

Klachten 2023

Aantal en vakgebieden

In 2023 ontvingen wij 16 klachten. De klachten hadden betrekking op de afdelingen Fysieke Leefomgeving (9) en Mens en Samenleving (7). Het betrof de vakgebieden;

- Openbare ruimte:	3
- Verkeer:	2
- Vergunningen:	2
- Handhaving:	2
- SEM:	2
- Maatschappelijke ondersteuning	1
- Klanten contact	4

Aard

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

- Betrokkenheid/voortvarendheid:	8
- Houding:	4
- Respect:	
- Betrouwbaarheid:	1
- Duidelijkheid:	1
- Deskundigheid:	2

Toelichting klachten en wijze van afhandeling

Bij 7 van de 16 klachten is/zijn één of meerdere gesprek(ken) geweest met de klager. Bij 5 klachten was na een reactie per mail/telefoon geen verdere klachtbehandeling nodig. Bij 6 klachten is er in overleg met de klachten coördinator voor gekozen om meteen vanuit de afdeling zelf contact op te nemen met de klager. In die gevallen bleek dat afdoende te zijn. 1 klacht is niet informeel opgelost. Verdere behandeling daarvan vindt plaats in 2024. Hieronder volgt een nadere toelichting.

Nr.	Vakgebied	Uitleg klacht	Wijze afhandeling
1	Verkeer	Uitblijven reactie op fiximelding	Informeel afgehandeld. Verbeterpunt: terugkoppelen naar de burger na fiximelding
2	Vergunningen	Ondeskundige telefonische voorlichting	Telefoongesprek was meer dan een jaar geleden. Medewerker kon het zich niet meer herinneren. Waarschijnlijk is in communicatie niet gewezen op de mogelijkheid dat er sprake was van een bouwwerk waarvoor vergunning nodig was. Daarom coulance vanuit gemeente. Klacht geen verdere behandeling nodig.
3	Openbare ruimte	Onvriendelijke en geïrriteerde toon tijdens telefoongesprek met vragen n.a.v. wegwerkzaamheden.	Na een gesprek zijn klager en beklaagden de situatie samen gaan bekijken. Geen formele afhandeling nodig.
4	SEM	Onterechte afwijzing verzoek tot heroverweging energietoeslag	Informeel afgehandeld. Klager had terecht punt dat er een schriftelijke beslissing op het verzoek moest komen.
5	SEM	Voelt zich niet geholpen door aanpak klantmanager bij re-integratie, is niet tevreden over de	Afdeling is zelf in gesprek gegaan met klager en heeft vervolgens in een brief duidelijk gemaakt geen

		samenwerking en wenst een andere klantmanager.	aanleiding te zien voor wijzigen van klantmanager.
6	Klanten contact	Mededeling over niet toelaten hond bij stemmen als onterecht en niet prettig ervaren.	In gesprek duidelijk gemaakt dat honden in gemeentehuis n.a.v. een incident in verleden niet is toegestaan, maar bij andere stemlokalen wel. Dit had beter gecommuniceerd kunnen worden. Na gesprek geen verdere behandeling nodig.
7	Klanten contact	Wachttijd geplande afspraak balie	Schriftelijke reactie met excuses verzonden.
8	Handhaving	Uitstel behandeling verzoek om handhaving	Bleek niet als handhavingsverzoek te zijn opgevat, omdat 1 van de berichten niet was opgemerkt. N.a.v. klacht is dit opgemerkt en alsnog als handhavingsverzoek in behandeling genomen.
9	Vergunningen	Verzoek om gesprek ter beantwoording vragen digitaal afgedaan	N.a.v. klacht alsnog een gesprek naar tevredenheid klager.
10	Verkeer	Uitblijven verslag, niet terug bellen/mailen	Klacht terecht. Verslag alsnog opgesteld en excuses aangeboden.
11	Verkeer	Geen reactie op diverse meldingen	Telefonische uitleg aan klager door vakafdeling. Geen verdere actie nodig.
12	Openbare ruimte	Intimiderende houding tijdens gesprek op locatie	Gesprek heeft niet tot minnelijke oplossing geleid. Verdere behandeling volgt in 2024.
13	Handhaving	Niet nakomen afspraken over betreden erf i.v.m. blauwtongvirus	Geen sprake van niet nakoming afspraken. Na verschillende malen telefonisch contact en een gesprek was geen verdere actie nodig.
14	Klanten contact	Onterecht adresonderzoek en niet meewerken aan verlening briefadres	Omdat klager niet inging op verzoek om gesprek is de klacht afgedaan met een schriftelijke reactie vanuit de afdeling met een toelichting op de gang van zaken.
15	Maatschappelijke ondersteuning	Duur aanvraag gehandicapten parkeer kaart en houding medewerker	Afdeling zelf ter plekke op bezoek geweest en gehandicaptenparkeerkaart toegekend en ook breder naar mogelijke hulpverlening gekeken. Verbeterpunten: afdeling gaat klantvriendelijkheid en procedure evalueren.
16	Klanten contact	Geen duidelijkheid over vervolg na aanvraag volmacht stemmen	Niet kunnen stemmen omdat verzonden volmacht niet is ontvangen. O.g.v. Kieswet niet mogelijk om nieuwe te verstrekken. Voicemailbericht aanvrager helaas niet opgemerkt. Verbeterpunten: informatieverstrekking op website en bevestiging proces na aanvraag aan aanvrager.

Trend

Na de stijgende lijn in de afgelopen jaren zien we dit jaar een daling van het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar (2022: 21, 2023: 16). Opvallend is dat bij enkele klachten die gaan over houding, de beklagde de houding van klager ook als ongewenst ervaarde. Klachten die gaan over houding liggen doorgaans ook gevoeliger.

Leereffect

Een algemene lering die uit de klachten kan worden getrokken is: dat het voor een goed contact belangrijk is om in verbinding te blijven. Ook als niet (of nog niet) het gewenste antwoord kan worden gegeven. Dat kan met tussenberichten, maar het liefst ook door persoonlijk contact op te nemen en daarbij goed te letten op de toon/ houding.

Wat betreft de klachtafhandeling blijkt duidelijk; hoe eerder de respons, hoe groter de tevredenheid over de afhandeling. Een gesprek waarbij op een goede manier feedback wordt ontvangen en gegeven leidt meestal tot een beter onderling begrip.