



INFORMATIENOTA RAAD BLARICUM

Datum vaststelling college: 4 juni 2024

Van het college van B&W
Aan Gemeente Blaricum – Gemeenteraad
Portefeuillehouder Reijke, B.M. de
Informatie bij D. Specken, klachtencoördinator

Onderwerp

Jaarverslag van de klachtencoördinator 2023

Portefeuillehouder

Reijke, B.M. de

Openbaar

Ja

Kennisnemen van

Jaarverslag van de klachtencoördinator 2023

Aanleiding (inleiding)

De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande kalenderjaar binnen de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten zijn behandeld. Er is, net als voorgaande jaren, één gezamenlijk jaarverslag gemaakt voor de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten.

Kernboodschap

Gelet op het totaal aantal publiekscontacten dat de gemeente jaarlijks heeft met inwoners en bedrijven, is sprake van een beperkt aantal klachten.

Conclusies

Kort samengevat, zijn de conclusies van het jaarverslag:

- Het totaal aantal klachten ingediend bij de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten is ten opzichte van 2022 gestegen. In 2023 zijn in totaal 25 klachten ingediend, in 2022 waren dit er 15.
- Het aantal klachten dat is ingediend door inwoners van Blaricum is in 2023 (6) ten opzichte van 2022 (5) met 1 toegenomen.
- Het aantal klachten over het uitblijven van een reactie en/of het niet teruggebeld worden zijn in 2023 (11) iets meer dan in 2022 (9).

- Team Openbare Ruimte kreeg relatief gezien de meeste klachten. Het grootste deel van deze klachten ging over het uitblijven van een reactie op een melding openbare ruimte of een ander verzoek en over bereikbaarheid en niet teruggebeld worden.
- Het grootste deel van de klachten is informeel en binnen de behandeltermijn opgelost.
- Het aantal klachten is – ten opzichte van het aantal klantcontacten – relatief laag.

Klachten inwoners Blaricum

In 2023 zijn er 6 klachten ingediend door inwoners van Blaricum. Deze klachten gingen over bejegening (2) en het uitblijven van een reactie en/of niet teruggebeld worden (4). De klachten zijn informeel opgelost.

Nationale ombudsman

In 2023 zijn door de Nationale ombudsman geen verzoeken ontvangen, die betrekking hadden op de gemeente Blaricum.

Klachten MZ HBEL en de Belastingssamenwerking

Bij Maatschappelijke Zaken HBEL (MZ HBEL) en de Belastingssamenwerking met Huizen is navraag gedaan hoeveel klachten van inwoners van Blaricum daar in 2023 zijn ingediend.

Bij MZ HBEL waren dat er 3, bij de Belastingssamenwerking 0. Twee klachten gingen over het uitblijven van een reactie en/of niet teruggebeld worden. Eén klacht ging over het delen van privacygegevens. Bij de behandeling van de klacht bleek dat er geen gegevens waren gedeeld. Deze klachten zijn informeel opgelost.

Leerpunten uit klachten

In 2023 zijn uit één of meer klachten de volgende leerpunten naar voren gekomen:

- Proactief informeren over de stand van zaken van meldingen openbare ruimte
- Beter doorvragen bij problemen
- Eerder persoonlijk contact aangaan bij problemen
- Afspraken beter nakomen
- Onderzoeken of er flexibeler omgegaan kan worden met afspraken bij de balie Burgerzaken
- Aandacht besteden aan verwachtingenmanagement bij het organiseren van bijeenkomsten met inwoners

Aanbevelingen

De klachtencoördinator beveelt aan:

- Aandacht te blijven houden voor de servicenormen en bereikbaarheid van medewerkers.

- Scherp te blijven op het halen van de behandeltermijnen van klachten en de servicenorm om binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht contact op te nemen met de klager.
- De leerpunten die de klachtbehandelaren uit de klachten hebben gehaald binnen het team of de organisatie te delen.

Consequenties

Het college heeft de aanbevelingen van de klachtencoördinator overgenomen.

Duurzaamheid

N.v.t.

Communicatie

In artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht staat dat de gemeente geregistreerde klachten jaarlijks moet publiceren. Dat gebeurt in het jaarverslag. De gemeente stelt het jaarverslag beschikbaar via de gemeentelijke website.

Jaarlijks komt er een artikel in de gemeentelijke huis-aan-huisbladen met informatie over het indienen van een klacht. Dit artikel komt in juni 2024 in de Hei & wei te staan en zal in 2025 worden herhaald.

Vervolg

Voor de uitvoering van de aanbevelingen ondernemen we de benodigde acties.

Servicenormen en bereikbaarheid van medewerkers

Volgens de servicenormen worden terugbelverzoeken binnen 2 werkdagen afgehandeld, wordt binnen 10 dagen een reactie gegeven op MOR-meldingen, neemt het KCC binnen 30 seconden op en hoeven inwoners niet langer dan 5 minuten te wachten als ze een afspraak aan de balie hebben. Ook de afhandeling van omgevingsvergunningen binnen 8 weken wordt gemonitord. Het komende jaar worden servicenormen toegevoegd die niet alleen kwantitatieve aspecten, maar ook kwalitatieve aspecten meten.

Het naleven van de servicenormen wordt gemonitord en maandelijks besproken in het MT en ieder kwartaal met de portefeuillehouders Dienstverlening. Ook informeren we de gemeenteraad over het naleven van de servicenormen via de P&C producten: zomernota en jaarverslag. Verder gaan de teamleiders in gesprek met hun medewerkers over de servicenormen en wordt er aandacht aan besteed op ons intranet. Medio 2023 is een team ambassadeurs Dienstverlening gevormd. Zij doen samen met de adviseur Dienstverlening voorstellen voor verbetering van de klantwaardering.

Constante aandacht voor de servicenormen heeft duidelijk positieve effecten. Zo scoorde

het KCC (wachtijd telefoon en balie) structureel op of boven de norm. Mede door de inzet van de ambassadeurs Dienstverlening stijgt het percentage binnen de norm afgehandelde telefoonnotities zeer sterk.

Servicenorm en behandeltermijn klachten

De klachtencoördinator vraagt extra aandacht voor de servicenorm van vijf werkdagen en de behandeltermijn van klachten.

Leerpunten uit klachten

De organisatie is al bezig met het proactief informeren over de stand van zaken van meldingen openbare ruimte. Op dit moment brengen we op basis van klantreizen de informatiebehoefte in beeld. De andere leerpunten worden via de adviseur Dienstverlening besproken met de betreffende afdeling of gedeeld binnen de organisatie.

Bijlagen

1. Jaarverslag van de klachtencoördinator 2023

Bijlage: Jaaroverzicht Nationale ombudsman Blaricum 2023