



# Jaarverslag klachten 2022 gemeente Zeewolde

**Zeewolde**

## Inleiding

Tevredenheid van burgers over onze dienstverlening is een belangrijk uitgangspunt voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Ondanks de inspanningen daartoe, is helaas niet iedereen tevreden. Inwoners die niet tevreden zijn over de dienstverlening hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

## Algemeen

Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2022 zijn ingediend bij de gemeente Zeewolde. Zeewolde is ingedeeld in de volgende teams:

- - Team Publiekscentrum
- - Team Sport, Recreatie, Cultuur en Evenementen
- - Team Ruimtelijke plannen en vergunningen
- - Team Wonen en Economie
- - Team Beheer openbare ruimte
- - Team Bestuur en Directieondersteuning
- - Team Maatschappelijke Ontwikkeling en Ondersteuning

De ingediende klachten hebben betrekking op de eerste zes genoemde teams. Over het handelen van de medewerkers van het team Maatschappelijke Ontwikkeling en Ondersteuning dan wel de dienstverlening van dit team zijn in 2022 geen klachten binnengekomen.

De klachten die zijn ingediend voor Meerinzicht domein Sociaal en domein Bedrijfsvoering vallen hier buiten en zijn meegenomen in het jaarverslag MIZ 2022 (die ter kennisneming via de klachtencoördinator aan de deelnemende colleges worden voorgelegd). Ook meldingen die gaan over het beheer van de openbare ruimte vallen buiten dit jaarverslag (te denken valt aan losse stoeptegels e.d.).

## Wettelijk kader

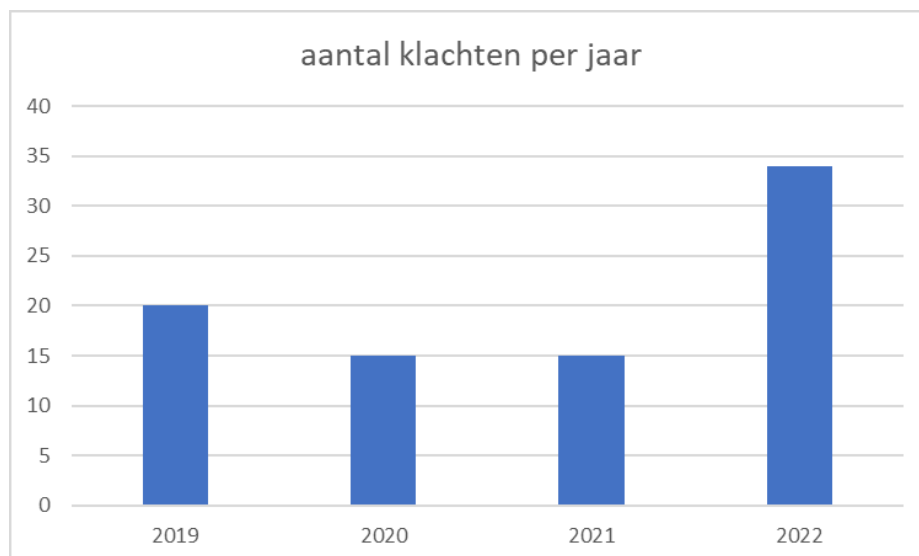
In artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht is het volgende bepaald: *Het bestuursorgaan draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.*

## Afhandeling klachten 2022

In 2022 zijn er 34 klachten over medewerk(st)ers van de gemeente ingediend. De binnengekomen klachten zijn mondeling, via de e-mail of schriftelijk ingediend. Na binnenkomst wordt de klacht direct geregistreerd en een ontvangstbevestiging door het secretariaat verstuurd. Daarna wordt de klacht ter afhandeling naar de verantwoordelijk teamleider gestuurd. Na afhandeling van de klacht dient de teamleider een terugkoppeling te geven aan de klachtencoördinator. Dit om de klacht formeel af te kunnen sluiten in het zaakstelsel (Liber). In eerste instantie wordt er dan telefonisch contact opgenomen met de indiener van de klacht. In een groot aantal gevallen wordt er dan een oplossing gevonden en is de klacht opgelost. De klagende burger wordt altijd in de gelegenheid gesteld om de klacht nader te komen bespreken. Niet in alle gevallen wordt daar gebruik van gemaakt.

Het aantal klachten is in 2022 hoger dan voorgaande jaren.

*afbeelding 1: overzicht totaal aantal binnengekomen klachten per jaar*



Dit heeft mogelijk te maken met een “breder” registratie van klachten. In het afgelopen jaar zijn niet alleen de klachten waarbij sprake was van bejegening in kaart gebracht, maar ook klachten die gingen over het dienstverleningsproces. Door deze laatste categorie klachten goed te registreren is inzichtelijker welke processen niet goed verlopen en waar verbetermogelijkheden zijn. De managers handelen zelf de klachten af en kunnen waar nodig direct maatregelen treffen.

#### **Nationale ombudsman**

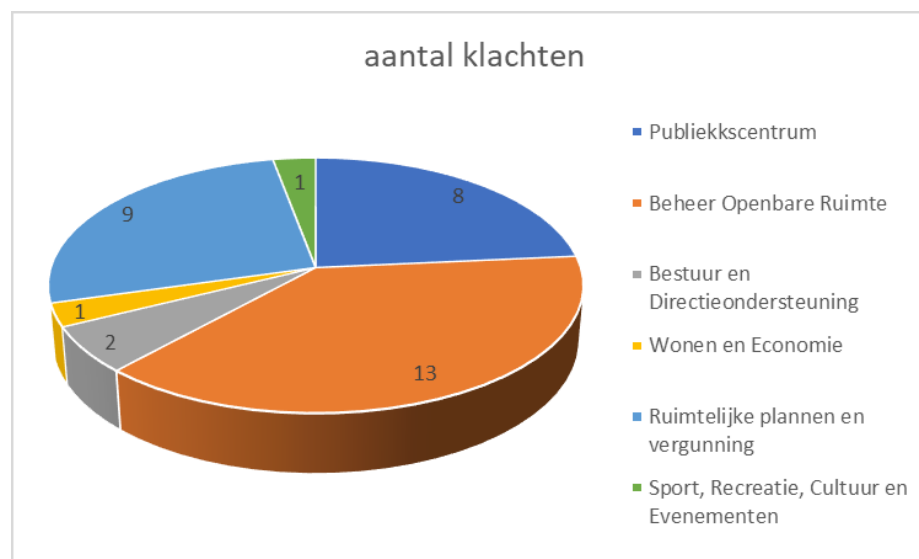
Wanneer een inwoner het niet eens is met de afhandeling van de klacht kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman. Soms nemen inwoners voorafgaand al contact op met de Nationale Ombudsman om advies in te winnen over de wijze van klachtindiening.

De Nationale Ombudsman heeft van drie inwoners van de gemeente Zeewolde een verzoek gekregen voor bemiddeling. Deze verzoeken hebben geleid tot een interne klachtafhandeling en zijn op de gebruikelijke wijze afgehandeld. De Nationale Ombudsman heeft daarop de meldingen als afgedaan beschouwd en geen verdere actie meer ondernomen.

### Aantal klachten per team

In onderstaand tabel is het aantal klachten dat binnen is gekomen per team weergegeven.

afbeelding 2: aantal binnengekomen klachten per team in 2022



### Termijn

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht dient een klacht in beginsel binnen 6 weken na ontvangst behandeld te zijn. Uit de cijfers blijkt dat minder dan de helft van de klachten binnen de termijn van 6 weken wordt afgehandeld. Na verdaging van 4 weken is alsnog een groot deel afgerond. Een deel van de klachten is langer dan 10 weken in behandeling geweest.

tabel 3. afhandelingstermijnen ingediende klachten

Team	<6 weken	6-10 weken	>10 weken
Publiekscentrum	4	2	2
Beheer Openbare Ruimte	12		1
Bestuur en directieondersteuning	1	1	
Wonen en Economie	1		
Ruimtelijke plannen en vergunningen	3	2	4
Sport, Recreatie, Cultuur en Evenementen	1		
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

**Uitkomst klachtafhandeling**

Een klein deel van de in behandeling genomen klachten heeft te maken met bejegening door een medewerker van de gemeente Zeewolde(4). Eén klacht was gedeeltelijk gegrond en de rest van deze klachten was ongegrond. Dit type klacht keert jaarlijks terug en gaat over hoe een inwoner zich door een medewerker van de gemeente behandeld voelt. De contacten met burgers vinden dagelijks plaats. Uiteraard wil de gemeente dergelijke klachten voorkomen, maar de realiteit is dat inwoners zo nu en dan ontevreden zijn.

De overige klachten gaan over de wijze waarop de dienstverlening wordt ervaren. Omdat we dit jaar de klachten breder hebben geregistreerd is het lastig om een duidelijke inhoudelijke oorzaak aan te wijzen voor de toename in klachten. Dit is een aandachtspunt voor het jaar 2023.

*Gegrond:*

Van de vierendertig (34) klachten zijn zestien (16) klachten (gedeeltelijk) gegrond verklaard. Elf (11) klachten hadden te maken met de kwaliteit van de dienstverlening, die niet geheel conform de gemaakte afspraken was gegaan. Vijf (5) klachten hadden betrekking op bejegening. Eén daarvan is gedeeltelijk gegrond verklaard.

*Niet ontvankelijk:*

Eén (1) klacht is niet-ontvankelijk verklaard. Omdat er geen sprake was van een klacht zoals bedoeld in hoofdstuk van Awb, maar het om een inhoudelijke kwestie ging, is deze brief ter afhandeling doorgestuurd naar de griffie.

*Ongegrond:*

Het aantal ongegrond verklaarde klachten is tien (10). Na onderzoek bleek dat er geen sprake was van onheuse bejegening door een medewerker en/of van incorrecte dienstverlening.

*Ingetrokken:*

Van de ingediende klachten zijn er zeven (7) ingetrokken nadat er door de verantwoordelijke teamleider contact is opgenomen met de klager. Deze klachten zijn naar tevredenheid opgelost via de informele weg.

### **Aandachtspunten klachtenbehandeling**

Terugkijkend op het jaar 2022 zijn er een paar aandachtspunten te benoemen voor de toekomstige klachtenbehandeling. Ten eerste valt op dat de afhandelingstermijn van de klachten in 2022 relatief lang is geweest. Een groot deel van de klachten is niet binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. Voor een aantal klachten is het ook niet gelukt om deze binnen de verlenging van de termijn op te lossen. Het streven voor het jaar 2023 is om alle klachten in principe binnen de termijn van zes weken af te handelen. Voor ingewikkelde klachten kan deze termijn met vier weken worden verdaagd. In incidentele gevallen en bij uitzondering kan er in overleg met de klager afgesproken worden dat de afhandelingstermijn nog langer duurt.

Een tweede aandachtspunt is de terugkoppeling over de afhandeling van de klacht. Het is de bedoeling dat de teamleider na afhandeling van de klacht tijdig een duidelijke terugkoppeling geeft aan de klachtencoördinator op welke manier een klacht is afgehandeld. Ook is het de bedoeling dat relevante documenten, zoals gespreksverslagen, afhandelingsbrieven (gegrond/ongeground) of bevestigingsmails over informele afhandeling, met de klachtencoördinator worden gedeeld. De praktijk wijst uit dat deze werkafspraken niet in alle gevallen worden nageleefd. Dit brengt met zich mee dat een deel van de klachten onnodig lang blijft openstaan of dat er onduidelijkheid bestaat over adequate afhandeling van de klacht. Om hier verbetering in aan te brengen voor het jaar 2023 zal de klachtencoördinator zowel over de afhandelingstermijn als de terugkoppeling over de afhandeling in gesprek gaan met het managementteam.

Vooruitkijkend naar het jaar 2023 is het relevant om te vermelden dat er naast de bredere registratie van klachten die in 2022 is ingezet, ook meer zal worden gekeken naar het onderwerp van de klacht. Door meer duiding te geven aan het soort klachten, kan inzichtelijker worden gemaakt of er speciale aandachtspunten zijn binnen de afzonderlijke teams of subteams en kunnen er gericht verbetermaatregelen worden ingezet indien dat nodig is. Daarnaast zal er meer aandacht zijn voor het afhandelen van 'lichte' klachten via de informele weg en het afhandelen van 'zwaardere' klachten via de formele procedure uit de Algemene wet bestuursrecht.