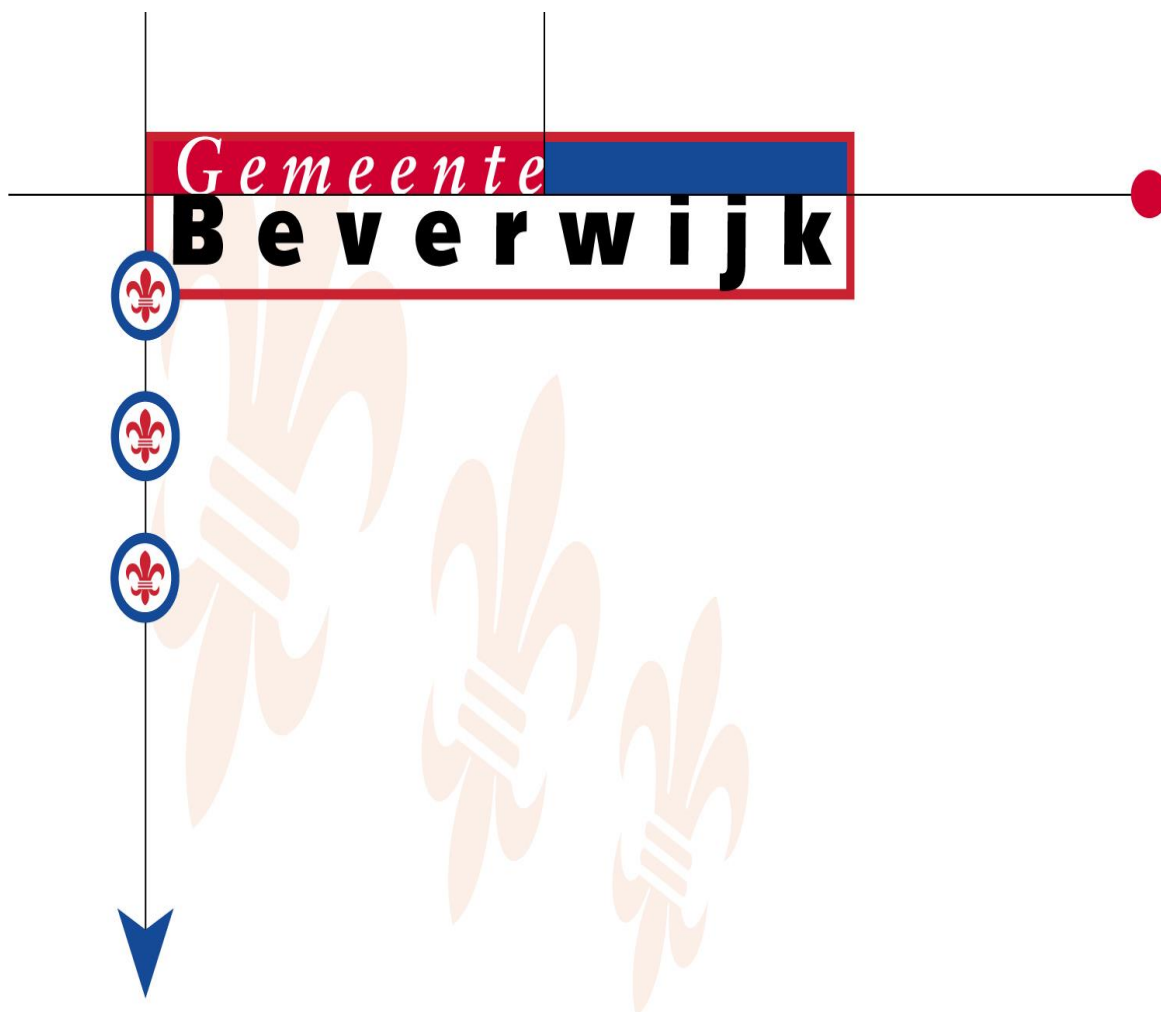




TERUGBLIK 2024

Behandeling van klachten door de klachtcoördinator
van de gemeente Beverwijk

Vastgesteld op
Documentnummer

Terugblik en aanbevelingen bij de behandeling van klachten

In het jaar 2024 vond de behandeling van klachten van de gemeente Beverwijk plaats op grond van het Protocol voor de behandeling van klachten gemeente Beverwijk (documentnummer D-100923 / Z-23-183060). Het gewijzigde Protocol is op 4 december in werking getreden (documentnummer D-131620 / Z-24-192190). Naast enkele redactionele wijzigingen, is het met het gewijzigde Protocol nu mogelijk dat de teammanager het onderzoek naar de klacht laat uitvoeren door een coördinator. De teammanager blijft wel verantwoordelijk voor de afdoening van de klacht.

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, een team 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 (hierna: Awb). De klachtcoördinator bewaakt het proces. De teammanager behandelt de klacht inhoudelijk.

Op basis van artikel 3.1 van het Protocol brengt 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 de organisatie neemt. Dit overzicht 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 het jaaroverzicht klachten 2024 stelden wij deze terugblik 2024 op. Hierin zie je onder andere 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 goed bekend is met de manier waarop we klachten behandelen. Hierdoor worden steeds meer klachten besproken met de klachtcoördinator en adequaat en tijdig behandeld.

Opvallend is dat de klachtcoördinator via bezwaar@beverwijk.nl naast klachten ook veel verkapte Fixi meldingen ontving. De bedoeling was met het gebruik van het mailadres de toegankelijkheid te vergroten. Er ontstond alleen een onwerkbaar situatie. Dit mailadres wordt daarom niet meer gebruikt voor de ontvangst van klachten.

Binnen de organisatie bestaat soms een verschil van inzicht over wanneer een klacht een klacht is welke formeel behandeld moet worden. Het gebeurt dat er een klacht binnenkomt waarin klager stelt dat er niet wordt gereageerd. Als een medewerker dan contact opneemt, geeft de klager aan dat deze alleen maar contact wilde hebben. Ook dit is een uiting van ongenoegen over hoe het bestuursorgaan zich tegen klager heeft gedragen. Er is namelijk (structureel) geen contact opgenomen. Hierdoor wordt de klacht ingediend. Dit staat los van de wens van klager om contact te hebben.

Behandeltermijn

In dit jaar behandelden we 55 klachten, waarbij de klachtcoördinator betrokken was. Hiervan werden 4 klachten doorgezonden aan een andere organisatie. We behandelden 51 klachten inhoudelijk. Dit is een stijging van 65% ten opzichte van 2023. Hiervan handelden we 1 klacht, 2%, buiten de gestelde termijn af ten opzichte van 13% in 2023.

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. De tabel hieronder geeft de behandeltermijnen weer.

1 week	2 weken	3-6 weken	7-10 weken	10+ weken
20	9	17	4	1

De klacht die buiten de termijn is behandeld stond op de verkeerde werkvoorraad en is daardoor niet tijdig opgemerkt. Een uitzonderlijke situatie, maar wel iets om alert op te zijn.

Wijze van afhandelen

In 2024 behandelden we 51 klachten. Hiervan deden wij er 42 op een informele manier af. Voor 9 klachten stelden we een formele afhandelingsbrief op. Alle klachten uit 2024 zijn afgehandeld. De tabel hieronder geeft de wijze van afhandelen weer.

Informeel	42		
Formeel	9	Ongegrond	6
		Gegrond	2
		Niet in behandeling genomen	1

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. Ook in 2024 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 inwoner eerder tevreden over de klachtbehandeling. De klacht kan dan vaak op korte termijn en informeel worden afgehandeld.

Twee punten hebben blijvende aandacht nodig. Een betere bereikbaarheid van de gemeente en het beter informeren van inwoners.

Leerpunten

Om klachten te voorkomen, leerden wij in 2024 het volgende.

Registratie

De klachtcoördinator constateert dat regelmatig mailberichten die via info@beverwijk.nl worden ontvangen in de organisatie verdwijnen of ongemerkt op een werkvoorraad of in een digitaal dossier staan. Hierdoor is de medewerker niet bekend met de ontvangst van de mail en krijgt de inwoner geen reactie.

Aanbeveling:

- De klachtcoördinator stuurt de postkamer aan op registratie van klachten op de werkvoorraad van de klachtcoördinator.
- De teammanagers en medewerkers houden oog voor eventuele klachten op de werkvoorraad.
- De klachtcoördinator onderzoekt bij de postkamer of medewerkers een melding ontvangen als iets op de werkvoorraad of in het digitale dossiers is geplaatst.

Communicatie

Onder communicatie wordt verstaan de snelheid van reageren en het op een voor de inwoner begrijpelijke wijze uitleggen van informatie. Bij de behandeling van klachten blijkt dat een extra uitleg de klacht snel wegneemt. Ook het bevestigen van gesprekken en/of gemaakte afspraken draagt hieraan bij. Het is aan de medewerkers alert te zijn op de manier van communiceren. Daarnaast moet voor de inwoner duidelijk zijn welk kanaal beschikbaar (en bereikbaar) is voor extra vragen.

Aanbeveling:

- De medewerker communiceert begrijpelijk.
- Er staat een beschikbaar (en bereikbaar) kanaal open voor extra vragen van de inwoner.

Bereikbaarheid

Onder bereikbaarheid verstaan we niet alleen het bereikbaar zijn voor de collega's en de inwoner. Het gaat ook om de termijn en de manier waarop we contact opnemen met de inwoner. De klachtcoördinator stelt vast dat het door de klager als prettig wordt ervaren als de klachtcoördinator of de teammanager op tijd contact opneemt, bij voorkeur met de telefoon, zodat er een gesprek kan plaatsvinden. Vooral dit laatste neemt de onvrede van de klager snel weg.

Aanbeveling:

- De medewerker neemt bij voorkeur telefonisch contact op met de inwoner.
- 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 inwoner waar hij of zij aan toe is.

Voor zowel de communicatie als de bereikbaarheid kan de teammanager dit binnen het team onder de aandacht brengen.

Behandeling Fixi meldingen

Er wordt regelmatig geklaagd over de behandeling van meldingen in Fixi. Als een inwoner een melding in Fixi heeft gedaan dan wordt de melding vaak op 'afgehandeld' gezet zonder oplossing en/of bericht aan de melder. Dit zorgt voor frustratie en onbegrip en uiteindelijk een formele klacht.

Aanbeveling:

- Bij het afhandelen van een melding een inhoudelijk passend bericht aan de melder.