JAAROVERZICHT KLACHTEN 2023







Gemeente Uithoorn en Gemeente Ouder-Amstel
Duo+ Afdeling Bedrijfsvoering, Team Juridische Zaken

14 februari 2024

2024-018997

INHOUDSOPGAVE

Jaaroverzicht klachten 2023 1

Inhoudsopgave 2

Samenvatting 3

inleiding 5

Wat is een klacht 5

Doel van klachtbehandeling 5

Informele klachtbehandeling 6

Klachtenregeling Uithoorn, Ouder-Amstel & Duo+ 6

1): De ontvangen klachten in 2023 (Duo+ Breed) 7

1.1) Totaal overzicht Duo gemeenten 7

1.2) Totaal overzicht per team 8

1.3) Totaal overzicht eindoordeel per duo organisatie 8

2) De klachten per team 10

2.1) Klachten per afdeling en team in % 10

2.2) klachten afdeling Bedrijfsvoering in % 11

2.3) Klachten afdeling Burger in % 12

2.4) Klachten afdeling Buurt in % 13

3) Conclusies en aanbevelingen 14

3.1 Algemeen 14

3.2 Bejegeningsklachten 14

3.3 Dienstverleningsklachten en het niet- of niet tijdig reageren 14

3.4 Registratie van klachten en klachtafhandeling 15

3.5 Afhandelingstermijn klachten 15

SAMENVATTING

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: "Awb") moet een bestuursorgaan zorgdragen voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten en geldt de verplichting de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. Het doel van klachtbehandeling is:

- het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid;
- het aanbieden van laagdrempelige, aanvullende rechtsbescherming voor de klager;
- mogelijkheid tot herstellen van fouten door het bestuur;
- preventieve werking ter voorkoming van (vervolg) klachten.

In dit jaaroverzicht wordt ingegaan op het leerpunt van de ingediende klachten. Daarbij worden met name de klachten betrokken die informeel zijn afgehandeld. Informeel afhandelen van een klacht houdt in met de klager (telefonisch) in gesprek gaan, goed luisteren, begrip tonen, opheldering geven en zo nodig excuses aanbieden. De informele klachtbehandeling is het vertrekpunt voor de huidige klachtenregeling, die voorwaarden schept voor een betere klachtbehandeling voor klagers en de organisatie. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen én om de organisatie te laten leren van klachten. Duo+ heeft een eigen klachtenregeling, die dezelfde insteek heeft als die van de twee gemeenten. Sinds de inwerkingtreding van deze klachtenregelingen worden klachten die betrekking hebben op gedragingen binnen Duo+ ter afhandeling aan Duo+ doorgezet en als klacht tegen Duo+ beschouwd.

De klachten zijn in 2023 nog vrij hoog, maar ze nemen niet toe ten opzichte van voorgaande jaren. In 2023 is er hard gewerkt aan de personele bezetting binnen Duo+. Zo beginnen team JZ en team VTH langzamerhand weer op kracht te komen. Dit heeft voor 2023 nog niet direct effect op de klachten, maar op langere termijn zullen de klachten moeten gaan dalen. Zo zal er binnen de teams meer ruimte gaan komen om informatieverzoeken adequaat op te pakken, het geen zal gaan zorgdragen voor de afname van het 'niet- of laat reageren'. Een bijzonderheid van het afgelopen jaar is, dat 2023 het eerste jaar is waarbij er ook twee klachten zijn ingediend tegen de organisatie Duo+ zelf.

Het grootste aantal klachten komt voor bij Afdeling Buurt met de teams: 'Inrichting en Beheer', 'Dagelijks Onderhoud' en 'Vergunningen Toezicht en Handhaving' (hierna: "VTH"). Dat is logisch, nu precies deze teams rechtstreeks contact hebben met burgers. Ook in 2023 worden mor-meldingen nog onterecht ingeboekt als klacht. Dit aantal is echter, in verhouding met voorgaande jaren, aan het dalen. Het aanpassen van de gemeentelijke websites lijkt daarmee effect te gaan krijgen. Wederom worden informatieverzoeken en de daarop volgende klachten niet correct opgepakt. Bij team Burgerzaken en KCC is de doorlooptijd van de klachtenafhandelingen zorgwekkend.

De aanbevelingen voor 2024

1) manage de verwachtingen van de burger;
2) handel proactief;
3) neem telefonisch contact op met je collega alvorens je een zaak omzet;
4) ken je zaak en burger;
5) prioriteer en maak tijd en ruimte vrij voor de afhandeling van vragen, meldingen en aanvragen. Dit voorkomt klachten;
6) communiceer tijdig en gebruik daarvoor het meest geschikte communicatiekanaal;
7) zorg voor een gestandaardiseerd proces met betrekking tot informatieverzoeken/meldingen. Zorg ervoor dat de burger op de hoogte blijft van de stand van zaken met betrekking tot zijn vraag. Dit voorkomt klachten.

INLEIDING

Op grond van de Awb moet een bestuursorgaan zorgdragen voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten en geldt de verplichting de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. In het jaaroverzicht wordt dieper ingegaan op de inhoud van de klachten en hoe deze zijn afgehandeld. Omdat omwille van de privacy klager en beklaagde niet 'herkenbaar' mogen zijn, wordt het onderwerp en de inhoud van de klacht slechts in algemene termen omschreven.

Wat is een klacht

Het begrip 'klacht' is in de Awb niet gedefinieerd. De wetgever heeft dit met opzet gedaan. Het begrip klacht dient zo ruim mogelijk te worden opgevat; een definitie zou namelijk een inperking betekenen.
De Awb stelt in artikel 9:1 wel een aantal beperkingen:

- de klacht moet gaan over een bepaalde aangelegenheid;
- de klacht moet gaan over een gedraging van een bestuursorgaan, of van iemand die onder diens verantwoordelijkheid werkzaam is, "jegens iemand" (de klager zelf of een andere persoon)[1];

Onder een gedraging vallen alle handelingen van een bestuursorgaan, zowel (privaatrechtelijke en publiekrechtelijke) rechtshandelingen als feitelijke handelingen. Onder een gedraging valt ook een nalaten.

Doel van klachtbehandeling

Het doel van klachtbehandeling is het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid en daarmee het herstel van de relatie. Het klachtrecht biedt laagdrempelige, aanvullende rechtsbescherming voor de klager die vindt dat de overheid zich onbehoorlijk heeft gedragen. Het bestuur kan op basis van een ontvangen klacht een fout herstellen en misstanden binnen de organisatie wegnemen. Ten slotte heeft het ook een preventieve werking: ter voorkoming van klachten worden ambtenaren en bestuurders alerter en correcter in hun omgang met burgers, bedrijven en organisaties.
In dit jaaroverzicht wordt ingegaan op het leerpunt van de ingediende klachten. Daarbij worden met name de klachten betrokken die informeel zijn afgehandeld.

[1] Gaat de klacht over een gedraging jegens iemand anders, dan is de uitgebreide procedure van afdeling 9.1.2 Awb (horen klager en beklaagde, schriftelijke afdoeningsbrief) niet van toepassing.

Informele klachtbehandeling

Informeel afhandelen van een klacht houdt in met de klager (telefonisch) in gesprek gaan, goed luisteren, begrip tonen, opheldering geven en zo nodig excuses aanbieden.
Op grond van art. 9:5 Awb hoeft een klacht niet verder behandeld te worden wanneer het bestuursorgaan naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Wanneer een klacht informeel wordt afgehandeld, komt het ook niet meer tot een uitspraak over de vraag of de klacht gegrond of ongegrond was. De informele klachtafhandeling is burger-vriendelijk, omdat het laagdrempelig is en vaak snel kan plaatsvinden door direct (telefonisch) in contact te treden met klager. Hierdoor kan in veel gevallen de angel uit het potentiële conflict gehaald worden. Ook de Nationale ombudsman gaat er in zijn 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' vanuit dat de klachtbehandelaar eerst onderzoekt wat de kern van de klacht is en kijkt of er nog via een informeel gesprek een oplossing mogelijk is[2]. Oftewel: informele klachtafhandeling is het vertrekpunt. Als dat niet lukt, dan kan het nodig zijn dat de klachtbehandelaar het college van burgemeester en wethouders vraagt een oordeel over de klacht te geven. Waarna tot slot een klager nog de mogelijkheid heeft om in tweede instantie zijn klacht aan de Nationale ombudsman voor te leggen. Bij de informele klachtbehandeling zijn partijen gericht op het oplossen van de klacht. De 'schuldvraag' is daarbij minder belangrijk, al kan het in het proces wel van belang zijn dat de klachtbehandelaar excuses maakt als er iets aan de kant van de gemeente niet goed is verlopen.

Klachtenregeling Uithoorn, Ouder-Amstel & Duo+

De informele klachtbehandeling is het vertrekpunt voor de huidige klachtenregeling van alle drie de organisaties. Dit schept voorwaarden voor een betere klachtbehandeling voor klagers en de organisaties. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen én om de organisaties te laten leren van klachten. De klachtenregelingen bieden de mogelijkheid om klachten efficiënter en burgervriendelijker te behandelen. Met name afdelingshoofden, maar ook de gemeentesecretaris en de burgemeester kunnen als klachtbehandelaar optreden, afhankelijk van de inhoud van de klacht en de persoon of organisatie waartegen de klacht wordt ingediend. Met name in de informele fase van de klachtbehandeling is de manier waarop de burger wordt benaderd essentieel voor het welslagen.

<u>Scheiding tussen klachten met betrekking tot de organisatie Uithoorn en de organisatie Duo+</u>
Duo+ heeft een eigen klachtenregeling, die dezelfde insteek heeft als die van de twee gemeenten. Sinds de inwerkingtreding van deze klachtenregelingen worden klachten die betrekking hebben op gedragingen binnen Duo+ ter afhandeling aan Duo+ doorgezet en als klacht tegen Duo+ beschouwd. Dit heeft gevolgen voor het aantal klachten dat op naam van de gemeenten en van Duo+ komt te staan. Met name omdat Duo+ veruit de meeste klantcontacten heeft, worden er beduidend meer klachten ingediend tegen gedragingen van medewerkers van Duo+ dan tegen medewerkers van de afzonderlijke gemeenten.

In dit jaaroverzicht worden in hoofdstuk 1, de in 2023 ontvangen klachten besproken. In hoofdstuk 2 worden de klachten per team en per afdeling uiteengezet en toegelicht. De acties en leerpunten worden behandeld in hoofdstuk 3.

[2] https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2018005-ombudsvisie-op-professionele-klachtbehandeling

1): DE ONTVANGEN KLACHTEN IN 2023 (DUO+ BREED)

Deze klachtenrapportage gaat over de klachten die over Duo+ gaan of over Duo+ medewerkers in het verrichten van werkzaamheden voor de gemeenten Uithoorn, Ouder-Amstel en de organisatie Duo+ zelf.

1.1) Totaal overzicht Duo gemeenten

	Jaar						
Organisatie	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Uithoorn	47	62	7	24	20	13	16
Uithoorn Duo+			43	73	137	119	116
Totaal Uithoorn	**47**	**62**	**50**	**97**	**157**	**132**	**132**
Ouder-Amstel	38	41	46	16	11	13	16
Ouder-Amstel Duo+				42	63	76	75
Totaal Ouder-Amstel	**38**	**41**	**46**	**58**	**74**	**89**	**91**
Duo+							2
Totaal Duo+							**2**

Tabel 1

Uit tabel 1 blijkt dat het aantal klachten de afgelopen jaren zijn gestegen. In het bijzonder zijn het aantal klachten in de afgelopen vier jaar gegroeid. Een van de oorzaken dat de klachten in 2021 bijzonder hoog waren is de Coronapandemie. Burgers zijn toen meer thuis gaan werken en hebben meer tijd gehad om zich te verzetten tegen alledaagse zaken. In 2022 lijken de klachten voor een deel af te nemen en in 2023 zijn de klachten gestabiliseerd. De klachten zijn in 2023 nog vrij hoog, maar ze nemen niet verder toe. In 2023 is er hard gewerkt aan de personele bezetting binnen Duo+. Zo beginnen team JZ en team VTH langzamerhand weer op kracht te komen. Dit heeft voor 2023 nog niet direct effect op de klachten, maar op langere termijn zullen de klachten moeten gaan dalen. Zo zal er binnen de teams meer ruimte gaan komen om informatieverzoeken adequaat op te pakken, hetgeen zal gaan zorgdragen voor de afname van het 'niet- of laat reageren'. Een bijzonderheid van het afgelopen jaar is, dat 2023 het eerste jaar is waarbij er ook twee klachten zijn ingediend tegen de organisatie Duo+ zelf.

1.2) Totaal overzicht per team

Afdeling	Team	Ouder-Amstel	Uithoorn	Duo+	Totaal
Bedrijfsvoering	Staf	1			1
Bedrijfsvoering	Financiën		1		1
Bedrijfsvoering	Informatie en Automatisering				0
Bedrijfsvoering	Interne Dienstverlening				0
Bedrijfsvoering	Personeel en Organisatie			2	2
Bedrijfsvoering	Communicatie en Juridische Zaken	3	8		11
Burger	Sociaal Domein WMO	4	6		10
Burger	Burgerzaken en KCC	7	10		17
Burger	Sociaal Domein Participatie	2	6		8
Burger	Sociaal Domein Jeugd	1	2		3
Buurt	Inrichting en Beheer	28	17		45
Buurt	Dagelijks Onderhoud	13	31		44
Buurt	Vergunningen Toezicht en Handhaving	16	35		51
Totaal		**75**	**116**	**2**	**193**

Tabel 2

In tabel 2 kan worden afgelezen hoeveel klachten er per team van Duo+ zijn binnengekomen en afgehandeld. Het grootste aantal klachten komt voor bij Afdeling Buurt met de team: 'Inrichting en Beheer', 'Dagelijks Onderhoud' en 'Vergunningen Toezicht en Handhaving' (hierna: "VTH"). Dat is logisch, nu precies deze teams rechtstreeks contact hebben met burgers.

1.3) Totaal overzicht eindoordeel per duo organisatie

	Formeel			Informeel	Nog niet bekend 2023	Totaal
	gegrond	ongegrond	niet-ontvankelijk			
Organisatie						
Uithoorn Duo+	2		34	73	7	116
Ouder-Amstel Duo+	1		23	43	8	75
Duo+	1			1		2
Totaal	**4**	**0**	**57**	**117**	**15**	**193**

Tabel 3

Informele klachtafhandeling Duo+

Uit tabel 3 blijkt dat 117 van de 193 klachten succesvol informeel zijn afgedaan. Dit laatste betekent dat vanuit Duo+ met de klager (telefonisch) in gesprek wordt gegaan, er goed wordt geluisterd, er opheldering wordt gegeven, er begrip wordt getoond en waar nodig excuses worden aangeboden. Op grond van art. 9:5 Awb hoeft een klacht niet verder behandeld te worden wanneer het bestuursorgaan naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Bij de klachten die informeel zijn afgedaan ging het er voornamelijk om dat er na een melding, een aanvraag of een informatievraag van de burger geen enkele reactie van Duo+ is gekomen of dat de burger een ongewenste reactie heeft ontvangen. Dit maakt dat de burger de weg kiest van de klachtenafhandeling om aandacht voor zijn probleem te krijgen of voor het ontvangen van een second opinion.

Formele klachtafhandeling Duo+

Bij 4 van de 193 klachten heeft de informele klachtafhandeling niet gewerkt. Hierdoor zijn deze klachten formeel afgedaan. Dit houdt in dat de klagers alsmede de beklaagden gehoord zijn en er een formeel oordeel over de klacht is geveld. Van de 4 klachten waren er 4 (deels) gegrond.

Niet-ontvankelijk

Een deel van de klachten waren in 2023 niet-ontvankelijk. Dit houdt in dat ze, gelet op artikel 9:4 Awb, niet op een gedraging van een bestuursorgaan (handelen of het nalaten) zien. Een oorzaak voor een aanzienlijk deel niet-ontvankelijke klachten is het onterecht inboeken van 'mor-meldingen' als zijnde een klacht. In 2022 hebben er aanpassingen op de websites van de gemeenten plaatsgevonden waardoor het onderscheid tussen klacht en 'mor-melding' voor de burger duidelijker is geworden. Hierdoor nemen de onterechte ingeboekte klachten wel jaarlijks af.

Oordeel nog niet bekend

Van een deel van de klachten is het eindoordeel nog niet bekend in 2023 omdat de afhandeling daarvan plaats zal vinden in 2024. Deze klachten zullen dan ook verder besproken gaan worden in het jaarverslag van 2024.

2) DE KLACHTEN PER TEAM

In dit hoofdstuk zal door middel van een aantal tabellen nader worden ingegaan op de klachten onderverdeeld onder afdeling en team.

2.1) Klachten per afdeling en team in %

Afdeling	UH	OA	Duo+	Duo+ totaal	Percentage%
Bedrijfsvoering-Duo+					
Staf	0	1	0	1	0,5
Team communicatie en juridische zaken-Duo+	8	3	2	13	6,7
Team financiën-Duo+	1	0	0	1	0,5
Team informatie en automatisering-Duo+	0	0	0	0	0
Team interne dienstverlening-Duo+	0	0	0	0	0
Totaal Bedrijfsvoering Duo+	**9**	**4**	**2**	**15**	**7,7**
Burger-Duo+					
Team burgerzaken en KCC-Duo+	10	7	0	17	8,8
Sociaal Domein-participatie-Duo+	6	2	0	8	4,1
Sociaal Domein-Wmo-Duo+	6	4	0	10	5,2
Sociaal Domein-Jeugd-Duo+	2	1	0	3	1,6
Totaal Burger Duo+	**24**	**14**	**0**	**38**	**19,7**
Buurt-Duo+					
Team vergunningen, toezicht en handhaving-Duo+	35	16	0	51	26,4
Team dagelijks onderhoud-Duo+	31	13	0	44	22,7
Team inrichting en beheer-Duo+	17	28	0	45	23,3
Totaal Buurt Duo+	**83**	**57**	**0**	**140**	**72,4**
Totaal Duo+	**116**	**75**	**0**	**193**	**100**

Tabel 4

Uit tabel 4 is af te lezen dat 72,4% van de klachten afkomstig is van de afdeling Buurt. De afdelingen Bedrijfsvoering en Burger doen het, afgaand op de klachten, goed. Van de totale hoeveelheid klachten komt 7,7% en 19,7 van deze afdelingen vandaan. Dat een afdeling Bedrijfsvoering weinig klachten heeft ontvangen komt doordat deze afdeling niet in rechtstreeks contact met de burger staat. Dat is niet zo bij de afdelingen Burger en Buurt.

Afdeling	Uithoorn %	Ouder-Amstel %	Duo+%
Bedrijfsvoering-Duo+			
Staf	0	100	0
Team communicatie en juridische zaken Duo+	62	23	15
Team financiën-Duo+	100	0	0
Team informatie en automatisering-Duo+	0	0	0
Team interne dienstverlening-Duo+	0	0	0
Burger-Duo+			
Team burgerzaken en KCC-Duo+	59	41	0
Sociaal Domein-participatie-Duo+	75	25	0
Sociaal Domein-Wmo-Duo+	60	40	0
Sociaal Domein-Jeugd-Duo+	67	33	0
Buurt-Duo+			
Team vergunningen, toezicht en handhaving-Duo+	69	31	0
Team dagelijks onderhoud-Duo+	70	30	0
Team inrichting en beheer-Duo+	38	62	0

Tabel 5

In tabel 5 worden de verhoudingen Ouder-Amstel, Uithoorn en Duo+ ten opzichte van het totaal klachten in percentages weergegeven. Hieruit kan worden geconcludeerd dat procentueel gezien er meer klachten zijn in Uithoorn, met uitzondering van de klachten over de teams staf en inrichting en beheer. In de navolgende paragraven zal verder worden ingezoomd op de klachten per afzonderlijke afdeling.

2.2) klachten afdeling Bedrijfsvoering in %

Afdeling	Duo+ %
Bedrijfsvoering-Duo+	
Staf	**7**
Team communicatie en juridische zaken Duo+	**87**
Team financiën-Duo+	**7**
Team informatie en automatisering-Duo+	**0**
Team interne dienstverlening-Duo+	
Totaal Bedrijfsvoering Duo+	**100**

Tabel 6

De meerderheid van de klachten van Afdeling Bedrijfsvoering had dit jaar te maken met de dienstverlening. Dit komt omdat er dit jaar veel klachten waren van burgers die veelvuldig gebruik maken van de beschikbare rechtsmiddelen. Een deel van deze klachten waren onterecht, waardoor ze ook buiten behandeling zijn gesteld. Het jaar 2023 kenmerkte zich ook doordat er twee klachten waren gericht tegen de organisatie Duo+ zelf. Het gros van de klachten is informeel afgehandeld.

2.3) Klachten afdeling Burger in %

Afdeling	Duo+ %
Burger-Duo+	
Team burgerzaken en KCC-Duo+	**45**
Sociaal Domein-participatie-Duo+	**21**
Sociaal Domein-Wmo-Duo+	**26**
Sociaal Domein-Jeugd-Duo+	**8**
Totaal Burger Duo+	**100**

Tabel 7

Sociaal Domein

In totaal zijn 21 klachten voor het sociaal domein ontvangen over 2023. Drie klachten waren niet-ontvankelijk. Er zijn 14 klachten via de informele wijze afgehandeld, dan wel ingetrokken. Dat wil zeggen dat een telefoongesprek/een actie van een medewerker heeft volstaan. De klachten die informeel zijn afgehandeld zagen voor het merendeel op het te laat- of niet reageren. Van één klacht is het resultaat nog niet bekend omdat de afhandeling in 2024 zal gaan plaatsvinden. Drie klachten zijn formeel afgehandeld. Bij deze drie klachten was er sprake van een situatie waarbij de medewerker van het Sociaal Team de burger niet correct zou hebben behandeld. Deze klachten zijn deels gegrond verklaard. De beklaagden hadden zich in deze zaken moeten realiseren dat ook in moeilijke gesprekken, de beklaagden de professionele partij zijn. Dit houdt in dat zij zich zo te allen tijde dienen te gedragen.

Team Burgerzaken en KCC

Voor team Burgerzaken en KCC zijn er het afgelopen jaar 17 klachten ingediend. Met uitzondering van drie klachten waren alle klachten ontvankelijk. Acht klachten zijn informeel afgehandeld. Deze klachten hadden vooral betrekking op de wijze waarop burgers te woord worden gestaan, het doorverbinden of het niet- of laat reageren. Ook dit jaar blijkt weer dat dit soort klachten veelal worden opgelost door een telefoontje van de teamleider waarin hij luistert naar de klager en de situatie uitlegt. Tenslotte staan er nog zeven klachten open. Deze klachten dienen in 2024 afgehandeld te worden. Opvallend is dat de klachten een lange doorlooptijd hebben.

2.4) Klachten afdeling Buurt in %

Afdeling	Duo+ %
Buurt-Duo+	
Team vergunningen, toezicht en handhaving-Duo+	**36**
Team dagelijks onderhoud-Duo+	**32**
Team inrichting en beheer-Duo+	**32**
Totaal Buurt Duo+	**100**

Tabel 8

Vergunningen, Toezicht en Handhaving

Het team VTH heeft 51 klachten ontvangen in 2023. Van deze 51 klachten waren er 42 ontvankelijk. Hiervan zijn 37 klachten informeel afgehandeld. Deze klachten zagen op het laat- of niet reageren van een medewerker. De resterende 5 klachten zijn in 2023 niet opgepakt dan wel afgehandeld. Er is een grote verbetering zichtbaar in de doorlooptijd van de klachten ten opzichte van 2022. Dit is een positief signaal. Wel wordt geadviseerd hier blijvend aandacht aan te geven.

Team Dagelijks Onderhoud

Het team dagelijks onderhoud heeft 44 klachten ontvangen. Van deze klachten waren 21 klachten niet-ontvankelijk. De niet-ontvankelijke klachten waren vooral zogeheten 'mor-meldingen'. Medio 2022 is er een verduidelijking op de websites gekomen, waardoor het onderscheid tussen klacht en mor-melding voor de burger duidelijker is geworden. De klachten zijn hierdoor in 2023 minder dan in 2022. Verwacht wordt dat dit structureel gaat leiden tot een afname van het aantal klachten. Van de 23 ontvankelijke klachten zijn 22 klachten informeel afgehandeld. Deze klachten zagen voor het merendeel op het niet- of te laat reageren. Een telefoontje met een excuses en uitleg waren voor de klagers voldoende. De overige klachten zagen op 'tekortkomingen' in de dienstverlening. Zo waren er bijvoorbeeld een aantal klachten waarbij de burger niet juist te woord was gestaan door een medewerker van team Dagelijks onderhoud. Eén klacht zal in 2024 worden afgehandeld.

Team Inrichting en Beheer

Team Inrichting en Beheer heeft in totaal 45 klachten ontvangen, waarvan er 14 niet-ontvankelijk waren. Dit waren veelal 'mor-meldingen'. Voor dit onderdeel geldt hetzelfde als bij team Dagelijks Onderhoud. Van de 31 ontvankelijke klachten zijn er 30 op de informele wijze afgehandeld. Het merendeel van deze klachten waren gerelateerd aan het niet- of te laat reageren. De resterende klachten hadden betrekking op de dienstverlening. Het ging daarbij bijvoorbeeld over het uitvoeren van werkzaamheden in de nachtelijke uren en over het uitvoeren van werkzaamheden in een woonwijk. Ook deze klachten zijn afgehandeld op de informele wijze. Ze zijn door middel van een goed gesprek met een medewerker, waarin in sommige gevallen excuses zijn aangeboden, naar tevredenheid van de burger afgehandeld. Ook bij team Inrichting en beheer is er één klacht die in 2024 afgehandeld zal gaan worden.

3) CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit laatste hoofdstuk zullen de conclusies en aanbevelingen voor het jaar 2024 gedaan worden.

3.1 Algemeen

Wanneer een klacht binnenkomt bij de klachtencoördinator, dan wordt de klacht vervolgens uitgezet bij het betreffende team. Het betreffende team handelt– al dan niet na enig aandringen – de klacht af overeenkomstig de Klachtenregeling. De afdelingen Bedrijfsvoering, Buurt en Burger handelen een klacht over het algemeen adequaat af. Team Burgerzaken en KCC moest dit jaar opnieuw vaak gerappelleerd worden door de klachtencoördinator. De diverse rappels hebben nog niet geleid tot kortere doorlooptijd van de klachten. Wederom wordt ten strengste benadrukt in 2024 hier alert op te zijn.

Ten opzichte van het voorgaande jaar zijn de klachten gemiddeld gelijk gebleven. De klachten bij de teams Inrichting en Beheer en Dagelijks Onderhoud nemen af. De klachten bij team VTH zijn toegenomen. Het aantal verkeerd ingeboekte mor-meldingen neemt vervolgens gestaag af. Het aanpassen van de gemeentelijke websites in 2022 heeft derhalve voor een verbetering gezorgd.

3.2 Bejegeningsklachten

Klachten over bejegening zouden altijd moeten leiden tot het aanspreken van de medewerker door de leidinggevende. Het maakt dan niet uit of een klager gelijk heeft of niet. Het is goed de medewerker een spiegel voor te houden om te laten zien wat voor een effect gedrag kan hebben op een derde. De bewustwording en zelfreflectie kunnen daarbij een leermoment voor de individuele medewerker en/of team zijn. Het is aanbevolen om als teamleider hier structureel aandacht aan te besteden.

3.3 Dienstverleningsklachten en het niet- of niet tijdig reageren

Klachten over de dienstverlening zouden voor een groot deel verminderd kunnen worden indien de registratiesystemen op orde zijn en de onderlinge samenwerking tussen de diverse afdelingen en teams goed verloopt. Evenals voorgaande jaren is de werkdruk onverminderd hoog. Het verloop van het personeel is ook in 2023 aanzienlijk geweest, doch minder dan in 2022. Een gevolg van het verloop van personeel is dat kennis verloren kan gaan en dat nieuwe medewerkers de tijd moeten krijgen om het werk eigen te maken. Hierdoor kan de dienstverlening onder druk komen te staan. De diverse afdelingen worden weliswaar ondersteunt door inhuur personeel, maar deze krachten missen vaak de kennis en ervaring van vaste krachten.
Ook dit jaar valt het wederom op dat de diverse tools nog steeds niet door elke medewerkers en hun teamleiders op de juiste manier worden gebruikt. Veel klachten zijn gericht op tijdigheid of slechte bereikbaarheid. Een burger heeft een bepaald verwachtingspatroon. Zo verwacht een burger:

1) een reactie op zijn vragen;
2) tijdige beantwoording;
3) adequate reactie.

In een aantal gevallen kan er niet worden voldaan aan de verwachtingen van de burger. Juist in die situaties is het van belang de burger op tijd te informeren. Van een professionele dienstverlener mag worden verwacht dat deze de verwachtingen van zijn burger (klant) managed en proactief handelt. Een burger op de hoogte houden heeft een positief effect op het aantal klachten.

Informatieverzoeken, vragen en/of meldingen komen ook niet altijd op de juiste plekken binnen. Dit levert vertragingen op. Ook in deze situaties valt winst te behalen. Het valt ook op dat het behandelen van informatieverzoeken binnen de afdelingen geen prioriteit lijkt te hebben. Enigszins is dat begrijpelijk, een Woo-verzoek of bijvoorbeeld het verlenen van een omgevingsvergunning is aan een beslistermijn gebonden, een informatieverzoek niet. In dat opzicht is het te verklaren dat de prioriteit bij andere werkzaamheden ligt. Het is echter in dit geval wel van belang om de verzoeker op de hoogte te stellen dat een verzoek in elk geval binnen is. Dit gebeurt nog te weinig. Vorenstaande leidt tot de volgende aanbevelingen:

1) manage de verwachtingen van de burger;
2) handel proactief;
3) neem telefonisch contact op met je collega alvorens je een zaak omzet;
4) ken je zaak en burger;
5) prioriteer en maak tijd en ruimte vrij voor de afhandeling van vragen, meldingen en aanvragen. Dit voorkomt klachten;
6) communiceer tijdig en gebruik daarvoor het meest geschikte communicatiekanaal;
7) zorg voor een gestandaardiseerd proces met betrekking tot informatieverzoeken/meldingen. Zorg ervoor dat de burger op de hoogte blijft van de stand van zaken met betrekking tot zijn vraag. Dit voorkomt klachten.

3.4 Registratie van klachten en klachtafhandeling

Alle klachten worden geregistreerd in RX-enterprise. Doordat de rapportagemogelijkheden van RX-enterprise beperkt zijn worden de rapportages in Excel gemaakt. Dit doet de klachtencoördinator van JZ. Dit is handwerk en gevoelig voor fouten.

3.5 Afhandelingstermijn klachten

De afhandelingstermijnen van de klachten zijn bij sommige afdelingen opnieuw hoog. Verbetering bij het team VTH is echter zichtbaar. Met het aanstellen van de nieuwe teamleider gaat het de goede kant op. De doorlooptijd bij team Burgerzaken en KCC is opnieuw zorgwekkend. Opgemerkt wordt dat een structurele oplossing ontbreekt en het contact omtrent de klachtafhandeling verloopt met het laatstgenoemde team moeizaam. Ten strengste wordt de oproep aan de teamleider van team Burgerzaken en KCC en de verantwoordelijk afdelingsmanager gedaan om hier per ommegaande aandacht aan te besteden.