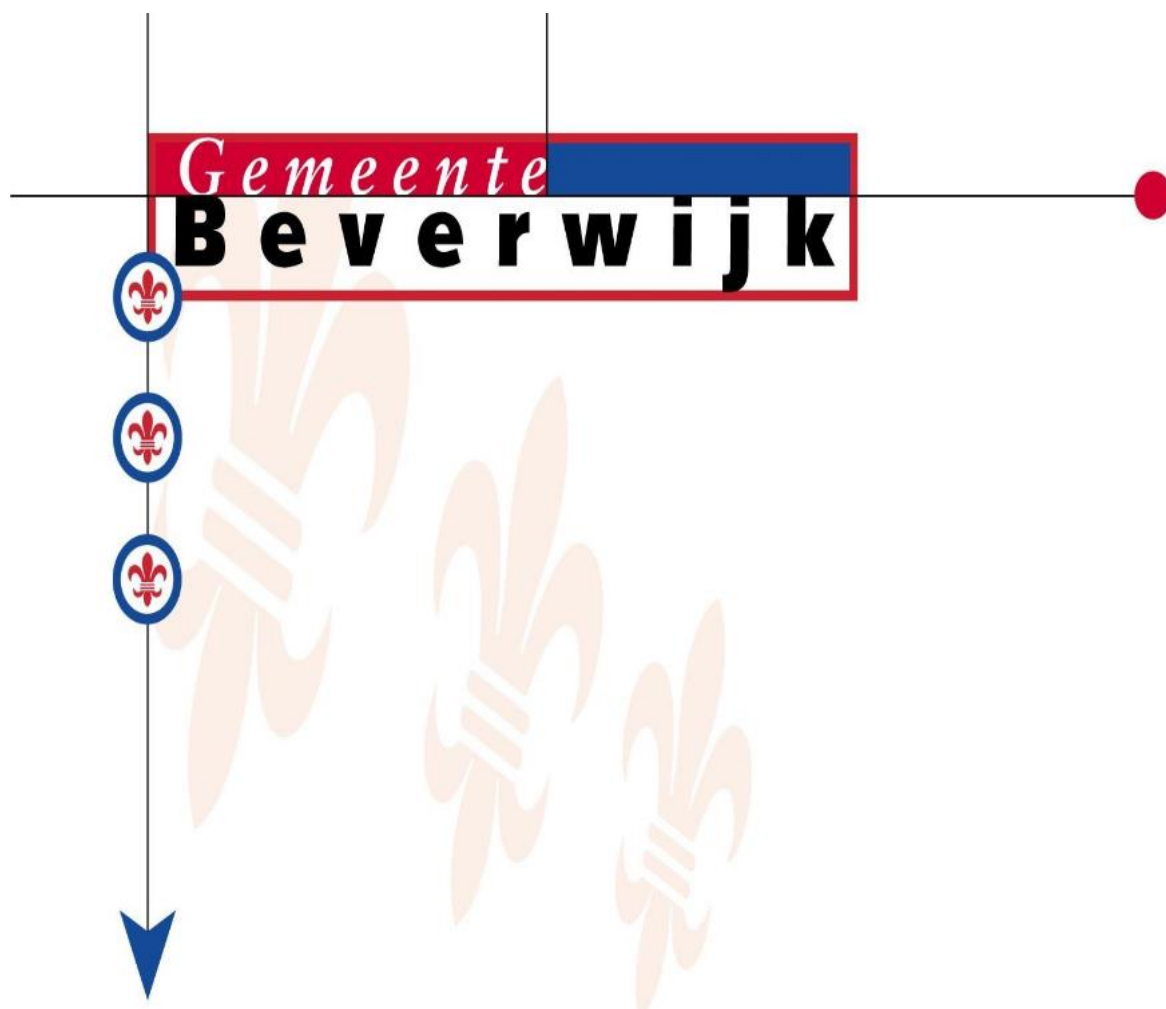




Terugblik klachten 2025

Documentnummer D-165027 / Z-26-201940



TERUGBLIK 2025

Behandeling van klachten door de klachtcoördinator
van de gemeente Beverwijk

Terugblik en aanbevelingen bij de behandeling van klachten

In het jaar 2025 vond de behandeling van klachten van de gemeente Beverwijk plaats op grond van het Protocol voor de behandeling van klachten gemeente Beverwijk (documentnummer D-131620 / Z-24-192190).

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 of coördinator 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 2025 stelden wij deze terugblik 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 vrijwel alle klachten besproken met de klachtcoördinator en adequaat en tijdig behandeld.

Ondanks de sluiting van het mailadres eind 2024 is er geen sprake van een opmerkelijk sterke daling van het aantal klachten. Hierdoor worden klachten nu voornamelijk ontvangen via het daarvoor aangewezen digitale formulier. De klachtcoördinator trekt hierdoor de conclusie dat ook inwoners weten hoe een klacht kan worden ingediend.

Behandeltermijn

In dit jaar behandelden we 47 klachten, waarbij de klachtcoördinator betrokken was. Dit is een daling van 16% ten opzichte van de 55 klachten in 2024. Hiervan werden vier klachten doorgezonden aan een andere organisatie. Verder werden er zes klachten buiten behandeling gesteld. We behandelden 39 klachten inhoudelijk. Er is één klacht ingetrokken. In zes zaken vindt de afhandeling in 2026 plaats.

Van de inhoudelijk afgehandelde 30 klachten zijn er drie, 10%, buiten de gestelde termijn afgedaan ten opzichte van 2% in 2024. De termijn voor de behandeling van een klacht is 6 weken. De termijn kunnen we verlengen met 4 weken. Mocht dit onvoldoende zijn, dan kunnen we dit nog eens verlengen met instemming van klager. Dit gebeurt met goedkeuring van de klager. De tabel hieronder geeft de behandeltermijnen van deze 30 klachten.

1 week	2 weken	3-6 weken	7-10 weken	10+ weken
10	5	8	2	5

De klachten die buiten de termijn zijn behandeld hebben vertraging opgelopen door complexiteit, de afwezigheid van een teammanager en een verlaat gesprek door vakanties

van zowel klagers als de behandeld medewerker. Het is belangrijk dat ook in geval van afwezigheid van een medewerker de behandeling van klachten wordt overgedragen of waargenomen door een collega ook al heeft dat mogelijk geen prioriteit.

Wijze van afhandelen

In 2025 behandelden wij 30 klachten inhoudelijk. Hiervan deden wij er 28 op een informele manier af. Voor twee klachten stelden we een formele afhandelingsbrief op. De tabel hieronder geeft de wijze van afhandelen weer.

Informeel	28		
Formeel	2	Ongegrond	1
		Gegrond	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 of coördinator van een team als klachtenbehandelaar belangrijk is. Wanneer men zich gehoord voelt, is men eerder tevreden over de klachtbehandeling. De klacht kan dan vaak op korte termijn en informeel worden afgehandeld. Ook als de klacht gegrond is.

Leerpunten

Om klachten te voorkomen, leerden wij in 2025 het volgende.

Binnenkomst klachten

De klachtcoördinator constateert dat het nog voorkomt dat klachten rechtstreeks aan medewerkers worden gezonden. Bij het team Werk Inkomen en Zorg worden deze klachten vrijwel altijd bij de klachtcoördinator gemeld. Bij de andere teams is het van belang om alert te zijn deze klachten bij de klachtcoördinator te melden.

Aanbeveling:

- De klachtcoördinator zal na vaststelling van de terugblik wederom aandacht vragen voor de signalering en behandeling van klachten via Bink.
- De teammanagers zullen binnen de teams aandacht vragen voor de signalering van klachten.

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. Het duidelijk communiceren blijft aandacht vragen. Hierbij is ook van belang dat men in contact blijft met de inwoners. De klachtcoördinator heeft geconstateerd dat er bij de start van een werkproces adequaat wordt gehandeld, maar de opvolging te wensen over laat.

Aanbeveling:

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

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. Dit is een terugkerende constatering. Het is de klachtcoördinator bekend dat hieraan wordt gewerkt binnen het project Dienstverlening.

Aanbeveling:

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

Tot slot

De klachtcoördinator constateert dat klachten ieder jaar beter worden opgepakt. Dit is een positieve ontwikkeling. Als de behandeling van de Fixi meldingen goed is ingeregeld dan zal dat ook een deel van de klachten wegnemen. Er blijven uitzonderingssituaties bestaan, zoals vervelende burenruzies waarin de gemeente partij dreigt te worden, inwoners die andere hulp nodig hebben dan de gemeente kan bieden of incidenten rondom evenementen waarin de medewerkers van Handhaving worden betrokken.

Klachten zijn niet per definitie negatief. In het verslagjaar zien wij ook klachten tegen team Burgerzaken. Deze klachten zagen bijvoorbeeld op het doen van aanvragen of de behandeling van aanvragen aan de balie waarbij meer privacy gewenst is. Of team Werk Inkomen en Zorg waarbij behoefte bestond aan een ontvangstbevestiging. Van dit soort klachten kunnen wij leren om de dienstverlening te verbeteren.

Door met elkaar in gesprek te blijven en te luisteren kunnen wij deze klachten wegnemen of in ieder geval informeel oplossen.