

Jaarverslag klachten 2022



Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Afbakening van het klachtbegrip
3. Klachtenprocedure
4. Klachten in cijfers
5. Conclusie

Bijlage 1 (Resultatentabel 2022)

1. Inleiding

Met dit jaarverslag rapporteert het college over de afhandeling van de in 2022 ontvangen schriftelijke klachten.

Het college is zich er van bewust dat het niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan door in de jaren 2020 tot en met 2022 geen jaarverslag over de jaren 2019 tot en met 2021 te publiceren. Als gevolg van de uitzonderlijke omstandigheden in die jaren als gevolg van de Covid-19 epidemie heeft het college andere prioriteiten gesteld.

Een klacht heeft derhalve veelal betrekking op de manier waarop (een medewerker van) de gemeente heeft gehandeld in zijn relatie met inwoners of bedrijven. Het gaat dan om fatsoenaspecten zoals een onbehoorlijke bejegening, of het uitblijven van een reactie op een verzoek, over de uitvoering van beleid in een concreet geval of over een inefficiënte of inadequaat werkwijze.

2. Afbakening van het klachtbegrip

Dit verslag gaat alleen over formele klachten als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze klachten betreffen de gedragingen in een bepaalde aangelegenheid van medewerkers van de gemeente Dronten. Ook het níet in actie komen nadat daarom is gevraagd valt onder het begrip 'gedraging'.

Daarnaast ontvangt de gemeente echter ook klachten over de inhoud van staand beleid (of het beleid van andere overheden), die strikt gezien buiten het kader van de Awb vallen en daarmee ook buiten het kader van het Jaarverslag Klachten.

Hoewel dergelijke 'beleidsklachten' geen graadmeter zijn voor de kwaliteit van onze dienstverlening geven ze een indicatie voor de tevredenheid van onze burgers met/het begrip en het draagvlak voor beleid. De aantallen beleidsklachten vermelden we daarom wel.

Meldingen van burgers over bijvoorbeeld de openbare ruimte vallen eveneens buiten het kader van de Awb. Het is echter de praktijk dat een aantal daarvan (ook) bij de klachtencoördinator binnen komen. De voortgang van de behandeling van die meldingen wordt wél door de klachtencoördinator in de gaten gehouden. Daarom worden die aantallen in Tabel 1 wel opgenomen.

Het verslag gaat derhalve NIET over:

- bezwaren tegen schriftelijke besluiten van de gemeente. Daarover wordt gerapporteerd in het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften;
- meldingen over de openbare ruimte (vandalisme, losliggende stoeptegels, kapotte lichtmasten, geluidsoverlast, rondslingerend afval, hondenpoep, gladheid, verzoeken om onderhoud groen en plantsoen) die anders dan bij de klachtencoördinator binnen komen (bv via Fixi);
- klachten over verstopte riolering;
- klachten over optreden van de politie of brandweer;
- verzoeken om handhaving;
- telefonische klachten of verzoeken.

3. Klachtenprocedure

Het interne klachtrecht is gebaseerd op de bepalingen van Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (verder: Awb).

Het proces van klachtafhandeling is in vier stappen samen te vatten:

1. De binnengekomen klacht wordt geregistreerd in één van de zaaksystemen en doorgezet naar de klachtencoördinator. De meeste klachten worden ontvangen via het klachtenformulier op de gemeentelijke website.
2. De klachtencoördinator stuurt, voor zover dit al niet automatisch digitaal is gedaan, een ontvangstbevestiging en zet de klacht door naar de klachtbehandelaar. Dit is de manager van het team waar de klacht betrekking op heeft.
3. De klachtbehandelaar neemt contact op met de klager, meestal telefonisch en hoort ook de beklagde. Als de manager vervolgens naar tevredenheid van de klager tegemoetkomt aan de klacht is de klacht daarmee informeel afgedaan (artikel 9:5 Awb). Dit resultaat wordt vastgelegd in een rapport of e-mailbericht en teruggekoppeld aan de klachtencoördinator.
4. Als informele afhandeling niet lukt of niet gewenst is, stuurt de manager een schriftelijke reactie met een weergave van het horen, de bevindingen en de conclusies aan de klager. Daarbij wordt vermeld dat de klager zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman als hij niet tevreden is over de manier waarop de klacht is afgehandeld.

Doordat de teammanagers direct verantwoordelijk zijn voor de klachtafhandeling kunnen zij goed onderscheiden waar een klacht een leermoment oplevert, en vervolgens snel bijsturen op de kwaliteit van de dienstverlening.

4. De klachten in cijfers

In 2022 heeft het college 78 schriftelijke klachten ontvangen, 54 daarvan betroffen het Vakgebied Ruimtelijk Domein en Dienstverlening, 24 het Vakgebied Sociaal Domein. Met betrekking tot het Vakgebied Bedrijfsvoering zijn geen klachten ontvangen (zie bijlage 1).

Daarnaast zijn er 7 beleidsklachten ontvangen in het Ruimtelijk Domein en Dienstverlening. Deze hadden grotendeels te maken met de afvalinzameling. Het geactualiseerde beleid rondom afvalinzameling is in 2022 uitgerold. Ook het Sociaal Domein heeft 1 melding ontvangen.

Zoals hierboven al aangegeven zijn er ook meldingen door de klachtencoördinator gemanaged. Dat waren er in 2022 in totaal 26.

5. Conclusie

In 2018 waren er 56 klachten ontvangen. In 2022 waren dat er 78.

Gezien het feit dat de afgelopen 3 jaren geen jaarverslag is opgesteld is het lastig om aan te geven of er sprake is van een trendmatige stijging óf dat het een eenmalige toename betreft. In het volgende jaarverslag over 2023 kan meer duiding worden gegeven.

Uiteraard blijft gelden dat klachten input geven voor de verdere verbetering van de dienstverlening. Naar aanleiding van klachten zijn dan ook waar nodig verbeteringen aangebracht in de werkprocessen.

BIJLAGE 1

Resultatentabel klachtafhandeling 2022 (naar vakgebied, onderwerp en aantallen)

| Vakgebied Ruimtelijk Domein en Dienstverlening (54 klachten) | |
|---|--|
| Onderwerp | Aantal klachten per onderwerp |
| Rijgedrag medewerkers ophaaldienst | 2 |
| Invullen formulieren voor melding schade aan afvalcontainer | 1 |
| Uitblijven reactie op bezwaar | 1 |
| Onterechte boete afvalpas | 1 |
| Communicatie rondom werkzaamheden | 1 |
| Uitblijven reactie marktmeester | 1 |
| Gebeurtenis rondom afvalstorten | 1 |
| Gedrag vuilnisman | 1 |
| Klacht m.b.t. afhandeling eerder ingediende klacht over Bedrag afvalpas | 1 |
| Bejegening medewerker Gemeentewerf | 1 |
| Ongenoegen handelwijze inzake Afvalbeheer Ketelhaven | 1 |
| Behandeling door afdeling inzake ledigen containers | 1 |
| Klantcontact inzake minicontainers | 1 |
| Minicontainers van carport verwijderd | 1 |
| Ongenoegen handelwijze wisselen minicontainers | 2 |
| Na 3 keer bellen nog geen containers geleverd | 1 |
| Het ontvangen van een mini-containers van 180 liter i.p.v. 240 liter + Klantcontact inzake minicontainers | 1 |
| Uitblijven actie inzake omwisselen minicontainers | 1 |
| Bejegening bestuurder veegwagentje | 1 |
| Wateroverlast/ Uitblijven (re)actie | 1 |
| Intimidatie medewerker vuilniswagen | 1 |
| Uitblijven actie levering nieuwe container ondanks veelvuldig contact | 1 |
| Containers en afvalpas | 1 |
| Geen gehoor op melding woonoverlast | 1 |
| Geen gehoor op diverse vragen aan B&W | 1 |
| Communicatie en omgang met bewoners Waterfront | 1 |
| Uitblijven reactie op brief, e-mail, na herhaaldelijk verzoek tot contact | 4 |
| Uitblijven reactie en actie | 3 |
| Windpark: Burgers worden genegeerd | 1 |
| Handelen boa's | 1 |
| Aanbrengen strepen wegdek / overlast | 1 |
| Verkeersmaatregel niet tijdig gecommuniceerd | 1 |

| | |
|---|-----------|
| Geen reactie op verzoek inrichting openbare ruimte | 1 |
| Niet teruggebeld na terugbelverzoek | 3 |
| Uitblijven reactie op verzoek verplaatsing laadpaal | 1 |
| Gras niet gemaaid op speelveld + verzoek tegemoetkoming in de (gemaakte) kosten | 1 |
| Geen reactie op brieven inzake tarieven grafrechten | 1 |
| Geen communicatie inzake afsluiten straat | 1 |
| niet tevreden over afhandeling meerdere Fixi meldingen groenonderhoud | 1 |
| Mondelinge bejegening medewerker | 1 |
| toeslag berekening standhouder | 1 |
| Laadpalen buiten dienst/ Uitblijven actie | 1 |
| vergunning honden losloopgebied | 1 |
| Handelen medewerker Handhaving | 1 |
| procedure aanvraag + legeskosten + terugbelverzoek | 1 |
| TOTAAL | 54 |
| | |
| Beleidsklachten | 7 |
| | |
| Meldingen (openbare ruimte) | 25 |

| Vakgebied Sociaal Domein (24 klachten) | |
|---|--------------------------------------|
| Onderwerp | Aantal klachten per onderwerp |
| Werkwijze behandelend ambtenaar | 2 |
| Procedure overleggen documenten - discriminatie | 2 |
| Bejegening back office medewerker inzake identiteits- /verblijfsdocumenten | 1 |
| Bejegening medewerker bij paspoort aanvraag | 1 |
| uitblijven reactie/ actie jeugdgid | 2 |
| Aanvraag ID bewijs/ onjuiste voorlichting | 1 |
| Verkeerde informatie verstrekking door collega inzake eenmalige toelage | 1 |
| Mondelingen bejegening paspoort procedure | 1 |
| Uitblijven reactie op e-mails omtrent aanvragen | 1 |
| Proces verhuizing | 2 |
| Uitblijven reactie/ actie inzake subsidieaanvraag | 1 |
| Beschikking zorgkind/ Geen betrokkenheid door gemeente | 1 |
| Acties duren erg lang/ kosten veel tijd | 1 |
| Jeugdzorg/ Slechte communicatie en nalatigheid | 1 |
| Bejegening schriftelijk en/ of mondeling | 5 |
| Proces/ bejegening jeugdhulp | 1 |
| TOTAAL | 24 |
| | |
| Beleidsklachten | 0 |
| | |
| Meldingen (digitaal formulier werkt niet) | 1 |
| | |