



## TERUGBLIK 2023

Behandeling van klachten door de klachtcoördinator  
van de gemeente Beverwijk

## Terugblik en aanbevelingen bij de behandeling van klachten

Het jaar 2023 is het eerste (gedeeltelijke) jaar waarin de behandeling van klachten van de gemeente Beverwijk plaatsvonden op grond van het Protocol voor de behandeling van klachten gemeente Beverwijk (documentnummer D-100923 / Z-23-183060). Vanaf maart 2023 werken we op basis van het Protocol. Op 18 juli 2023 stelde het college het Protocol vast. Op 3 augustus publiceerden we het Protocol.

Het Protocol gaat over de behandeling van klachten. Dit zijn klachten die gaan over een uiting van ongenoegen over de manier waarop een bestuursorgaan, een persoon of organisatie zich in een bepaalde situatie tegenover de klager, natuurlijk persoon of rechtspersoon gedraagt. Behandeling vindt plaats binnen hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De klachtcoördinator bewaakt het proces. De teammanager behandelt de klacht inhoudelijk.

Op basis van artikel 3.1 van het Protocol brengen de burgemeester en het college ieder jaar een overzicht uit van het aantal klachten. In dit overzicht vind je de aard van de klachten en de manier van afhandeling hiervan. Maar ook welke maatregelen we hiervoor nemen. Dit maken we bekend op de website van de gemeente Beverwijk.

Op basis van artikel 3.2 van het Protocol verspreiden we het jaaroverzicht binnen de organisatie en voorzien deze van aanbevelingen door de klachtcoördinator.

Naast deze terugblik stelden wij een jaaroverzicht klachten 2023 op. In dit jaaroverzicht zie je welke klachten we behandelden en welke maatregelen we hiervoor troffen. Daarnaast vind je hierin een aantal aanbevelingen van de klachtcoördinator om de klachtprocedure en dienstverlening verder te verbeteren.

### Binnenkomst en registratie

De klachtcoördinator stelt vast dat de organisatie steeds meer bekend raakt met de manier waarop we klachten behandelen. Hierdoor worden steeds meer klachten besproken met de klachtcoördinator.

Toch komt het nog voor dat een klacht niet of op een later moment bij de klachtcoördinator komt. Dit heeft een nadelig effect op de klachtafhandeling. Hoe langer de behandeling van een klacht op zich laat wachten, hoe groter de frustratie van de klager. Daarom is het belangrijk een klacht tijdig bij de klachtcoördinator te melden. Hierdoor kan de klachtcoördinator op tijd zorgen voor een juiste behandeling binnen de gestelde termijn. Zo registreren wij de klacht op een correcte manier.

### Aanbeveling:

- De klachtcoördinator zorgt voor meer bekendheid van het Protocol binnen de organisatie.
- De klachtcoördinator zorgt voor een standaard werkwijze voor klachten die binnenkomen.
- Iedereen stuurt klachten direct naar klachtcoördinator. Bij twijfel neemt men contact op met de klachtcoördinator.

Dit bereikt de klachtcoördinator door het plaatsen van een informatiepagina met kennisitems op het intranet. Ook stelt de klachtcoördinator een intern werkproces voor de behandeling van de klachten op.

### Behandeltermijn

Vanaf maart 2023 behandelden we 31 klachten, waarbij de klachtcoördinator betrokken was. Hiervan handelden we 4 klachten (13%) buiten de gestelde termijn af.

De termijn voor de behandeling van een klacht is 6 weken. De termijn kunnen we verdagen met 4 weken. Mocht dit onvoldoende zijn, dan kunnen we dit nog eens verlengen. Dit gebeurt met goedkeuring van de klager.

Duidelijk is dat we de afhandeling van klachten soms niet binnen de gestelde termijn afronden. Dit komt voor wanneer er een klacht is waar meerdere teams bij betrokken zijn of waarbij intensief onderzoek noodzakelijk is. Een verlenging met goedkeuring van de klager is niet altijd mogelijk. Dit komt doordat klager niet tevreden is over de dienstverlening. Klager is vaak niet bereid langer te wachten op de afhandeling hiervan.

Aanbeveling:

- De klachtcoördinator blijft er scherp op dat de klachtafhandeling voortvarend wordt opgepakt.
- De klachtcoördinator verdaagt of verlengt de afhandeltermijn van de klachten.
- De teammanager neemt direct, uiterlijk binnen 5 werkdagen, contact op met klager.

### Wijze van afhandelen

In 2023 behandelde we 31 klachten. Hiervan deden wij er 17 op een informele manier af. Voor 11 klachten stelden we een formele afhandelingsbrief op. Er zijn 3 klachten uit 2023 die nog niet afgehandeld zijn.

Sommige klachten zorgen ervoor dat we maatregelen moeten treffen om onze dienstverlening te verbeteren. We kijken kritisch naar de ingediende klachten en onderzoeken of we beleid en bestaande afspraken moeten aanpassen of verbeteren. Of dat we bijvoorbeeld zaken in de openbare ruimte anders willen inrichten. Ook kijken we of we onze werkprocessen anders moeten omschrijven en beter onder de aandacht moeten brengen binnen de organisatie. Dit bespreken we met de teammanager.

Bij de behandeling van klachten constateert de klachtcoördinator dat een adequaat optreden van de teammanager als klachtenbehandelaar belangrijk is. In 2023 bleek dat klager zich op deze manier gehoord voelt. Denk aan: het opnemen van telefonisch contact of de klager bezoeken, waarbij we - zo nodig - een excuus aanbieden of een precieze uitleg geven aan klager. Hierdoor is de burger eerder tevreden over de klachtbehandeling. De klacht kan dan vaak informeel worden afgehandeld.

Er bleken twee leerpunten. Als eerste een betere bereikbaarheid van de gemeente. Als tweede het beter informeren van burgers.

Aanbeveling:

- De teammanager bespreekt de getroffen maatregelen binnen het team.
- De teammanager behandelt de klacht adequaat.
- De teammanager heeft begrip voor de situatie van klager en zoekt, wanneer mogelijk, naar een passende oplossing.

### Leerpunten

Om klachten te voorkomen, leerden wij in 2023 het volgende.

#### *Bereikbaarheid*

Onder bereikbaarheid verstaan we niet alleen het bereikbaar zijn voor de collega's en de burger. Het gaat ook om de termijn en de manier waarop we contact opnemen met de burger. De klachtcoördinator stelt vast dat het door de klager als prettig wordt ervaren als de klachtcoördinator of de teammanager op tijd contact opneemt.

Aanbeveling:

- De medewerker neemt bij voorkeur telefonisch contact op met de burger.
- De medewerker handelt terugbelverzoeken op tijd af.
- De medewerker stuurt een korte e-mail met de termijn waarbinnen we reageren als er inhoudelijk nog geen antwoord op de vraag is terwijl de afhandelingstermijn afloopt. Dan weet de burger waar hij of zij aan toe is.

#### *Contact met betrokken partijen*

Soms zijn er meerdere partijen betrokken bij een zaak. Denk aan de behandeling van een omgevingsvergunning waarbij naast de aanvrager, ook de bezwaarmaker(s) procespartij worden. In sommige gevallen vindt er meer contact plaats met de aanvrager dan met de bezwaarmaker. Bijvoorbeeld wanneer de aanvrager meer informatie moet overleggen of een aanvraag moet aanpassen. In dat geval is het belangrijk dat we ook de bezwaarmaker(s) blijven informeren over de stand van zaken.

#### Aanbeveling:

- De medewerker informeert de bezwaarmaker(s) op tijd én blijvend over het procesverloop. Ook na de behandeling van de bezwaarschriften door de bezwarencommissie.