



gemeente  
**BORSELE**

# **JAARVERSLAG KLACHTEN 2020**

# Jaarverslag klachten 2020

Datum: 1 juli 2021

Registratienummer: D21.567297

Opgesteld door: Sonja Prince-Rhyne (Klachtencoördinator gemeente Borsele)

## Inhoud

<b>1. Inleiding</b> .....	3
Wat is een klacht? .....	3
Waarom stellen we dit jaarverslag op? .....	3
<b>2. Klachtenbehandeling</b> .....	3
Voorgeschiedenis .....	3
Hoe ziet onze klachtenprocedure eruit? .....	3
<b>3. Overzicht</b> .....	4
Hoeveel klachten ontvingen we in 2020? .....	4
Hoe worden klachten ingediend? .....	4
Wat doen wij met de klachten? .....	4
Waar komen de meeste klachten voor? .....	5
Waar wordt over geklaagd?.....	6
Hoe lang duurt de behandeling van een klacht? .....	6
Zijn de klagers na de klachtafhandeling tevreden? .....	7
<b>4. Aandachtspunten en aanbevelingen</b> .....	7

## 1. Inleiding

### Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. In dit jaarverslag gaan we in op klachten over gedragingen van een persoon. Voor onze gemeente kan dit dus gaan over een medewerker, een collegelid of een raadslid.

### Waarom stellen we dit jaarverslag op?

We zijn verplicht om elke klacht te registreren en deze jaarlijks te publiceren. Dit staat in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierin is ook de klachtenprocedure opgenomen. De klachtenprocedure beschrijft wie er een klacht mag indienen, waarover een klacht moet gaan, hoe iemand een klacht indient en hoe wij met klachten moeten omgaan. In hoofdstuk 2 gaan we in op de klachtenprocedure van onze gemeente.

## 2. Klachtenbehandeling

### Voorgeschiedenis

In hoofdstuk 9 van de Awb is het behandelen van klachten opgenomen. Op basis van dit hoofdstuk hebben wij een verordening 'Behandeling van klachten, 29 april 2000'. In 2018 is de taak van Klachtencoördinator ondergebracht bij het team Communicatie & Dienstverlening. Het behandelen van klachten heeft namelijk veel raakvlakken met dienstverlening. Van klachten kunnen we namelijk leren en zo nodig onze dienstverlening hierop aanpassen of verbeteren.

### Hoe ziet onze klachtenprocedure eruit?

Er zijn drie stappen: klachtherkenning, klachtverkenning en klachtbehandeling.

1. *Klachtherkenning*: De klachtencoördinator toetst de klacht. Is het wel echt een klacht? Is de klacht volledig?
2. *Klachtverkenning*: De klachtencoördinator neemt contact op met de klager en de betreffende medewerker (beklaagde). Het doel hiervan is om de klacht helder te krijgen en om de beste aanpak of oplossing te bespreken. De klachtencoördinator informeert de klager over de oplossing of het vervolg. Dit is het informele traject.
3. *Klachtbehandeling*: Lukt het niet om de klacht in het informele traject op te lossen, dan volgt het formele traject. We nodigen de klager en de betreffende medewerker dan uit voor een hoorzitting met de klachtenbehandelaar. De burgemeester is in onze organisatie de klachtenbehandelaar. Na de hoorzitting maakt de klachtenbehandelaar een advies. Op basis van dit advies neemt het college van burgemeester en wethouders een besluit. Een klacht wordt gegrond of ongegrond verklaard.

Als een klager het niet eens is met het besluit van het college van burgemeester en wethouders, kan deze nog naar de Zeeuwse Ombudsman.

### 3. Overzicht

#### Hoeveel klachten ontvingen we in 2020?

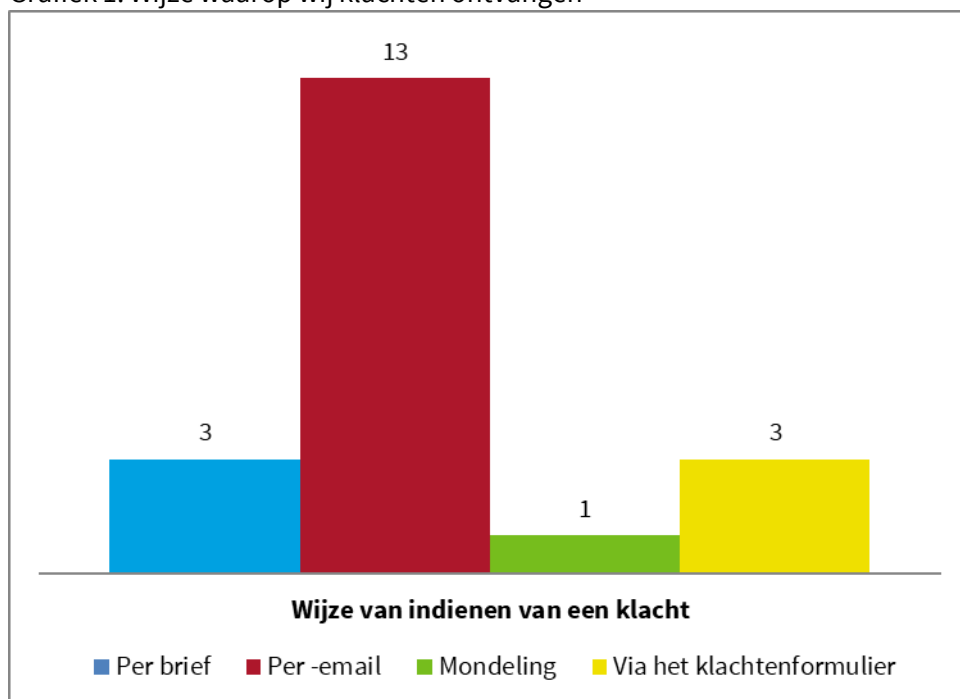
In 2020 ontvingen wij twintig klachten. In 2019 ontvingen we zeventien klachten. Het aantal klachten is licht toegenomen. Dit heeft een aantal oorzaken:

- Inwoners kunnen laagdrempelig een klacht indienen. Zo kan een-ieder via het klachtenformulier op de gemeentelijke website een klacht indienen.
- Er is ook de mogelijkheid om een klacht telefonisch of schriftelijk (via post of e-mail) in te dienen.
- We noteren alle klachten-, ook de klachten die na toetsing (klachtherkenning) geen echte klacht blijken te zijn.
- Inwoners worden mondiger: ze dienen eerder een klacht in.

#### Hoe worden klachten ingediend?

Wij vragen inwoners om hun klacht schriftelijk in te dienen. Dit kan door het klachtenformulier in te vullen. De meeste schriftelijke klachten ontvangen wij via e-mail. Daarnaast ontvingen we klachten per post en via het klachtenformulier. We ontvingen ook één klacht telefonisch.

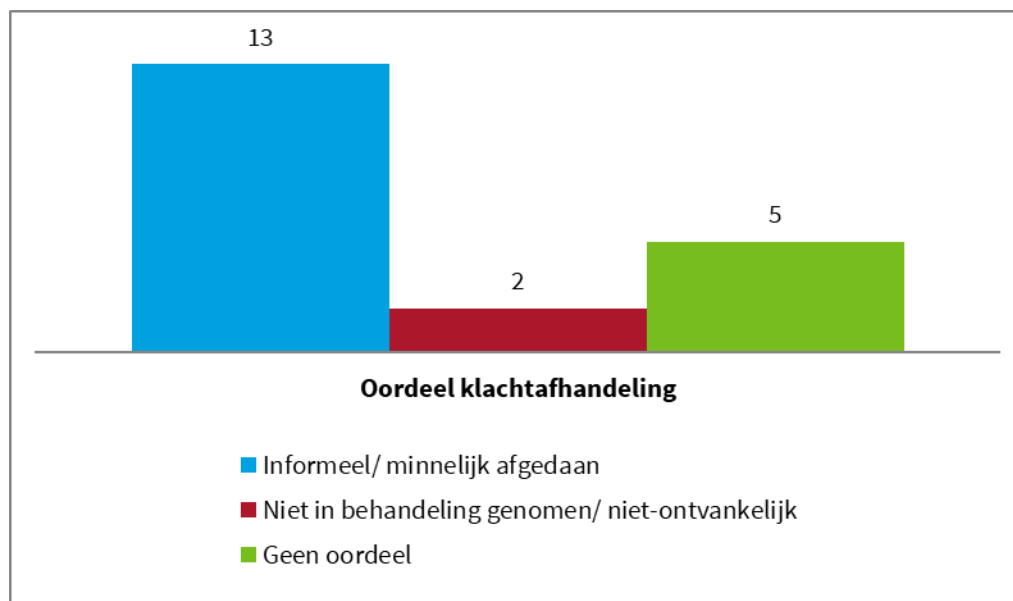
Grafiek 1: Wijze waarop wij klachten ontvangen



#### Wat doen wij met de klachten?

De klachtcoördinator neemt altijd contact op met de persoon die de klacht indient. Eerst telefonisch om te achterhalen of we de klacht informeel en eenvoudig kunnen afhandelen. Goed luisteren naar de klager is in de meeste gevallen al voldoende. Soms brengen we de klager en de medewerker met elkaar in contact. Vaak komen we er dan samen uit. In grafiek 2 is het oordeel van de klachten in 2020 weergegeven.

Grafiek 2: Oordeel van de klacht

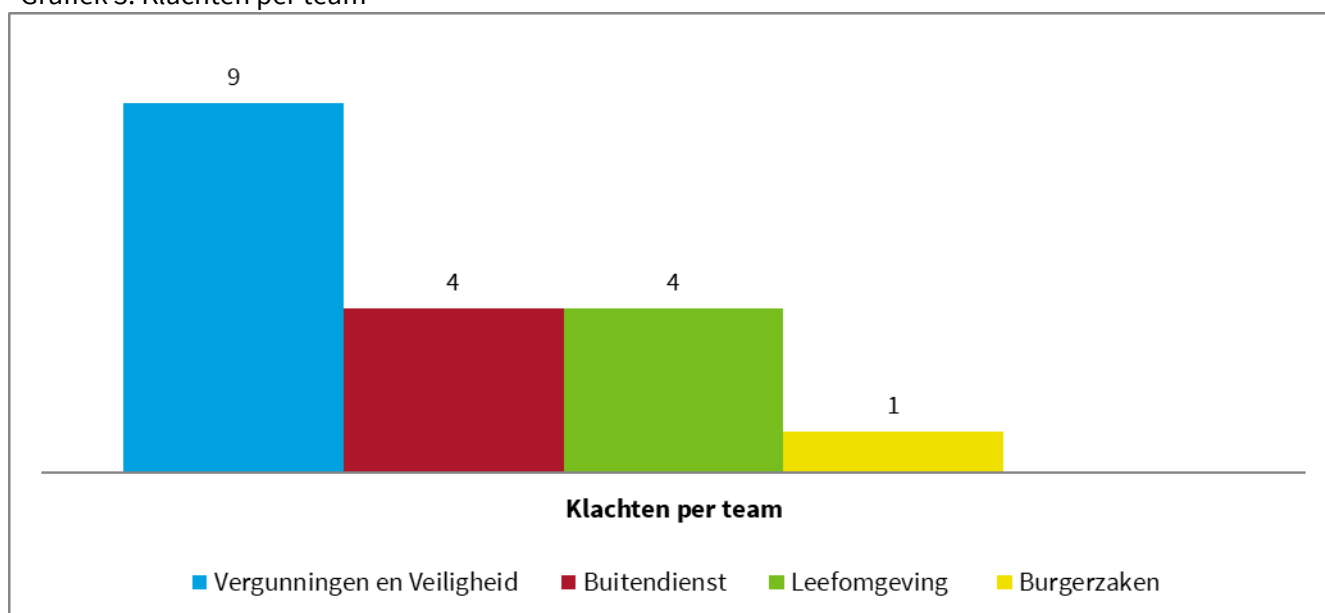


Als we een klacht informeel/ minnelijk afdoen, betekent dit dat we er samen met de klager zijn uitgekomen. De klager is tevreden. Is een klacht niet in behandeling genomen of is een klacht niet-ontvankelijk, dan is de klacht niet voor ons. Als over een klacht geen oordeel gegeven kan worden, dan heeft de klacht het formele traject gevolgd. In deze gevallen vonden er wel gesprekken, maar geen hoorzittingen plaats, dit op aangeven van de klager. We kwamen er niet uit met deze klager. De klager is vervolgens doorverwezen naar de Zeeuwse Ombudsman. De Zeeuwse Ombudsman heeft de klachten van deze klager ongegrond verklaard.

### Waar komen de meeste klachten voor?

De klachten gaan over medewerkers van verschillende teams van de gemeente Borsele. De meeste klachten gaan over medewerkers van team Vergunningen & Veiligheid. Daarnaast komen klachten voor in het team Leefomgeving en team Buitendienst. Het team Buitendienst en het team Leefomgeving gaan over de woon-en leefomgeving van de inwoners. Het team Vergunningen & Veiligheid gaat over onder andere (omgevings-)vergunningen. Medewerkers van deze teams hebben veel (direct) contact met de inwoners en krijgen verhoudingsgewijs heel veel verzoeken binnen.

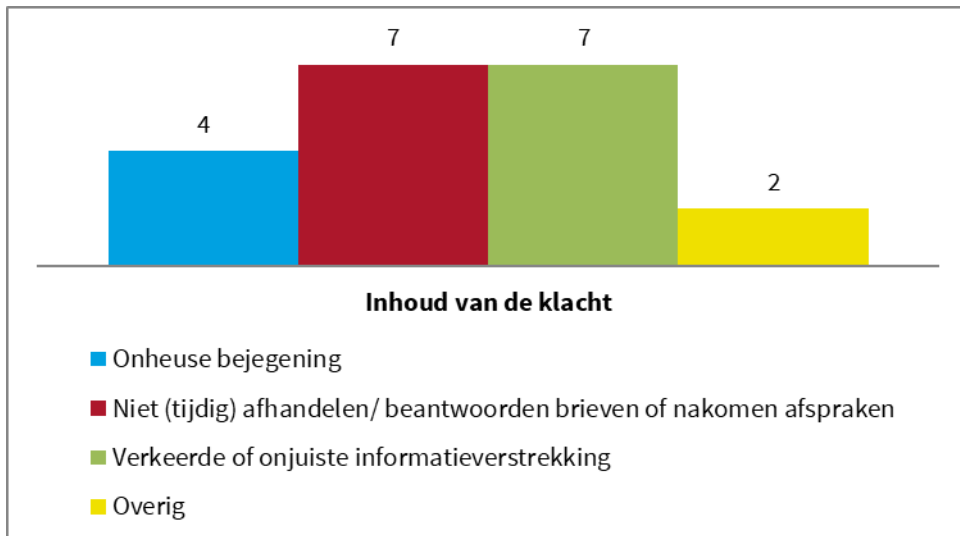
Grafiek 3: Klachten per team



### Waar wordt over geklaagd?

De inhoud van de klachten loopt uiteen. De meeste klachten gaan over het niet (tijdig) afhandelen of beantwoorden van brieven of e-mails, over het niet (tijdig) nakomen van afspraken en het verstrekken van verkeerde of onjuiste informatie. Daarnaast gaan de klachten over het onheus bejegenen door onze medewerkers. Bij onheuse bejegening gaat het over het onvriendelijk of onbeleefd behandelen van een inwoner. Onder overig zijn de klachten opgenomen die niet onder hoofdstuk 9 van de Awb vallen.

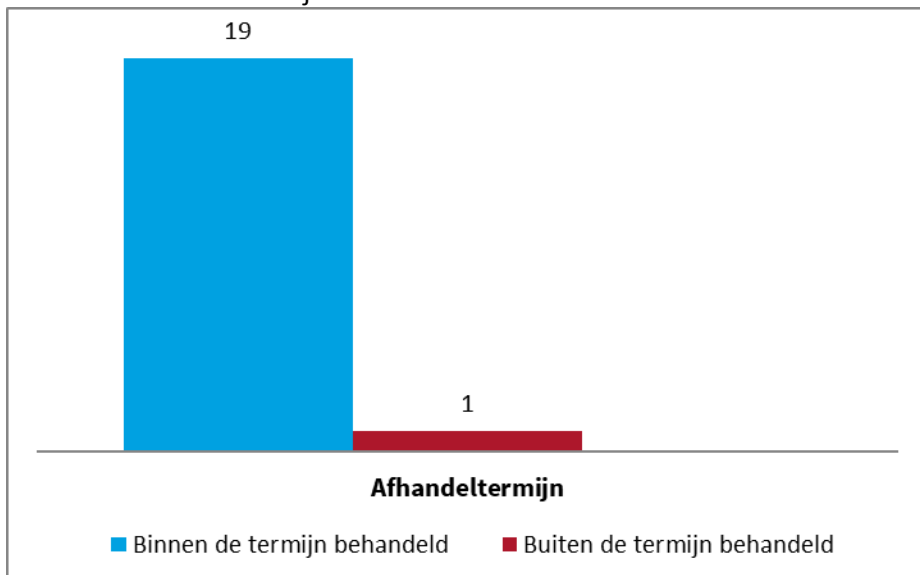
Grafiek 4: Inhoud van de klacht



### Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

Een klacht moet binnen zes weken behandeld worden. Als er een hoorzitting komt is de termijn tien weken. In 2020 zijn van de twintig klachten die we hebben ontvangen negentien klachten binnen de gestelde termijn behandeld en één klacht is buiten de termijn behandeld. Bij deze klacht had het te maken met de langdurige afwezigheid van een medewerker.

Grafiek 5: Afhandeltermijn



### Zijn de klagers na de klachtafhandeling tevreden?

We hebben dertien van de achttien klachten in het informele traject kunnen behandelen en oplossen. De meeste klagers zijn dus tevreden over de afhandeling van hun klacht.

We proberen een klacht zo goed mogelijk te behandelen. Als een inwoner toch niet tevreden is over de klachtbehandeling, dan kan de inwoner zich wenden tot de Zeeuwse Ombudsman. Dit is een externe instantie die de feiten onpartijdig onderzoekt en hierover een oordeel geeft. Een inwoner kan een klacht pas bij de Zeeuwse Ombudsman indienen als de klacht eerst door ons is afgehandeld. In 2020 ontving de Zeeuwse Ombudsman negen klachten van inwoners uit de gemeente Borsele. Vijf van die klachten vielen onder hoofdstuk 9 van de Awb.

## 4. Aandachtspunten en aanbevelingen

Het blijft belangrijk dat we ons er van bewust zijn hoe we met onze inwoners omgaan. Uit dit jaarverslag leren we dat het tijdig reageren naar onze inwoners, het nakomen van afspraken en het verstrekken van de juiste informatie, de belangrijkste aandachtspunten zijn.

In 2015 stelden we het 'Kwaliteitshandvest Borsele gemeentelijke dienstverlening' op. Deze is te raadplegen via [Kwaliteitshandvest en servicenormen | Gemeente Borsele](#). Hierin staan onze servicenormen die aangeven wat inwoners van ons mogen verwachten. Met betrekking tot de eerder genoemde aandachtspunten mogen inwoners dus van ons verwachten dat wij bij een terugbelverzoek binnen een werkdag telefonisch contact opnemen. Ontvangen wij een brief of een e-mail op ons centrale e-mailadres dan mogen inwoners van ons verwachten dat wij deze binnen drie weken inhoudelijk beantwoorden. Mocht behandeling binnen drie weken niet lukken, dan sturen wij binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging om dit aan te geven.

Het is belangrijk dat alle medewerkers bekend zijn met onze servicenormen en hier ook naar handelen. Het is daarom aan te bevelen om deze opnieuw in de organisatie uit te dragen en daar waar nodig deze bij te stellen.

Als gevolg van diverse externe organisatorische ontwikkelingen is de dienstverlening onder druk te komen staan.

Het tijdig reageren naar onze inwoners, het nakomen van afspraken en het verstrekken van de juiste informatie heeft een directe relatie met onze Dienstverleningsvisie. De Dienstverlenings- en communicatievisie wordt in 2021 herzien. We bevelen aan om deze aspecten daarin mee te nemen.