



gemeente  
**BORSELE**

# **JAARVERSLAG KLACHTEN 2021**

# Inhoud

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>3</b>
Interne klachtbehandeling.....	3
Wat is een klacht? .....	3
Waarom stellen we dit jaarverslag op? .....	3
<b>2. Klachtenbehandeling</b> .....	<b>3</b>
Voorgeschiedenis.....	3
Hoe ziet onze klachtenprocedure eruit?.....	3
<b>3. Overzicht</b> .....	<b>4</b>
Hoeveel klachten ontvingen we in 2021? .....	4
Hoe worden klachten ingediend? .....	4
Wat doen wij met de klachten? .....	5
Waar komen de meeste klachten voor?.....	5
Waar wordt over geklaagd?.....	6
Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?.....	7
Zijn de klagers na de klachtafhandeling tevreden? .....	7
<b>4. Aandachtspunten en aanbevelingen</b> .....	<b>8</b>

## 1. Inleiding

### Interne klachtbehandeling

De gemeente Borsele moet bij de uitvoering van haar taken op een behoorlijke en correcte manier omgaan met haar inwoners en hun belangen. Iedereen heeft het recht om bij de gemeente een klacht in te dienen. Dit kan gaan over de wijze waarop een medewerker, bestuurder of instelling zich heeft gedragen. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend. De gemeente moet zorgen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen en gedragingen van bestuursorganen en personen die onder onze verantwoordelijkheid werkzaam zijn. In hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht staat het wettelijk kader voor de interne klachtbehandeling, waarbij de gemeente zelf de klacht afhandelt. In de klachtenregeling van de gemeente Borsele is geregeld hoe wij invulling geven aan de interne klachtenprocedure. Deze klachtenregeling kunt u raadplegen op de gemeentelijke website via <https://www.borsele.nl/klacht-indienen>.

### Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een medewerker, een bestuurder 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 rol van klachtencoördinator ondergebracht bij 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 een klacht dat betrekking heeft op een gedraging en gedraging over een medewerker en of een bestuurder? Is de gemeente wel bevoegd om de klacht te behandelen? Is de klacht volledig?
  - Als de klacht geen betrekking heeft op een gedraging, maar op een andere manier behandeld moet worden dan wordt de klacht naar de betreffende interne team doorgestuurd om deze verder (vakinhoudelijk) in behandeling te nemen.
  - Als een andere instantie bevoegd is om de klacht te behandelen dan wordt de klacht doorgestuurd naar de betreffende instantie. De gemeente informeert de klager over de doorzending.

2. *Klachtverkenning*: Wordt de klacht in behandeling genomen dan neemt de klachtencoördinator contact op met de klager en de betreffende medewerker (beklaagde). Er vinden gesprekken plaats om de klacht helder te krijgen en om te zoeken naar de beste aanpak om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. De klachtencoördinator informeert de klager over de oplossing of het vervolg. Als de klacht naar tevredenheid is opgelost dan kan de klachtbehandeling in het informele traject worden afgehandeld.
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 zich nog wenden tot de Zeeuwse Ombudsman.

### 3. Overzicht

#### Hoeveel klachten ontvingen we in 2021?

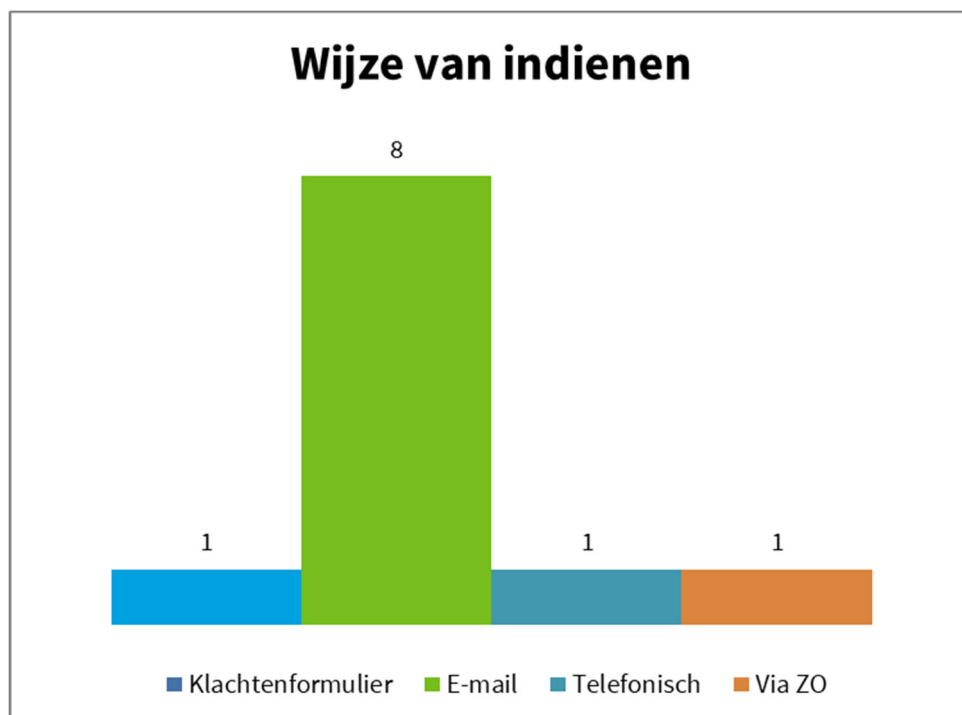
In 2021 ontvingen wij elf klachten. In 2020 ontvingen we twintig klachten. Het aantal klachten is ruim gedaald. Dit zou een aantal oorzaken kunnen hebben:

- De gemeente werkt aan het optimaliseren van haar dienstverlening. Dit is zichtbaar voor de inwoners.
- Inwoners zijn tevreden over de algehele dienstverlening van de gemeente.

#### Hoe worden klachten ingediend?

Inwoners hebben de mogelijkheid om hun klacht via een brief, e-mail, mondeling, telefonisch of via het klachtformulier in te dienen. De meeste klachten ontvangen wij via e-mail. Daarnaast ontvingen we één klacht via het klachtenformulier en één klacht via de Zeeuwse Ombudsman. We ontvingen ook één klacht telefonisch.

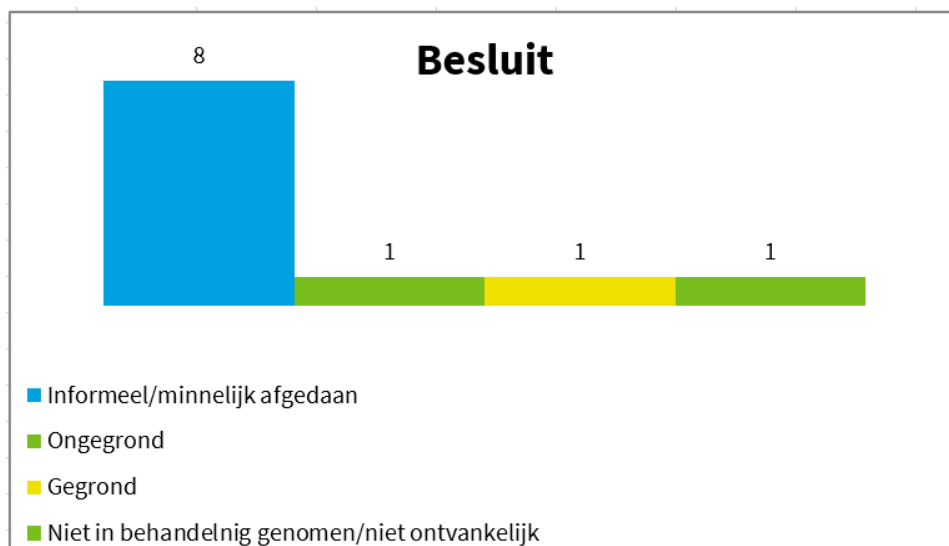
Grafiek 1: Wijze waarop wij klachten ontvangen.



## Wat doen wij met de klachten?

De klachtcoördinator neemt altijd contact op met de persoon die de klacht indient. Dit om de klacht helder te krijgen en om te zoeken naar de beste aanpak om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. 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 besluit van de klachten in 2021 weergegeven.

Grafiek 2: Besluit van de klacht

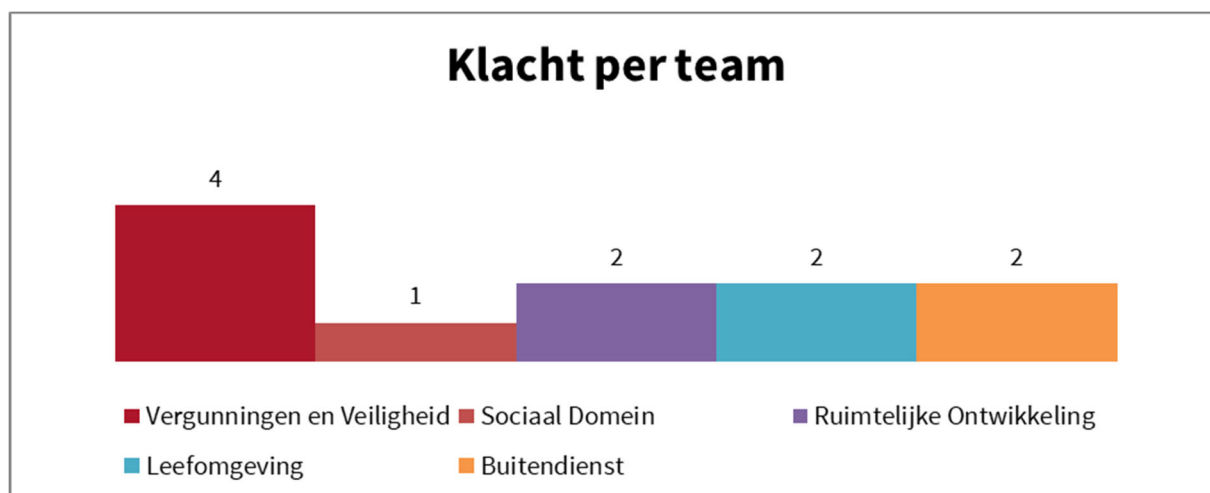


Als we een klacht informeel/minnelijk afdoen, betekent dit dat we er samen met de klager zijn uitgekomen. De klacht is naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Is een klacht niet in behandeling genomen of is een klacht niet-ontvankelijk, dan is de klacht niet voor ons. Als een klacht niet naar tevredenheid van de klager is behandeld dan volgt er een hoorzitting. Is de klager het niet eens met het besluit van het college van burgemeester en wethouders dan kan men zich wenden tot de Zeeuwse Ombudsman.

## Waar komen de meeste klachten voor?

De klachten gaan over medewerkers van verschillende teams van de gemeente Borsele. De meeste klachten gaan over team Vergunningen & Veiligheid. Daarnaast ontvingen we twee klachten over team Ruimtelijke Ontwikkeling, twee klachten over team Leefomgeving en twee klachten over team Buitendienst. We ontvingen één klacht over team Sociaal Domein. Het team Buitendienst en het team Leefomgeving gaan over de woon-en leefomgeving van de inwoners. Team Ruimtelijke Ontwikkeling gaat over ontwikkelingen in de buitenruimte. Het team Vergunningen & Veiligheid gaat over onder andere (omgevings-)vergunningen en handhaving.

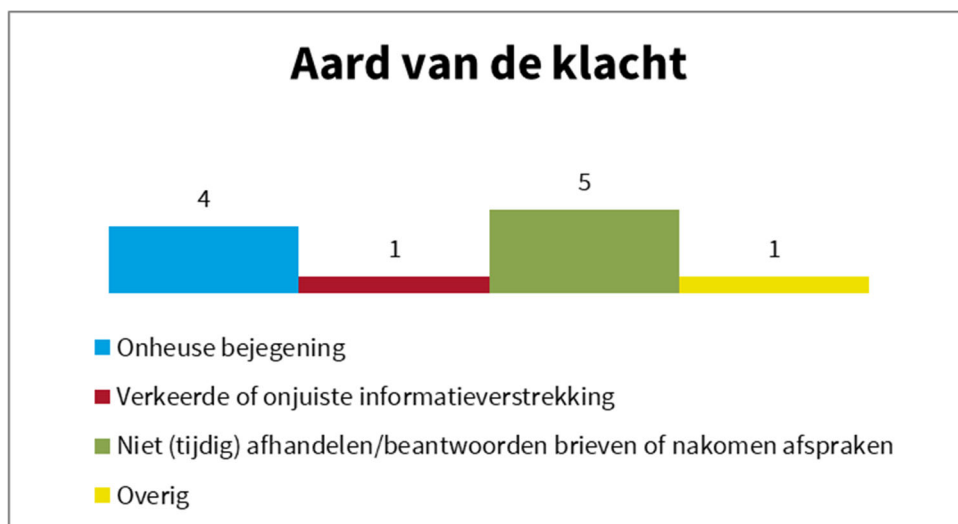
Grafiek 3: Klachten per team



### Waar wordt over geklaagd?

De inhoud van de klachten loopt uiteen. De meeste klachten gaan over het niet (tijdig) afhandelen / beantwoorden brieven of nakomen afspraken, onheuse bejegening en het verstrekken van verkeerde of onjuiste informatie. Bij onheuse bejegening gaat het over het onvriendelijk of ongeleefd behandelen van een inwoner. Onder overig verstaan we de klachten die niet onder hoofdstuk 9 van de Awb vallen.

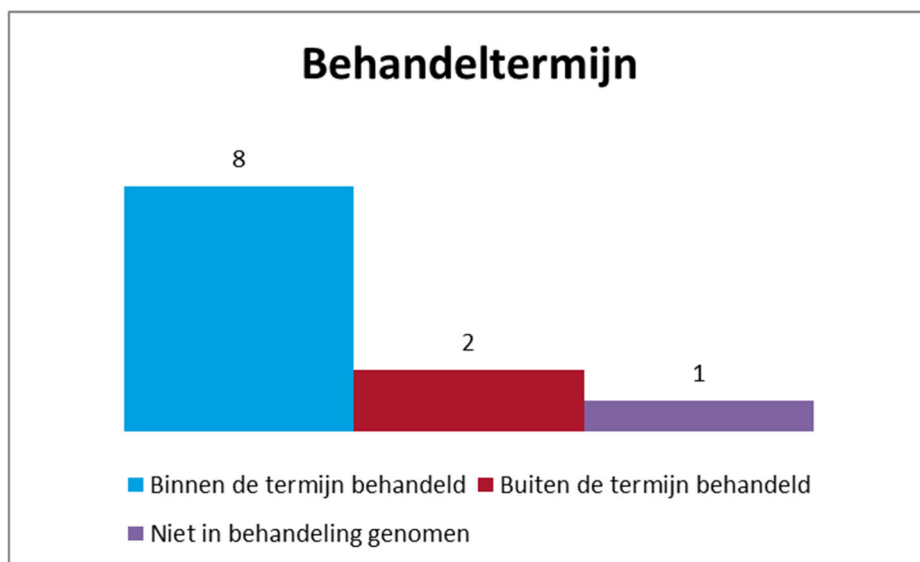
Grafiek 4: Aard van de klacht



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

In het informele traject moet een klacht binnen zes weken behandeld worden. Als er een hoorzitting komt is de behandeltermijn tien weken. In 2021 zijn van de elf klachten die we hebben ontvangen acht klachten binnen de gestelde termijn behandeld, twee klachten zijn buiten de termijn behandeld.

Grafiek 5: Afhandeltermijn



### Zijn de klagers na de klachtafhandeling tevreden?

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

We proberen een klacht zo goed mogelijk informeel als formeel 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 de gemeente is afgehandeld. Iedere uiting van ongenoegen over een organisatie wordt door de Zeeuwse Ombudsman als klacht genoteerd. Dus ook als nog niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste of als het klachtrecht niet van toepassing is (bijvoorbeeld omdat de weg van bezwaar/beroep open staat). In 2021 ontving de Zeeuwse Ombudsman vijf klachten van inwoners uit de gemeente Borsele. Eén klacht is met instemming van verzoeker doorgezet naar de klachtencoördinator.

#### 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 behoorlijke en correcte omgangsvormen met onze inwoners, 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 behoorlijk en correct omgaan met onze inwoners, tijdig reageren naar onze inwoners, het nakomen van afspraken en het verstrekken van de juiste informatie heeft een directe relatie met onze dienstverlenings- en communicatievisie. De nieuwe dienstverlenings- en communicatievisie wordt in 2022 vastgesteld. Deze aspecten nemen we daarin mee.