

Klachten 2022

Aantal en vakgebieden

In 2022 ontvingen wij 21 klachten. De klachten hadden betrekking op de afdeling Fysieke Leefomgeving (14), Mens en Samenleving (5), Servicebureau (1) en Bedrijfsvoering (1). Het betrof de vakgebieden;

- Openbare ruimte:	6
- Verkeer:	3
- Vergunningen:	3
- Handhaving:	1
- Evenement:	1
- Participatie:	4
- Maatschappelijke ondersteuning	1
- Klanten contact	1
- Informatiemanagement:	1

Aard

Qua aard van de klachten is de volgende onderverdeling te maken:

- Betrokkenheid/voortvarendheid:	9
- Houding:	3
- Respect:	3
- Betrouwbaarheid:	5
- Duidelijkheid:	3
- Deskundigheid:	1

Toelichting klachten en wijze van afhandeling

Bij 10 van de 21 is/zijn één of meerdere gesprek(ken) geweest met de klager. Bij 1 klacht is ook formeel gehoord, maar was daarna formele afdoening toch niet nodig. Bij 6 klachten was telefonisch contact voldoende naar tevredenheid van klagers. Bij 1 klacht was na een reactie per mail geen verdere klachtbehandeling nodig. 2 klachten zijn door de afdeling zelf opgelost waarna klachtbehandeling niet meer nodig was. En 2 klachten zijn niet in behandeling genomen wegens onvoldoende gewicht van de gedraging. Zie hieronder een overzicht met een korte toelichting op de klachten en de afhandeling ervan.

Nr.	Vakgebied	Uitleg klacht	Wijze afhandeling
1	Maatschappelijke ondersteuning	Klacht over uitvoeringsinstantie	Na telefonisch contact geen verdere behandeling nodig.
2	Vergunningen	Handelen in strijd met toezeggingen	Na gesprek geen verdere behandeling nodig.
3	Handhaving	Geen duidelijkheid over termijn bezwaar. Naam verzoeker niet geanonimiseerd in bezwaarprocedure. Opzettelijk het verkeerde gecontroleerd.	Zowel tijdens een gesprek als tijdens formeel horen is een verklaring voor de gang van zaken gegeven. Ook zijn verbeterpunten benoemd; betere aansluiting interne systemen en aanpassing ontvangstbevestiging. Uiteindelijk geen formele afhandeling nodig.
4	Klanten contact	Onprettige (denigrerende) houding tijdens telefoongesprek	Na gesprek geen verdere behandeling nodig. Klager lichtte toe waarom het denigrerend over kwam. Beklaagde gaf aan dat dit niet de bedoeling was.
5	Informatiemanagement	Onterechte systeem melding "afgehandeld" en kortaf tijdens telefoongesprek	Tijdens telefoongesprek verklaring voor onterechte systeem melding gegeven en hoe dit in de toekomst wordt voorkomen. En aangegeven

			dat signaal inzake houding is doorgegeven. Daarna geen verdere behandeling nodig.
6	Participatie	Ongelijke behandeling en achtervolging	Na 2 gesprekken geen verdere behandeling nodig. Duidelijk gemaakt dat geen sprake is van ongelijke behandeling of achtervolging.
7	Participatie	Gevraagd bezwaar in te trekken onder valse voorwendselen	Tijdens gesprek bleek dat er sprake is geweest van een misverstand. Geen verdere klachtbehandeling nodig.
8	Verkeer	Niet adequaat gehoord worden over melding	Opgelost door afdeling zelf. Geen verdere behandeling meer nodig.
9	Vergunningen	Slechte beantwoording vragen	Klager wilde geen gesprek. Intern second opinion gevraagd over beantwoording vragen. Klacht niet in behandeling genomen i.v.m. onvoldoende belang en gewicht van de gedraging.
10	Openbare ruimte	Afwijking eerder gemaakte afspraken	Opgelost door afdeling zelf. Beklaagde was niet op de hoogte van eerder gemaakte afspraken en volgt deze alsnog op. Geen verdere klachtbehandeling nodig.
11	Verkeer	Geen reactie op emailberichten	3 gesprekken. Oplossing parkeer situatie blijkt niet eenvoudig, waardoor communicatie vanuit de afdeling telkens stopt. Klacht opgeschort tot moment dat communicatie naar tevredenheid verloopt.
12	Openbare ruimte	Geen reactie op vraag	Klager stelt veel vragen aan organisatie. In dit geval terecht signaal over uitblijven reactie. Na gesprek over dienstverlening in algemeenheid geen verdere behandeling klacht nodig.
13	Openbare ruimte	Geen reactie op melding	Klager tevreden na alsnog reactie op melding.
14	Participatie	Geen empathie	Tijdens gesprek verloop communicatie besproken. Afspraak gemaakt over vervolg. Geen verdere behandeling klacht nodig.
15	Openbare ruimte en Vergunningen	Slecht onderhoud en geen voortvarendheid bij vergunningverlening	Klager is gebeld en is tevreden met informele oplossing.
16	Openbare Ruimte	Geen reactie op verzoek gesprek met wethouder	Uitgelegd in het gesprek dat de gemeente geen partij is in geschil tussen klager en diens burens. Klager wil klacht niet voortzetten.
17	Openbare ruimte	Geen reactie op mail	Klager gebeld, inmiddels inhoudelijke reactie ontvangen. Klager wou signaal afgeven dat een ambtenaar moet communiceren naar de burger, ook als het antwoord nog niet bekend is. Klager wil geen voortzetting klachtenprocedure.

18	Participatie	Geen duidelijke informatie over procedure n.a.v. wijziging wet.	Klager gebeld. Inmiddels was begonnen met participatietraject na bemiddeling. Zeer tevreden over de persoonlijke aanpak waarbij samen naar een passende oplossing is gezocht.
19	Verkeer	Gebrek aan communicatie met omgeving	In gesprek aangegeven dat klacht m.b.t. afstemming met omgeving terecht is. Afstemming is reden tot nieuw besluit. Geen verdere klachtbehandeling nodig.
20	Evenement	Aanwezigheid bij intocht Sinterklaas met zwarte pietten	Per mail gereageerd. Begrip voor standpunt klager getoond en aangegeven dat dit aan organisator wordt doorgegeven. Geen verdere behandeling nodig.
21	Openbare ruimte	Oprit betreden met bladblazer en daarbij auto vuil gemaakt	Klager had geen behoefte aan gesprek. Goede bedoeling als verklaring voor gedrag gegeven. Klacht niet in behandeling genomen wegens onvoldoende gewicht van de gedraging.

Trend

Het aantal klachten is gestegen van 9 (in 2020) naar 12 (in 2021) naar 21 (in 2022). De nadruk ligt evenals 2020 en 2021 bij het tonen van betrokkenheid en voortvarendheid. Opvallend is dat dit jaar ook een stijging is van klachten die gaan over vertrouwen.

De stijging van het aantal klachten en verandering van aard van de klachten is mede te verklaren doordat de gemeente sinds medio 2021 in de uitvoering een taakgebied (Participatie) er bij heeft gekregen.

Daarnaast ging de maatschappij in 2022 gebukt onder gevoelens van aanhoudende zorgen en stress n.a.v. de corona crisis, de oorlog in Oekraïne en de energiecrisis. Er was sprake van een landelijke trend van wantrouwen jegens de overheid (n.a.v. de coronamaatregelen en de toeslagenaffaire). Mogelijk is dat ook op gemeentelijk niveau van invloed geweest.

Leereffect

Het tonen van betrokkenheid is belangrijk; juist ook als er nog geen antwoord of oplossing is. Verwachtingsmanagement is een algemeen verbeterpunt.

De snel veranderde ontwikkelingen vragen om veerkracht en wendbaarheid. Daarom moet de gemeente een continu lerende organisatie zijn met een groot vermogen tot zelforganisatie.