprocedure is bedoeld om klachten op te lossen en het vertrouwen in de gemeente te herstellen. Klachten kunnen ook aanleiding zijn om de dienstverlening te verbeteren.

In dit jaarverslag laten we de ervaringen, trends en leermomenten van de interne klachtbehandeling zien.

Hoe komen klachten binnen?

	Aantal	Percentage
Digitaal:	22	92%
Telefoon/balie:	2	8%
Brief:	0	0%

Tabel 1 Hoe komen klachten binnen?

Klachten in dit jaarverslag

Klachten die we in dit jaarverslag bespreken zijn klachten over gedragingen. Iedereen heeft recht om een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich in een bepaalde situatie heeft gedragen. Dit staat in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en in onze klachtenverordening. Dat is ons wettelijk kader.

Klachtencoördinator en -behandelaar

Klachtencoördinator

De klacht komt binnen bij de klachtencoördinator, die de klacht registreert. Veel klachten worden digitaal ingediend. Dat willen we ook stimuleren. Telefonisch, bij de balie of per brief een klacht indienen kan ook. Als de klacht binnen komt, stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging. Daarna stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar de behandelaar van de klacht. Met de klachtenbehandelaar wordt gekeken of een informele afhandeling van de klacht mogelijk is.

Klachtenbehandelaar

De klachtenbehandelaar heeft het mandaat van het college van burgemeester en wethouders om een klacht af te handelen. De klachtenverordening geeft aan wie in welke situatie de klachtenbehandelaar is. Vaak is dat de teamleider / bedrijfsleider van degene waarover wordt geklaagd. Die behandelt dan de klacht. Als het om een klacht over een teamleider of bedrijfsleider gaat, dan is de manager de klachtenbehandelaar. Een klacht over het gedrag van een manager, behandelt de gemeentesecretaris. De burgemeester behandelt de klacht over de gemeentesecretaris of griffier. Bij klachten over een wethouder, burgemeester of het college is het college de klachtenbehandelaar.

Aantal klachten en meldingen / doorverwijzingen

Klachten

In 2021 ontving de gemeente in totaal 24 klachten over het handelen (gedraging) van de gemeente. Deze nemen we in dit jaarverslag onder de loep.

Daarnaast gingen er 1 klacht over gedragingen van een andere organisatie, die een eigen klachtenprocedure heeft. De klager is hiervan op de hoogte gebracht en de klacht is, met instemming van de klager, doorgestuurd.

Meldingen

In 2021 zijn er 36 meldingen via de klachtencoördinator ingediend, die niet gingen over het gedrag van een ambtenaar. Dat kan bijvoorbeeld een melding zijn die gaat over het onderhoud van de openbare ruimte (bijv. afval, bomen, wegen). Uiteraard pakt de gemeente deze meldingen wel op, maar niet volgens de klachtenprocedure. Ook zijn via de klachtencoördinator inhoudelijke vragen binnengekomen, die ergens anders in de organisatie thuishoorden. Dit soort meldingen en vragen staan in een aparte tabel in de bijlage.

Aantal klachten

	Totaal 2021	Nog open in 2022	Ingetrokken / niet verder in behandeling	Afgehandeld	Informeel	Formeel
Buitendienst						
Sport						
Maatschappelijke Ontwikkeling						
Ruimtelijke Ontwikkeling	6			6	5	1
Informatie						
CCB	7			7	7	
Communicatie						
P&O	1			1	1	
Secretariaat						
Financiën	1		1			
JZ/APV & Handhaving	1			1		1
Inkomen & Participatie	3			3	3	
Facilitair bedrijf						
Beheer openbare ruimte	2			2	2	
Sociaal Team	2			2	2	
Managers (MT)						
College						
Meerdere teams	1			1	1	
Totaal	24		1	23	21 (91 %)	2 (9 %)

Tabel 2 Aantal klachten

Vergelijking met voorgaande jaren

Het aantal klachten in de afgelopen vier jaar ligt tussen de 20 en 35 klachten. Dit jaar ontving de gemeente 24 klachten. Daarmee is het aantal klachten in 2021, in vergelijking met de afgelopen jaren, gemiddeld te noemen.

Formele en informele afhandeling

In eerste instantie behandelt de gemeente een klacht eerst zelf. Dit heet de interne klachtafhandeling. Bij de interne klachtafhandeling kan een klacht formeel of informeel afgehandeld worden.

Klagers willen vaak een spoedige klachtafhandeling en oplossing. Daarom nemen we snel contact op met de klager, gaan we in gesprek en lossen we klachten (informeel) binnen een week op. Is een klager niet tevreden of vraagt een klacht om een schriftelijk oordeel en onderzoek via hoor en wederhoor, dan starten we een formele procedure met een officieel

klachtgesprek tussen de klachtenbehandelaar en de klager. Ook wordt gesproken met degene waarover wordt geklaagd. De formele procedure wordt afgerond met een brief. In deze klachtafhandeling staat het oordeel van de klachtbehandelaar. In een aantal gevallen zijn we niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen. Een voorbeeld hiervan is als de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Het is dan niet meer mogelijk om de klacht goed te onderzoeken.

Soms trekt een klager een klacht gedurende een procedure weer in. In een aantal gevallen reageert een klager niet meer op een vraag of bericht. Dan kan een klacht ook niet verder in behandeling genomen worden. Daarnaast zijn algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering geen klachten in de zin van de Awb en onze klachtenverordening.

Externe klachtafhandeling

Als de burger niet tevreden is over de interne behandeling, dan kan de klacht vervolgens worden voorgelegd aan de gemeentelijke ombudsman. Dit heet de externe klachtafhandeling. In het jaarverslag 2021 van de gemeentelijke ombudsman komt die procedure aan bod. Drie klachten zijn vereenvoudigd opgelost. Vijf klachten zijn doorverwezen, waarvan drie naar de klachtencoördinator van de gemeente en twee naar een andere instantie. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen. Eén klacht, uit 2020, heeft geleid tot een rapport.

Soort klachten per team

	Totaal 2021	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
Buitendienst					
Sport					
Maatschappelijke Ontwikkeling					
Ruimtelijke Ontwikkeling	6			5	1**
Informatie					
CCB	7		1	4	2***
Communicatie					
P&O	1			1	
Secretariaat					
Financiën	1			1	
JZ/APV & Handhaving	1			1	
Inkomen & Participatie	3		1	1	1****
Facilitair bedrijf					
Beheer openbare ruimte	2			2	
Sociaal Team	2		1	1	
Managers (MT)					
College					
Meerdere teams	1*				1*****
Totaal	24		3	16	5

Tabel 3 Soort klachten per team

* Deze klacht ging over de Teams Ruimtelijke Ontwikkeling + JZ/APV & Handhaving

** Deze klacht betrof onjuiste informatie en incorrecte afhandeling

*** Deze klachten betroffen onheuse bejegening en incorrecte afhandeling

**** Deze klacht betrof onheuse bejegening en incorrecte afhandeling

***** Deze klacht betrof onjuiste informatie en incorrecte afhandeling

Onjuiste informatie: De klager verwijst naar niet juiste informatie op bijvoorbeeld de website, in brieven, folders en dergelijke. Het kan ook onjuiste informatie van een ambtenaar gaan.

Onheuse bejegening: De klager vindt dat hij/zij door een ambtenaar beledigend, onbehoorlijk of onredelijk is behandeld.

Incorrecte afhandeling: De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijv. te laat reageren. Of dat een procedure niet goed is verlopen.

Overig: Klachten die niet duidelijk horen bij één van de bovengenoemde soorten of betroffen meerdere soorten klachten.

Wat valt op?

- Elk jaar scoren bepaalde teams hoog qua aantal ontvangen klachten. Dit zijn de teams met veel klantcontacten. Voor dit jaar zijn dat de teams CCB en Ruimtelijke Ontwikkeling met elk zeven klachten (waarvan RO één gedeelde klacht met een ander team). Het Sociaal team en het team Beheer openbare ruimte, ook twee teams met veel klantcontacten, hebben dit jaar relatief weinig klachten.
- Het merendeel van de klachten ging over een incorrecte afhandeling. Dit gaat dan vooral over het niet of onvoldoende reageren op een mail / melding. De teams Ruimtelijke Ontwikkeling en CCB kregen de meeste klachten over dit onderwerp.
- In zes gevallen vond de klager dat hij of zij door een ambtenaar beledigend, onbehoorlijk of onredelijk is behandeld. In drie van die gevallen was er sprake van nog een andere soort klacht, waardoor de klacht is opgenomen onder 'overig'.
- In twee gevallen ging de klacht (mede) over het geven van onjuiste informatie. In de tabel staat dit onder 'overig', omdat de klacht in die gevallen ook nog een andere soort klacht betrof.
- In bijna alle gevallen, namelijk 91%, werd de klacht informeel opgelost. Dat is erg opvallend. In die gevallen zijn we samen tot een oplossing gekomen en was een schriftelijk oordeel niet meer nodig. Slechts in twee gevallen is de formele klachtenprocedure gevolgd.

Oordeel formele klachten

	Totaal formeel afgehandeld	Gegrond	Deels gegrond, deels ongegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Ander oordeel
Buitendienst						
Sport						
Maatschappelijke Ontwikkeling						
Ruimtelijke Ontwikkeling	1					1
Informatie						
CCB						
Communicatie						
P&O						
Secretariaat						
Financiën						

	Totaal formeel afgehandeld	Gegrond	Deels gegrond, deels ongegrond	Ongegrond	Geen oordeel	Ander oordeel
JZ/APV & Handhaving	1					1
Inkomen & Participatie						
Facilitair bedrijf						
Beheer openbare ruimte						
Sociaal Team						
Managers (MT)						
College						
Meerdere teams						
Totaal	2					2

Tabel 4 Oordeel formele klachten

Oordeel klachten

Over klachten die we op formele wijze afhandelen moeten we een oordeel geven. Dit jaar konden we 2 klachten niet informeel oplossen en was een formele klachtbehandeling nodig. Van één klacht was het oordeel deels ongegrond en was deels geen oordeel mogelijk. Van de andere klacht was het oordeel deels gegrond, deels ongegrond en deels was geen oordeel mogelijk

Wat gaat goed en wat kan beter?

- We proberen klachten vroeg te herkennen en op te pakken. We hebben snel contact en gaan samen op zoek naar een oplossing. Op deze manier halen we de kou uit de lucht. Dit jaar zijn bijna alle klachten op de informele manier opgelost. We merken nog steeds dat klagers deze laagdrempelige aanpak op prijs stellen.
- De meeste klachten bereiken de klachtencoördinator via de digitale weg. Dit kan via het digitale klachtenformulier op onze gemeentelijke website zijn, maar er komen ook klachten via het e-mailadres van de klachtencoördinator binnen. Deze brede toegang heeft voor- en nadelen. Via een klachtenformulier komt een klager namelijk sneller bij het juiste loket terecht en kan dan beter geholpen worden. We merken elk jaar wel dat via het klachtenformulier ook andere klachten binnen komen, die niet gaan over het gedrag van een ambtenaar. Ook komen er veel meldingen over de openbare ruimte of andere inhoudelijke vragen binnen. Meldingen over de leefomgeving kunnen op een andere manier ingediend worden. Samen met de webredacteur hebben we de website aangepast, zodat inwoners beter bij het juiste product uitkomen.
- Indien de burger niet tevreden is over de interne behandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan de gemeentelijke ombudsman. In een aantal gevallen wendde een klager zich direct tot de gemeentelijke ombudsman. Dan wordt er alsnog verwezen naar de interne klachtenbehandeling, omdat die nog niet is doorlopen. Uit het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman blijkt dat zij ons adviseert om in de communicatie naar de burger te wijzen op de interne klachtenprocedure en de werkwijze hiervan. Ook is belangrijk dat de informatie op de website voldoende duidelijk is.
- Klachten over niet (op tijd) terug bellen / mailen of het onvoldoende reageren op iemands bericht zouden voorkomen kunnen worden. Goed en tijdig communiceren blijft een aandachtspunt. Ook als gedane toezeggingen toch niet gehaald kunnen

worden, moeten we de klager hierover informeren. Het is belangrijk om vanwege verwachtingsmanagement transparant te zijn over doorlooptijden en voortgang.

Afhandelingstermijn

	Totaal afgehandeld	0-6 weken	7-10 weken	Meer dan 10 weken
Buitendienst				
Sport				
Maatschappelijke Ontwikkeling				
Ruimtelijke Ontwikkeling	6	4	1	1
Informatie				
CCB	7	7		
Communicatie				
P&O	1	1		
Secretariaat				
Financiën	1	1		
JZ/APV & Handhaving	1		1	
Inkomen & Participatie	3	2		1
Facilitair bedrijf				
Beheer openbare ruimte	2	2		
Sociaal Team	2	1	1	
Managers (MT)				
College				
Meerdere teams	1	1		
Totaal	24	19	3	2

Tabel 5 Afhandelingstermijn

Wat valt op?

De afhandelingstermijn van klachten ligt vaak binnen de wettelijke termijn van 6 weken. Als de zaak gecompliceerd is of de agenda van de klachtbehandelaar of de klager ertoe dwingt, kunnen we vier weken verdagen. Dit is ook in de wet geregeld. In vijf gevallen was dat nodig. Twee van die vijf zaken doorliepen de formele klachtenprocedure, en hebben we verdaagd.

Bijlage 1. Anonieme overzicht klachten 2021

nr.	Digitaal/ telefoon /brief	Inhoud klacht	Team	Datum in	Datum uit	Formeel/ informeel	Afgehandeld met resultaat	niet verder in behandeling
1.	Digitaal	Behandeling door medewerker	CCB	7-1-2021	4-2-2021	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar	
2.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht	RO	1-2-2021	23-2-2021	Informeel	Interventie door medewerker	
3.	Telefoon	Behandeling door medewerker	I&P	11-2-2021	21-7-2021	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar en medewerker	
4.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht	CCB	22-2-2021	23-2-2021	Informeel	Interventie door medewerker	
5.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht	CCB	12-3-2021	29-3-2021	Informeel	Interventie door medewerker	
6.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht en procedure niet goed verlopen	ST	18-3-2021	26-3-2021	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar	
7.	Digitaal	Procedure niet goed verlopen en behandeling door medewerker	CCB	28-4-2021	4-6-2021	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar	
8.	Digitaal	Procedure niet goed verlopen	JZ/APV& Handhaving	14-5-2021	15-7-2021	Formeel	Deels ongegrond, en deels geen oordeel mogelijk	
9.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht	RO	19-5-2021	25-5-2021	Informeel	Interventie door medewerker	
10.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht en procedure niet goed verlopen	BOR	20-6-2021	31-7-2021	Informeel	Interventie door medewerker	
11.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht en procedure niet goed verlopen	RO	22-6-2021	5-7-2021	Informeel	Interventie door medewerker	
12.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht en procedure niet goed verlopen	I&P	18-8-2021	2-9-2021	Informeel	Interventie door medewerker	
13.	Digitaal	Onjuiste informatie en procedure niet goed verlopen	JZ/APV& Handhaving en RO	23-8-2021	13-9-2021	Informeel	Interventie door medewerker	
14.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht	CCB	2-9-2021	15-9-2021	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar	
15.	Digitaal	Procedure niet goed verlopen en behandeling door medewerker	CCB	8-9-2021	10-9-2021	Informeel	Interventie door medewerker	
16.	Digitaal	Procedure niet goed verlopen	Financiën	9-9-2021	23-9-2021			Niet verder in behandeling
17.	Telefoon	Behandeling door medewerker	ST	4-10-2021	3-12-2021	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar	
18.	Digitaal	Procedure niet goed verlopen	P&O	10-10-2021	22-10-2021	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar	
19.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht en behandeling door medewerker	I&P	12-10-2021	26-10-2021	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar	
20.	Digitaal	Procedure niet goed verlopen	CCB	14-10-2021	15-10-2021	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar	
21.	Digitaal	Onjuiste informatie en procedure niet goed verlopen	RO	29-10-2021	20-12-2021	Formeel	Deels gegrond, deels ongegrond, en deels geen oordeel mogelijk	
22.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht	BOR	9-11-2021	19-11-2021	Informeel	Interventie door medewerker	
23.	Digitaal	Procedure niet goed verlopen	RO	29-11-2021	10-2-2022	Informeel	Interventie door wethouder en medewerker	
24.	Digitaal	Niet / onvoldoende reageren op bericht	RO	6-12-2021	20-12-2021	Informeel	Interventie door medewerker	

Bijlage 2. Anonieme overzicht melding en doorverwijzingen 2021

nr.	Digitaal/ telefoon / brief	Datum in	Inhoud	Melding/door verwijzing	Team/ organisatie
1.	Digitaal	13-1-2021	klacht over privacy	Melding	Informatie
2.	Digitaal	15-1-2021	klacht over houtrook	Melding	Ruimtelijke Ontwikkeling
3.	Digitaal	26-1-2021	inhoudelijk verzoek	Melding	Openbare Ruimte
4.	Digitaal	7-2-2021	klacht over sneeuwvrij maken straten	Melding	Openbare Ruimte
5.	Digitaal	9-2-2021	klacht over sneeuwvrij maken straten	Melding	Openbare Ruimte
6.	Digitaal	13-2-2021	klacht over sneeuwvrij maken straten	Melding	Openbare Ruimte
7.	Digitaal	16-2-2021	inhoudelijk verzoek	Melding	Informatie
8.	Telefoon	4-3-2021	klacht over medewerker deurwaarderskantoor	Doorverwijzing	Munitax/deurwaarder
9.	Digitaal	9-3-2021	klacht over formulier	Melding	CCB
10.	Digitaal	15-3-2021	klacht over stembiljet	Melding	CCB
11.	Digitaal	17-3-2021	klacht over valpartij	Melding	CCB
12.	Digitaal	14-4-2021	klacht over verlichting	Melding	Juridische Zaken/APV
13.	Digitaal	5-5-2021	klacht over voorwerp op weg	Melding	Juridische Zaken/APV
14.	Digitaal	18-7-2021	inhoudelijk verzoek	Melding	Sociaal Team / Juridisch loket
15.	Digitaal	2-8-2021	klacht over Dar-pas	Melding	Dar
16.	Digitaal	4-8-2021	klacht over diensten Dar	Melding	Dar
17.	Digitaal	5-8-2021	klacht over voorwerp op weg	Melding	Juridische Zaken/APV
18.	Digitaal	10-8-2021	klacht over heg	Melding	Openbare Ruimte
19.	Digitaal	25-8-2021	klacht over andere instanties	Melding	Betreffende instanties
20.	Digitaal	25-8-2021	inhoudelijk verzoek	Melding	Sport
21.	Digitaal	17-9-2021	klacht over maaien	Melding	Openbare Ruimte
22.	Digitaal	30-9-2021	klacht over snoeien	Melding	Openbare ruimte
23.	Digitaal	4-10-2021	klacht over openingstijden	Melding	Dienstverlening
24.	Digitaal	5-10-2021	inhoudelijk verzoek	Melding	Ruimtelijke Ontwikkeling
25.	Digitaal	8-10-2021	klacht over geluidsoverlast	Melding	Ruimtelijke Ontwikkeling
26.	Digitaal	13-10-2021	inhoudelijk verzoek	Melding	Munitax
27.	Digitaal	2-11-2021	klacht over werkzaamheden	Melding	Openbare Ruimte
28.	Digitaal	9-11-2021	inhoudelijk verzoek	Melding	Ruimtelijke Ontwikkeling
29.	Digitaal	11-11-2021	inhoudelijk verzoek	Melding	Sociaal Team
30.	Digitaal	22-11-2021	klacht over gereedmelding	Melding	Ruimtelijke Ontwikkeling
31.	Digitaal	23-11-2021	klacht over groene bonnen	Melding	Ruimtelijke Ontwikkeling
32.	Digitaal	24-11-2021	klacht over groene bonnen	Melding	Ruimtelijke Ontwikkeling
33.	Digitaal	30-11-2021	klacht over groene bonnen	Melding	Ruimtelijke Ontwikkeling
34.	Digitaal	1-12-2021	klacht over groene bonnen	Melding	Ruimtelijke Ontwikkeling
35.	Digitaal	29-12-2021	klacht over adviesbureau	Melding	Inkomen & Participatie
36.	Digitaal	30-12-2021	inhoudelijk verzoek	Melding	Sociaal Team / BOR