

## Jaarverslag interne klachtbehandeling 2019



# JAARVERSLAG INTERNE KLACHTBEHANDELING 2019

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 een 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?

Digitaal: 21 (80 %)

Telefoon/balie: 2 (8 %)

Brief: 3 (12 %)



## 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.

### *Klachtenbehandelaar*

De afdelingsmanager, van degene waarover wordt geklaagd, behandelt de klacht. Als het om een klacht over een afdelingsmanager gaat, dan is de gemeentesecretaris de klachtenbehandelaar.

De burgemeester behandelt de klacht over de gemeentesecretaris, directielid of griffier. Bij klachten over een wethouder, burgemeester of het college is het college de klachtenbehandelaar.

## AANTAL KLACHTEN EN MELDINGEN / DOORVERWIJZING

### *Klachten*

In 2019 zijn er in totaal 26 klachten binnengekomen over het handelen (gedraging) van de gemeente. Deze nemen we in dit jaarverslag onder de loep.

Daarnaast zijn er twee klachten binnengekomen over het gedrag van een medewerker van de Omgevingsdienst regio Nijmegen (ODRN). Deze zijn doorgezonden naar deze instantie.

### *Meldingen*

In 2019 zijn er 20 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). Deze meldingen registreren we apart.

## AANTAL KLACHTEN

	Totaal 2019	Nog open op 1 januari 2020	Ingetrokken / niet verder in behandeling	Afgehandeld	Informeel	Formeel
Bedrijfsvoering	2			2	2	
Beleid	5		1	4	3	1
Dienstverlening	6			6	5	1
Openb. Ruimte	8			8	7	1
Sociaal Team	4		1	3	3	
College						
Meerdere afdelingen	1			1		1
<b>Totaal</b>	<b>26</b>		<b>2</b>	<b>24</b>	<b>20 (83 %)</b>	<b>4 (17 %)</b>

### VERGELIJKING MET VOORGAANDE JAREN

Sinds de gemeentelijke herindeling is het aantal klachten als volgt:

2015: 35 klachten

2016: 8 klachten

2017: 20 klachten

2018: 35 klachten

2019: 26 klachten.

Daarmee is het aantal klachten in 2019, in vergelijking met de afgelopen jaren, gemiddeld te noemen.

### FORMELE EN INFORMELE AFHANDELING

Klagers willen een spoedige klachtafhandeling en oplossing. Daarom nemen we snel contact op met de klager en lossen we klachten vaak (informeel) binnen een week op. Is een klager niet tevreden of leent een klacht zich niet voor een informele afhandeling, dan starten we een formele procedure met een klachtgesprek tussen de klachtenbehandelaar en de klager. Ook wordt gesproken met degene waarover wordt geklaagd.

De procedure wordt afgerond met een brief. In deze klachtafhandelsbrief 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.

### EXTERNE KLACHTAFHANDELING

Indien 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 2019 van de gemeentelijke ombudsman komt die procedure aan bod. Hieruit blijkt dat twee klachten hebben geleid tot een onderzoek en rapportage en dat twee klachten vereenvoudigd zijn opgelost. In vier gevallen is verwezen naar de (interne) klachtencoördinator. Eén klacht is niet in behandeling genomen en één klacht is in 2019 nog niet afgerond.

### SOORT KLACHTEN PER AFDELING

	Totaal 2019	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
Bedrijfsvoering	2			2	
Beleid	5			4	1
Dienstverlening	6	1		3	2
Openb. Ruimte	8		2	6	
Sociaal Team	4	1	1	2	
College					
Meerdere afdelingen	1				1
<b>Totaal</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>4</b>

### 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 zijn.

### 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.



#### WAT VALT OP?

- De afdelingen met veel klantcontacten ontvangen de meeste klachten. Dat zijn de afdelingen Openbare Ruimte met acht klachten en Dienstverlening met zes klachten. Het Sociaal team, ook een afdeling met veel klantcontacten, heeft 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 afdeling Openbare Ruimte kreeg de meeste klachten over dit onderwerp.
- In drie gevallen vond de klager dat hij of zij door een ambtenaar beledigend, onbehoorlijk of onredelijk is behandeld. De afdeling Openbare Ruimte kreeg hierover twee klachten, het Sociaal Team één.
- Er zijn twee klachten ontvangen over het geven van onjuiste informatie. Dit ging over de afdeling Dienstverlening en het Sociaal Team. Vier klachten waren niet specifiek te relateren aan één van de genoemde categorieën.
- Bij alle afdelingen wordt ruim 83% van de gevallen de klacht informeel opgelost. Bij de afdeling Bedrijfsvoering en het Sociaal Team is dit zelfs in alle gevallen. Dan was een praktische en snelle oplossing mogelijk.

#### oordeel formele klachten

	Totaal formeel afgehandeld	Gegronnd	Deels gegronnd, deels ongegronnd	Ongegronnd	Geen oordeel	Ander oordeel
Bedrijfsvoering						
Beleid	1	1				
Dienstverlening	1		1			
Openb. Ruimte	1				1	
Sociaal Team						
College						
Meerdere afdelingen	1			1		
<b>Totaal</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	

## OORDEEL KLACHTEN

Over klachten die we op formele wijze afhandelen moeten we een oordeel geven. We nemen klachten serieus en bieden waar nodig een passende oplossing. Dit jaar konden we 4 klachten niet informeel oplossen en was een klachtgesprek nodig. Het oordeel in die vier gevallen was divers, dat wil zeggen in elke categorie één. Eén klacht was gegrond en één klacht ongegrond. In een ander geval was de klacht deels gegrond en deels ongegrond. Bij één klacht was een oordeel niet mogelijk.



## WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?

- De informele aanpak van klachtbehandeling is nog altijd een succes. We merken dat klagers het op prijs stellen als we snel contact opnemen en samen op zoek gaan naar een oplossing. Dit jaar zijn veel klachten op deze manier opgelost. We merken verder dat klagers laagdrempelig contact met de klachtencoördinator via de e-mail of telefoon als prettig ervaren.
- 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. Begin 2019 zijn we gaan werken met het digitale klachtenformulier. Het doel was om een klager sneller bij het juiste loket terecht te laten komen en daarmee beter en sneller te helpen. We merken 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 binnen. Klagers kunnen dit echter op een andere manier bij de gemeente indienen. De informatie op de website wordt opnieuw bekeken om te kijken of we dit nog kunnen verbeteren en verduidelijken.
- 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. De gemeentelijke website zal op dit punt opnieuw bekeken worden. Ook bekijken we deze informatie op intranet en waar nodig passen we dat aan. Verder zal de werkwijze en het verschil tussen de interne en externe klachtafhandeling nog eens onder de aandacht worden gebracht van de medewerker.
- Goed en tijdig communiceren blijft een aandachtspunt. Ook als gedane toezeggingen toch niet gehaald kunnen worden, moeten we de klager hierover informeren. Hierdoor kunnen klachten mogelijk voorkomen worden.



## AFHANDELINGSTERMIJN

	Totaal afgehandeld	0 - 6 weken	7 – 10 weken	> 10 weken
Bedrijfsvoering	2	2		
Beleid	4	2	1	1
Dienstverlening	6	6		
Openb. Ruimte	8	7		1
Sociaal Team	3	3		
College				
Meerdere afdelingen	1			1
<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>3</b>



### 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. In vier gevallen was dat nodig. In drie gevallen was de afhandelingstermijn langer.

## Anonieme overzicht klachten 2019

nr.	digitaal/ telefoon/ brief	inhoud klacht	afdeling	datum in	datum uit	formeel infor meel	afgehandeld met resultaat	ingetrokken / niet verder in	nog open
1	digitaal	niet/onvoldoende reageren op melding	Openbare Ruimte	23-1-2019	28-1-2019	informeel	interventie door klachtencoördinator		
2	digitaal	behandeling door ambtenaar niet/onvoldoende reageren op mails of telefoon	Openbare Ruimte	25-1-2019	21-6-2019	formeel	geen oordeel		
3	digitaal	niet/onvoldoende reageren op mails of telefoon	Beleid	28-1-2019	12-2-2019	informeel	interventie door medewerker		
4	brief	verkeerd geïnformeerd	Sociaal Team	30-1-2019	28-2-2019			niet verder in behandeling	
5	digitaal	behandeling door ambtenaar en verkeerd geïnformeerd	Bedrijfsvoering en Sociaal Team	5-2-2019	25-4-2019	formeel	ongegrond		
6	digitaal	niet/onvoldoende reageren op telefoon	Openbare Ruimte	12-2-2019	13-2-2019	informeel	interventie door medewerker		
7	digitaal	niet/onvoldoende reageren op mails	Openbare Ruimte	26-2-2019	7-3-2019	informeel	interventie door klachtbehandelaar		
8	brief	niet/onvoldoende reageren op vragen	Sociaal Team	26-2-2019	1-4-2019	informeel	interventie door medewerker		
9	digitaal	behandeling door ambtenaar	Bedrijfsvoering	19-3-2019	11-4-2019	informeel	interventie door klachtencoördinator		
10	digitaal	behandeling door ambtenaar	Dienstverlening	29-3-2019	18-4-2019	informeel	interventie door medewerker		
11	digitaal	behandeling door ambtenaar	Bedrijfsvoering	15-4-2019	18-4-2019	informeel	interventie door klachtencoördinator		
12	telefoon	niet/onvoldoende reageren op mails of telefoon	Openbare Ruimte	18-4-2019	21-5-2019	informeel	interventie door medewerker		
13	digitaal	niet/onvoldoende reageren op mails of telefoon en onjuiste informatie	Dienstverlening	15-5-2019	27-5-2019	informeel	interventie door medewerker		
14	digitaal	niet/onvoldoende reageren op mails	Beleid	7-6-2019	6-12-2019			ingetrokken	
15	digitaal	behandeling door ambtenaar procedure niet goed verlopen, informatie op website en van ambtenaar	Sociaal Team	18-6-2019	27-6-2019	informeel	interventie door klachtbehandelaar		
16	digitaal	behandeling door ambtenaar	Beleid	13-7-2019	13-9-2019	informeel	interventie door klachtencoördinator		
17	brief	behandeling door ambtenaar	Dienstverlening	19-7-2019	9-8-2019	informeel	interventie door klachtbehandelaar		
18	digitaal	niet/onvoldoende reageren op mails of telefoon	Openbare Ruimte	23-7-2019	5-8-2019	informeel	interventie door medewerker		
19	digitaal	niet/onvoldoende reageren op mails	Beleid	27-7-2019	22-8-2019	formeel	gegrond		
20	digitaal	behandeling door ambtenaar	Dienstverlening	8-8-2019	16-9-2019	formeel	deels gegrond		
21	digitaal	behandeling door ambtenaar	Dienstverlening	12-8-2019	21-8-2019	informeel	interventie door medewerker		
22	digitaal	niet/onvoldoende reageren op telefoon	Beleid	28-8-2019	29-8-2019	informeel	interventie door medewerker		
23	digitaal	behandeling door ambtenaar	Dienstverlening	10-9-2019	22-10-2019	informeel	interventie door medewerker		
24	digitaal	behandeling door ambtenaar	Openbare Ruimte	25-10-2019	29-10-2019	informeel	interventie door klachtencoördinator		
25	digitaal	niet/onvoldoende reageren op melding	Openbare Ruimte	30-10-2019	4-11-2019	informeel	interventie door medewerker		
26	telefoon	procedure niet goed verlopen	Sociaal Team	21-11-2019	2-12-2019	informeel	interventie door medewerker		
<b>2018</b>									
1	digitaal	Procedure niet goed verlopen	Dienstverlening	17-5-2018	28-2-2019	informeel	interventie door medewerker		
2	digitaal	Behandeling door ambtenaar	Dienstverlening/ Bedrijfsvoering	5-9-2018				niet verder in behandeling	
3	digitaal	Onjuiste informatie op website/procedure niet goed verlopen	Beleid/College	9-11-2018	6-3-2019	formeel	ongegrond		

## Anonieme overzicht melding en doorverwijzing 2019

nr.	digitaal /telefoon/ brief	datum in	inhoud	melding/doorverwijzing	afdeling/organisatie
1	digitaal	19-1-2019	Plaatsen fietsen bij bushalte	melding	Openbare Ruimte
2	digitaal	26-2-2019	inhoudelijke vragen	melding	Openbare Ruimte
3	digitaal	1-3-2019	gebrek aan informatie rondom werkzaamheden	melding	Openbare Ruimte
4	digitaal	4-3-2019	afwateringsklacht	melding	Openbare Ruimte
5	digitaal	5-3-2019	vegen van goten en putten	melding	Openbare Ruimte
6	digitaal	6-3-2019	hondenpoep	melding	Bedrijfsvoering
7	digitaal	12-3-2019	storing in straatverlichting	melding	Openbare Ruimte
8	digitaal	18-3-2019	vraag over Dar en verzetten klok	melding	Dar/Openbare Ruimte
9	digitaal	14-5-2019	ophalen afval	melding	Dar
10	digitaal	18-6-2019	parkeerklacht	melding	Openbare Ruimte
11	digitaal	27-6-2019	werkzaamheden riolering klacht over medewerker	melding	Openbare Ruimte
12	digitaal	13-7-2019	ODRN	doorverwijzing	ODRN
13	digitaal	28-7-2019	klacht over RN7 klacht over medewerker	melding	RN7
14	digitaal	13-8-2019	ODRN	doorverwijzing	ODRN
15	digitaal	17-9-2019	kapotte verlichting	melding	Openbare Ruimte
16	digitaal	18-9-2019	betreden prive eigendom	melding	Dar
17	digitaal	27-9-2019	ophalen afval	melding	Dar
18	digitaal	15-10-2019	inhoudelijke vragen	melding	Sociaal Team
19	digitaal	16-10-2019	inhoudelijke vragen	melding	Dienstverlening
20	digitaal	18-10-2019	illegaal afval niet ontvangen Rozet en	melding	Bedrijfsvoering
21	digitaal	4-11-2019	papieren afvalwijzer	melding	bezorgdienst krant/Dar
22	digitaal	16-11-2019	parkeerklacht	melding	Openbare Ruimte