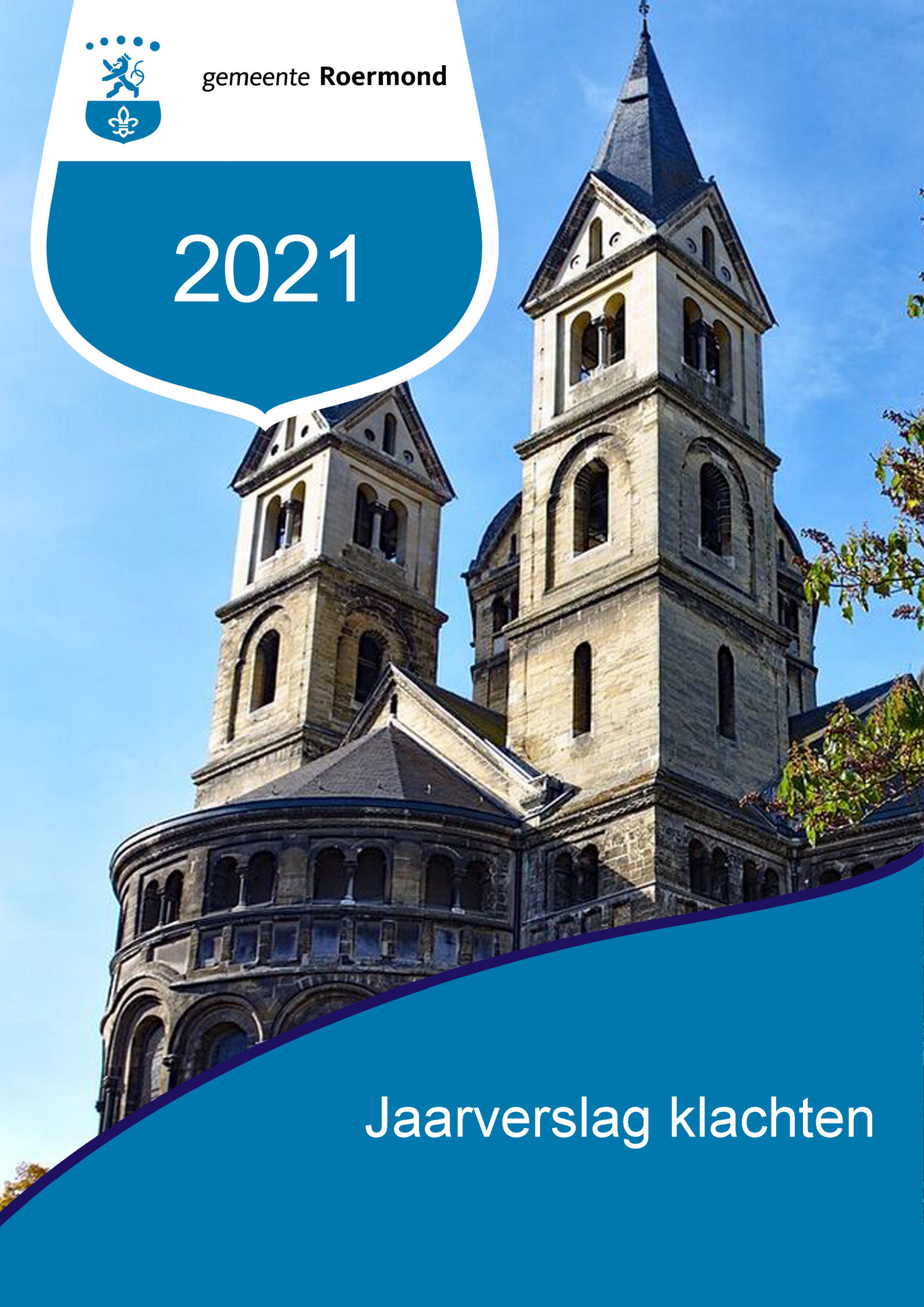
gemeente **Roermond**

2021



Jaarverslag klachten

Inhoud

1. Inleiding 1

2. Samenvatting 3

3. Het jaarverslag in cijfers 4

3.1. Aantal klachten 4
3.2. Wijze van behandeling 5
3.3. Wijze van registreren 7
3.3.1. Indeling in gegrond/ongegrond 8
3.3.2. Indeling naar cluster 9
3.3.3. Indeling naar aard van de klacht 13
3.3.4. Termijn van afdoening 15

4. De externe klachtenadviseur 17

4.1. Overzicht formele klachten 17
4.2. Afscheid externe klachtenadviseur 17

5. Nationale ombudsman 18

5.1. Inleiding 18
5.2. Overzicht 19

6. Leerpunten 22

6.1. Algemeen 22
6.2. Analyse 22
6.3. Leerpunten 23

1. Inleiding

De gemeente kent vele typen klachten. Zo hebben we klachten oftewel meldingen met betrekking tot de openbare ruimte (MOR meldingen) over bijvoorbeeld een losliggende stoeptegel, het niet legen van de duobak, zwerfvuil of dumpingen, omgewaaide bomen of ongedierte en dode dieren. Al dit type klachten, die betrekking hebben op uitvoerende taken, vallen niet onder het begrip klacht zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en kennen een eigen behandelprocedure binnen de gemeente.
Ook zaken waartegen de mogelijkheid van bezwaar of beroep open staat, vallen niet onder deze klachtenregeling. De klachten waar we hier over spreken, hebben betrekking op de wijze waarop het bestuursorgaan, en ambtenaren die handelen onder verantwoordelijkheid van dit bestuursorgaan, zich hebben gedragen.
De inwoner welke zich stoort aan een feitelijke situatie of een situatie waarvan hij last ondervindt gebruikt de termen ‘melding’, ‘klacht’ en ‘bezwaar’ vaak door elkaar. Dit verklaart het hoge aantal meldingen (134 stuks) welke via het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente ontvangen zijn, maar die geen klacht in het kader van de klachtenregeling blijken te zijn.

In 2013 is bij wijze van proef overgegaan tot het instellen van een externe klachtenadviseur en kent de behandeling van klachten een informele en formele fase.
Eind 2017 is deze werkwijze geëvalueerd en is besloten over te gaan tot de definitieve instelling van de externe, onafhankelijke klachtenadviseur. Ook is het belang van de informele, oplossingsgerichte klachtbehandeling nog eens onderstreept. Het gaat bij klachtbehandeling namelijk niet primair om het rechtmatig handelen van de overheid maar over de behoorlijke omgang met haar inwoners.

Hoofdstuk 9 van de Awb beschrijft de minimumvereisten voor de klachtbehandeling.
De instelling van de externe, onafhankelijke klachtenadviseur is vastgelegd in de Verordening klachten gemeente Roermond en het proces van klachtbehandeling is beschreven in de Instructie klachtafhandeling gemeente Roermond De Verordening en Instructie zijn door de gemeenteraad in december 2018 vastgesteld.
In 2019 heeft de Rekenkamercommissie onderzoek gedaan naar de afhandeling van klachten en bezwaren. De aanbevelingen in hun rapport van november 2019 liggen in lijn met de aanbevelingen uit de evaluatie van 2017 en de benoemde leerpunten in het jaarverslag 2018. Dit is een bevestiging van de ingezette koers als het gaat om de behandeling van klachten en de omgang met onze inwoners.
De gemeentelijke klachtencoördinator coördineert en bewaakt het hele proces van klachtbehandeling van binnenkomst tot en met de afhandeling. Dit start met de registratie van alle binnengekomen klachten. Vanaf 2019 wordt van alle klachten, zowel gegrond als ongegrond, het aantal klachten, de wijze van klachtbehandeling, een indeling in gegrond/ ongegrond, een indeling naar cluster en/of team en de aard van de klacht geregistreerd.
Dit jaarverslag geeft een beeld van het aantal klachten in 2021 met een terugblik naar 2020, 2019 en 2018 zodat eventuele trends zichtbaar worden. Tot slot worden conclusies getrokken en leerpunten geformuleerd.

2. Samenvatting

Het aantal geregistreerde klachten vertoonde een stijgende lijn tot 115 klachten in 2019. In 2020 is het aantal klachten gedaald naar 71 klachten. In 2021 is het aantal klachten weer gestegen naar 86 klachten.

Van de 86 geregistreerde klachten zijn 83 klachten op dit moment afgehandeld en 3 klachten nog in behandeling. Van deze 83 afgehandelde klachten zijn 69 klachten op informele wijze behandeld. Er zijn geen klachten die op formele wijze, middels een advies van de externe, onafhankelijke klachtenadviseur, zijn behandeld. De behandeling van 3 klachten is vanwege diverse redenen tussentijds beëindigd en 11 klachten zijn niet in behandeling genomen.

Van de 69 behandelde klachten zijn 42 klachten (deels) gegrond bevonden en 27 klachten ongegrond.

De meeste (deels) gegronde klachten betreffen het niet of niet tijdig handelen van de gemeente; 25 klachten hebben hier betrekking op. Onder niet (tijdig) handelen wordt ook verstaan niet (tijdig) terugbellen/ niet (tijdig) beantwoorden van e-mails en brieven en niet (tijdig) nakomen van afspraken.

De meeste ongegronde klachten betreffen een bejegening of het niet of niet tijdig handelen; 10 klachten betreffen een bejegening en 9 klachten betreffen het niet of niet tijdig handelen.

Het cluster met het hoogste aantal (deels) gegronde klachten is het cluster Beheer Openbare Ruimte (BOR) met 16 klachten.

De clusters met het hoogste aantal ongegronde klachten zijn het cluster Beheer Openbare Ruimte met 6 klachten, het cluster Publiekszaken met 5 klachten en het cluster Sociale Zaken met 5 klachten.

De leerpunten liggen op het gebied van de informatie en communicatie. Voor een meer uitgebreide toelichting wordt verwezen naar hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.

3. Het jaarverslag in cijfers

3.1. Aantal klachten

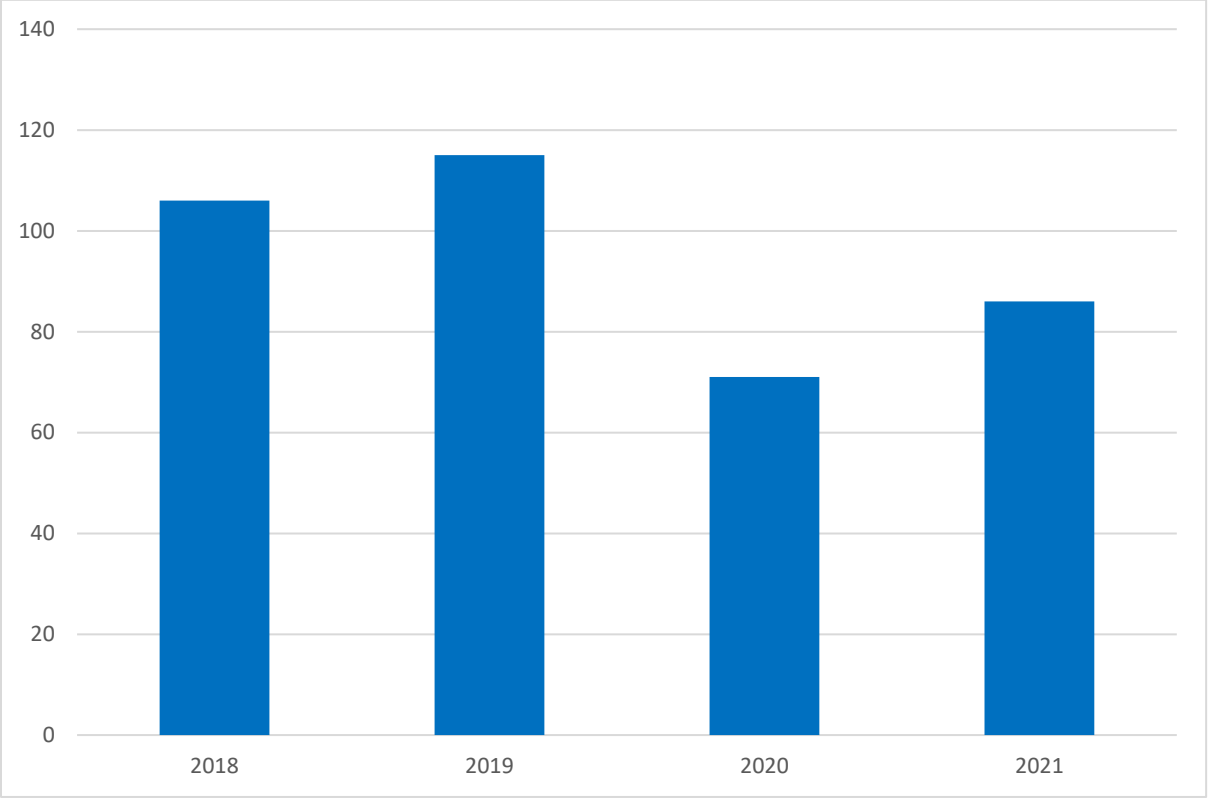
Het aantal geregistreerde klachten vertoonde een stijgende lijn tot 115 klachten in 2019. In 2020 is het aantal klachten gedaald naar 71 klachten. In 2021 is het aantal klachten weer gestegen naar 86 klachten.

Het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente (te gebruiken zonder DigiD), zorgt ervoor dat inwoners eenvoudig een klacht kunnen indienen. Van de 86 klachten zijn 56 klachten via de website ingediend. Daarnaast zijn 19 klachten per e-mail en 11 klachten per brief ontvangen. Tevens zijn 134 ‘klachten’ via het digitale klachtenformulier ontvangen die echter geen klacht in het kader van de klachtenregeling bleken te zijn. Deze ‘klachten’ zijn via e-Suite verdeeld naar de juiste clusters.

Aantal geregistreerde klachten per jaar

Jaar	Totaal	Toename/Afname
2018	106	37
2019	115	9
2020	71	-44
2021	86	15

Aantal geregistreerde klachten per jaar grafisch weergegeven



3.2. Wijze van behandeling

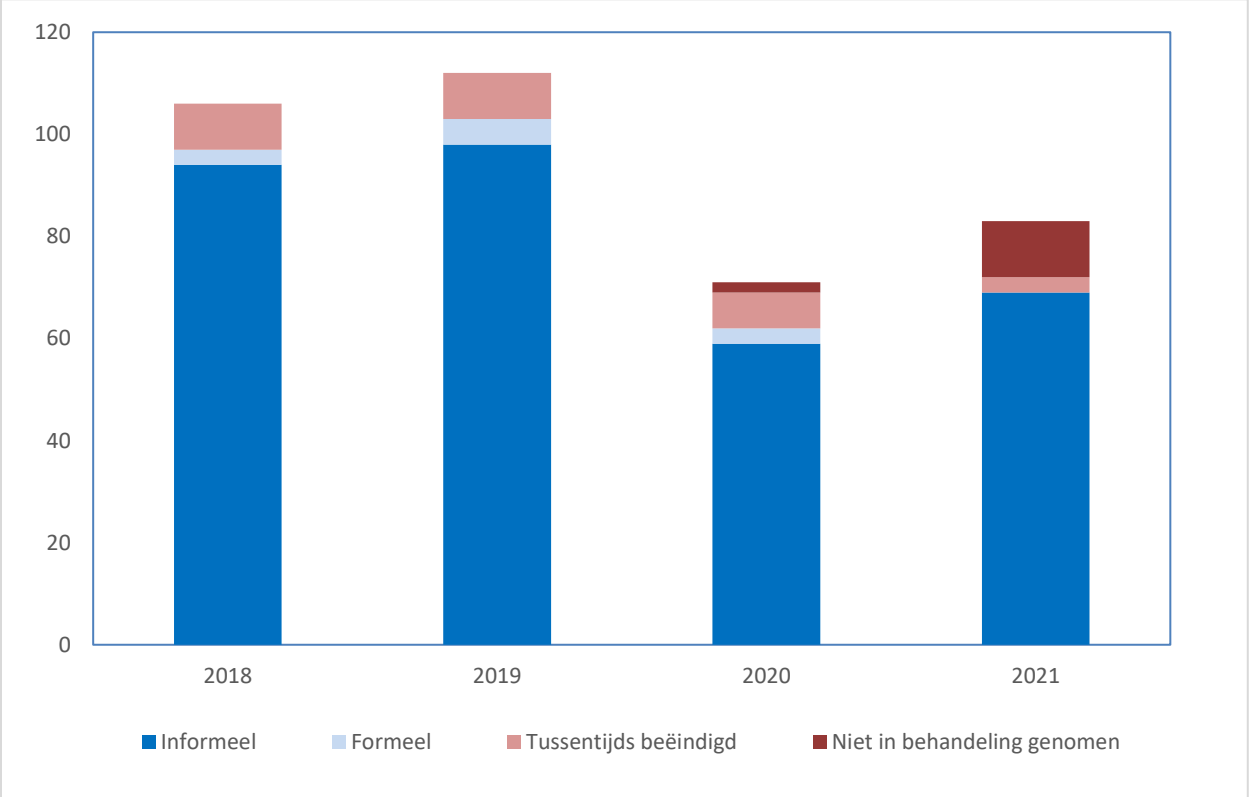
Van de 86 geregistreerde klachten zijn 83 klachten op dit moment afgehandeld en 3 klachten nog in behandeling. Van deze 83 afgehandelde klachten zijn 69 klachten op informele wijze behandeld. Er zijn geen klachten op formele wijze behandeld.

De behandeling van 3 klachten is vanwege diverse redenen tussentijds beëindigd en 11 klachten zijn niet in behandeling genomen. Dit laatste kan zijn omdat het geen ambtenaar van de gemeente Roermond betreft, de klacht verjaard is of de mogelijkheid van bezwaar of beroep open staat.

Wijze van behandeling per jaar

Jaar	Totaal	Nog in behan-deling	Be-handeld	Informeel	Formeel	Tussen-tijds beëindigd	Niet in behan-deling genomen
2018	106	0	106	94	3	9	0
2019	115	3	112	98	5	9	0
2020	71	0	71	59	3	7	2
2021	86	3	83	69	0	3	11

Wijze van behandeling per jaar grafisch weergegeven



Alle behandelde klachten in 2021 zijn op informele wijze afgehandeld. Deze informele fase van klachtbehandeling wordt gekenmerkt door een persoonlijk, betrokken en oplossings-gerichte aanpak, waarbij de inwoner centraal staat.
De gemeentelijke klachtencoördinator bewaakt de procedure en de termijnen en adviseert over de wijze van afhandeling van de klacht door het desbetreffende cluster. Deze fase is nadrukkelijk bedoeld om op een laagdrempelige manier met de inwoner te bespreken welk knelpunt hij ervaart en op welke manier dit het beste kan worden opgelost. Wanneer het niet lukt de klacht in de informele fase naar tevredenheid van klager op te lossen of wanneer de klager hier om hem moverende redenen nadrukkelijk om verzoekt, wordt de klacht ter behandeling doorgezet naar de externe klachtenadviseur. Dit noemen we de formele fase van klachtbehandeling. De externe klachtenadviseur hoort klager, beklaagde en diens leidinggevende en brengt een rapport en advies uit aan het college van burgemeester en wethouders. Het college beslist uiteindelijk over de afhandeling van de klacht en stelt klager hiervan schriftelijk in kennis. Wanneer klager ontevreden is over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente of zich niet kan verenigen met de beslissing op de klacht, dan kan de klager zijn klacht binnen één jaar voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

3.3. Wijze van registreren

Eén van de aanbevelingen uit de evaluatie van de klachtenregeling én van het rapport van de Rekenkamercommissie van november 2019 is het vergroten van het leereffect door uitgebreider te registreren, juist ook díe klachten die informeel zijn afgehandeld. Vanaf 2019 worden van zowel de gegronde als ongegronde klachten, het aantal klachten, de wijze van klachtbehandeling, een indeling in gegrond/ ongegrond, een indeling naar cluster en/of team en de aard van de klacht geregistreerd.

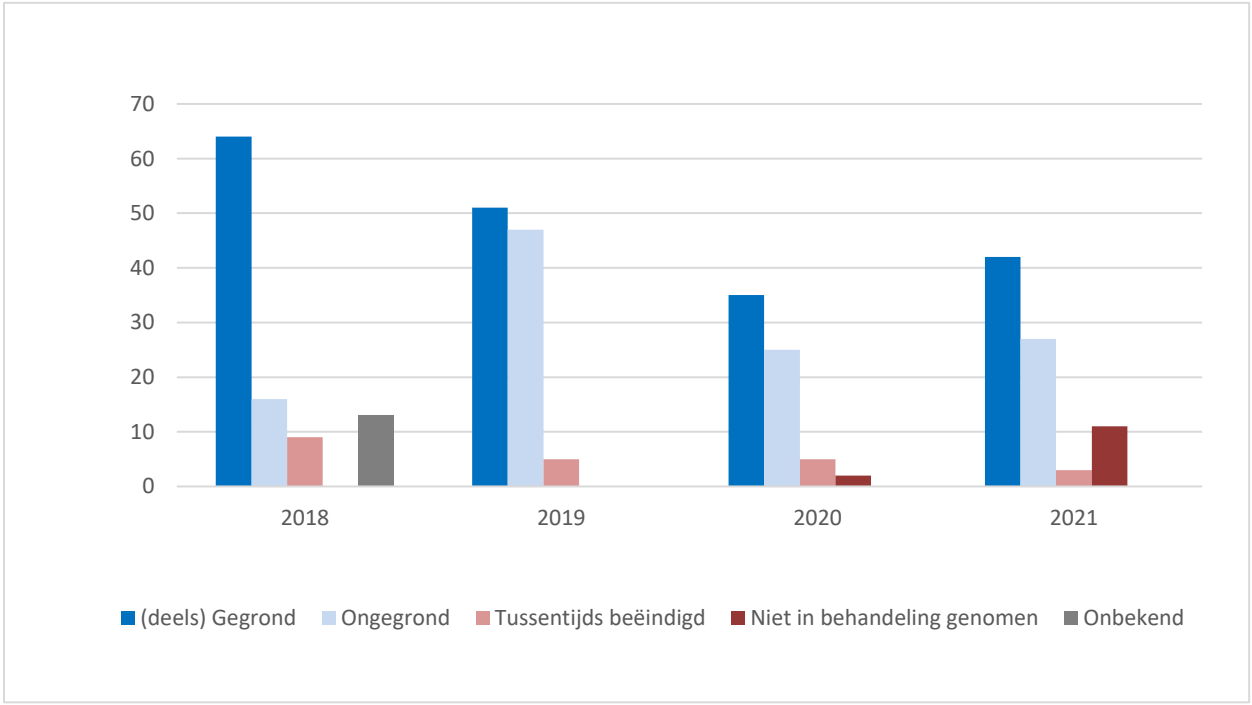
3.3.1. Indeling in gegrond/ongegrond

Zoals eerder aangegeven zijn in totaal 86 klachten ontvangen; hiervan zijn 83 klachten afgehandeld en 3 klachten nog in behandeling. Van deze 83 afgehandelde klachten zijn 69 klachten op informele wijze behandeld. Er zijn geen klachten op formele wijze behandeld. De behandeling van 3 klachten is vanwege diverse redenen tussentijds beëindigd en 11 klachten zijn niet in behandeling genomen. Van de 69 behandelde klachten zijn 42 klachten (= 61%) (deels) gegrond bevonden en 27 klachten (= 39%) ongegrond.

Indeling in gegrond/ongegrond per jaar

Jaar	Totaal	Nog in behan-deling	Afge-handeld	(deels) Ge-grond	Onge-grond	Tussen-tijds beëin-digd	Niet in behan-deling genomen	On-bekend
2018	102	0	102	64	16	9	0	13
2019	115	3	112	54	49	9	0	
2020	71	1	70	36	26	6	2	
2021	86	3	83	42	27	3	11	

Indeling in gegrond/ongegrond per jaar grafisch weergegeven



3.3.2. Indeling naar cluster

Vanaf 2019 worden de (deels) gegronde en ongegronde klachten verder in kaart gebracht en ingedeeld naar cluster en/of team en aard van de klacht.

Zoals hierboven aangegeven zijn in totaal 86 klachten ontvangen, hiervan zijn 83 klachten afgehandeld en 3 klachten nog in behandeling. Van deze 83 afgehandelde klachten zijn 69 klachten op informele wijze behandeld. Er zijn geen klachten op formele wijze behandeld.

Van de 69 behandelde klachten zijn 42 klachten gegrond bevonden en 27 klachten ongegrond. Het cluster met het grootste aantal (deels) gegronde klachten is het cluster Beheer Openbare Ruimte (BOR) met 16 klachten. De clusters met het grootste aantal ongegronde klachten zijn het clusters Beheer Openbare Ruimte met 6 klachten, het cluster Publiekszaken met 5 klachten en het cluster Sociale Zaken ook met 5 klachten.

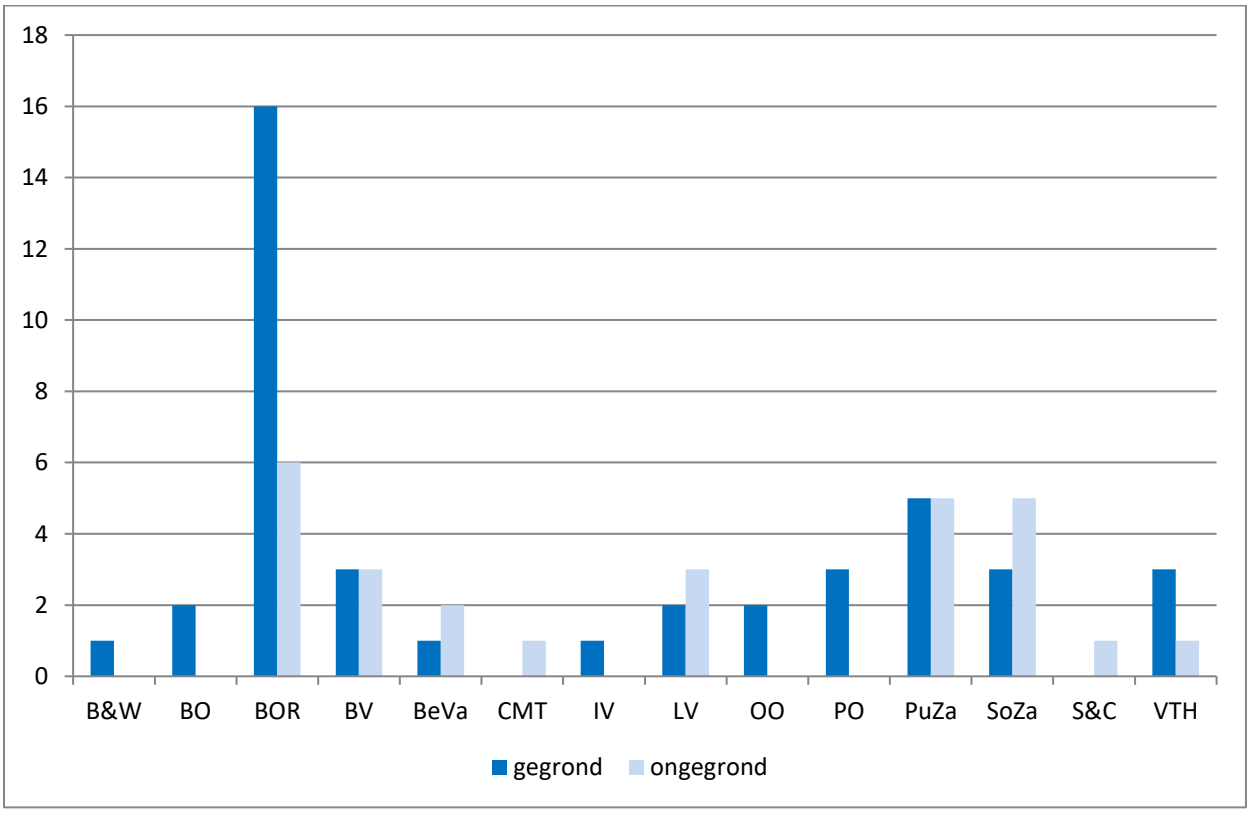
Voor het leereffect kijken we naar de (deels) gegronde en de ongegronde klachten en laten we de tussentijds beëindigde en niet in behandeling genomen klachten buiten beschouwing.

Indeling naar cluster van de (deels) gegronde en ongegronde klachten 2021

Cluster	(deels) Gegrond	Ongegrond
Burgemeester en wethouders (B&W	1	0
Bedrijfsondersteuning (BO)	2	0
Beheer Openbare Ruimte (BOR)	16	6
Bedrijfsvoering (BV)	3	3
Beheer Vastgoed (BeVa)	1	2
Concern Management Team (CMT)	0	1
Informatievoorziening (IV)	1	0

Cluster	(deels) Gegrond	Ongegrond
Leefbaarheid en Veiligheid (LV)	2	3
Ontwerp Omgeving (OO)	2	0
Projecten Omgeving (PO)	3	0
Publiekszaken (PuZa)	5	5
Sociale Zaken (SoZa)	3	5
Sport en Cultuur (S&C)	0	1
Vergunning, Toezicht en Handhaving (VTH)	3	1

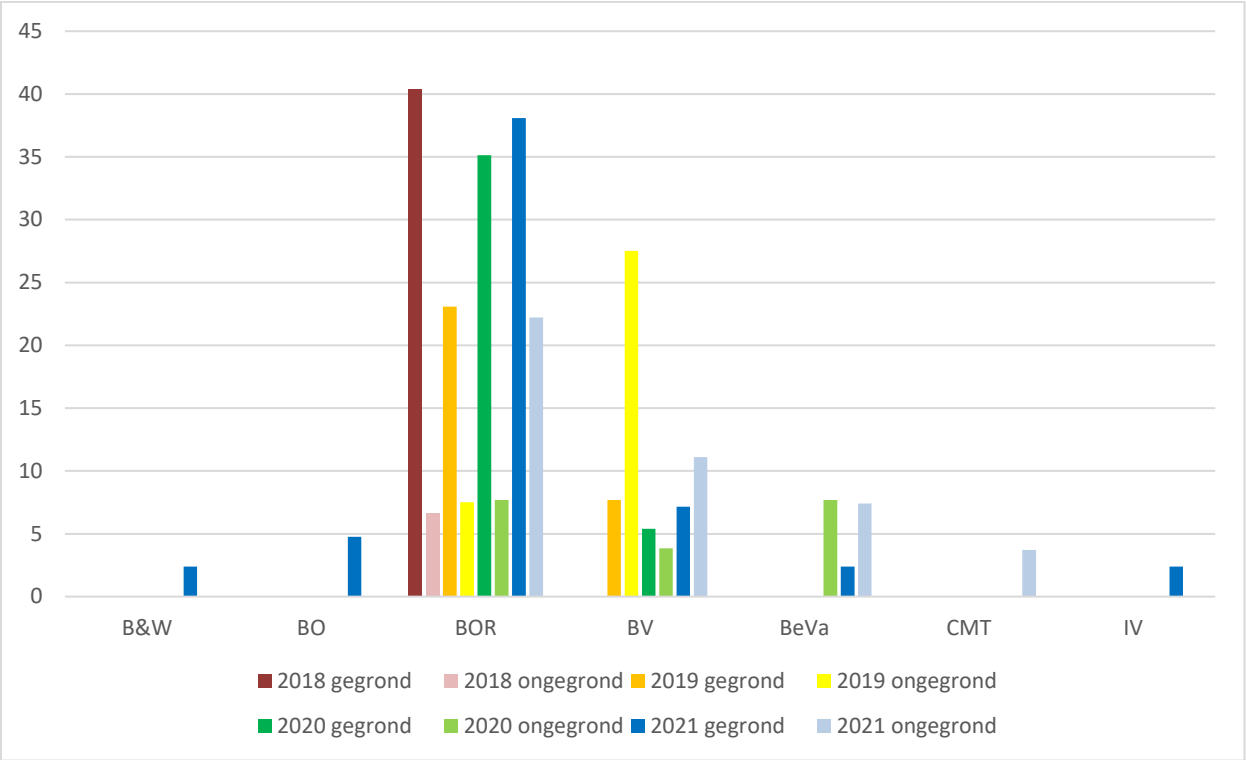
Indeling naar cluster van de (deels) gegronde en ongegronde klachten 2021 grafisch weergegeven



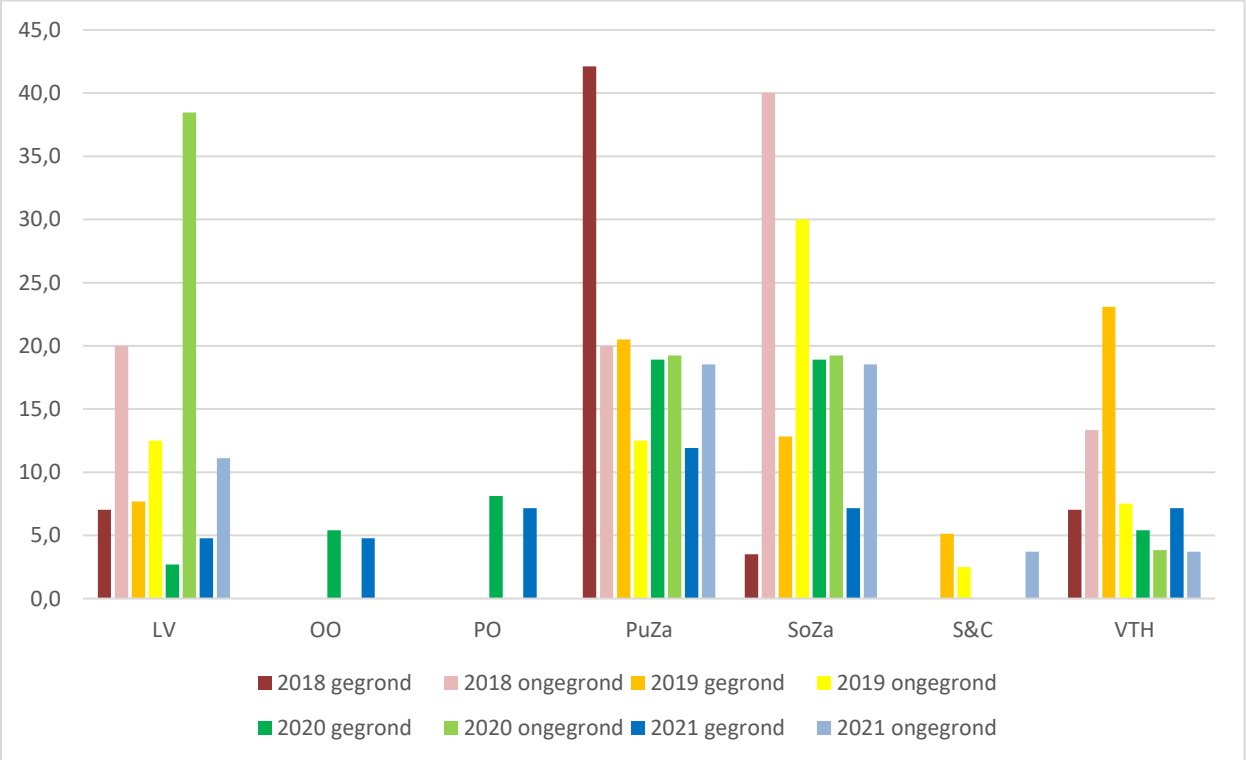
Indeling naar cluster van de (deels) gegronde en ongegronde klachten per jaar

Jaar	Inde-ling	B & W	C MT	B O	B O R	B V	Be Va	I V	L V	O O	P O	Pu Za	So Za	S. & C	V T H
2018	Ge-grond				23	0			4			24	2	0	4
	Onge-grond				1	0			3			3	6	0	2
2019	Ge-grond				9	3			3			8	5	2	9
	Onge-grond				3	11			5			5	12	1	3
2020	Ge-grond				13	2			1	2	3	7	7	0	2
	Onge-grond				2	1			10	0	0	5	5	0	1
2021	Ge-grond	1		2	16	3	1	1	2	2	3	5	3	0	3
	Onge-grond	0	1	0	6	3	2	0	3	0	0	5	5	1	1

Indeling naar cluster van de (deels) gegronde en ongegronde klachten per jaar uitgedrukt in percentage, grafisch weergegeven; B&W t/m IV



Indeling naar cluster van de (deels) gegronde en ongegronde klachten per jaar uitgedrukt in percentage, grafisch weergegeven; LV t/m VTH



3.3.3. Indeling naar aard van de klacht

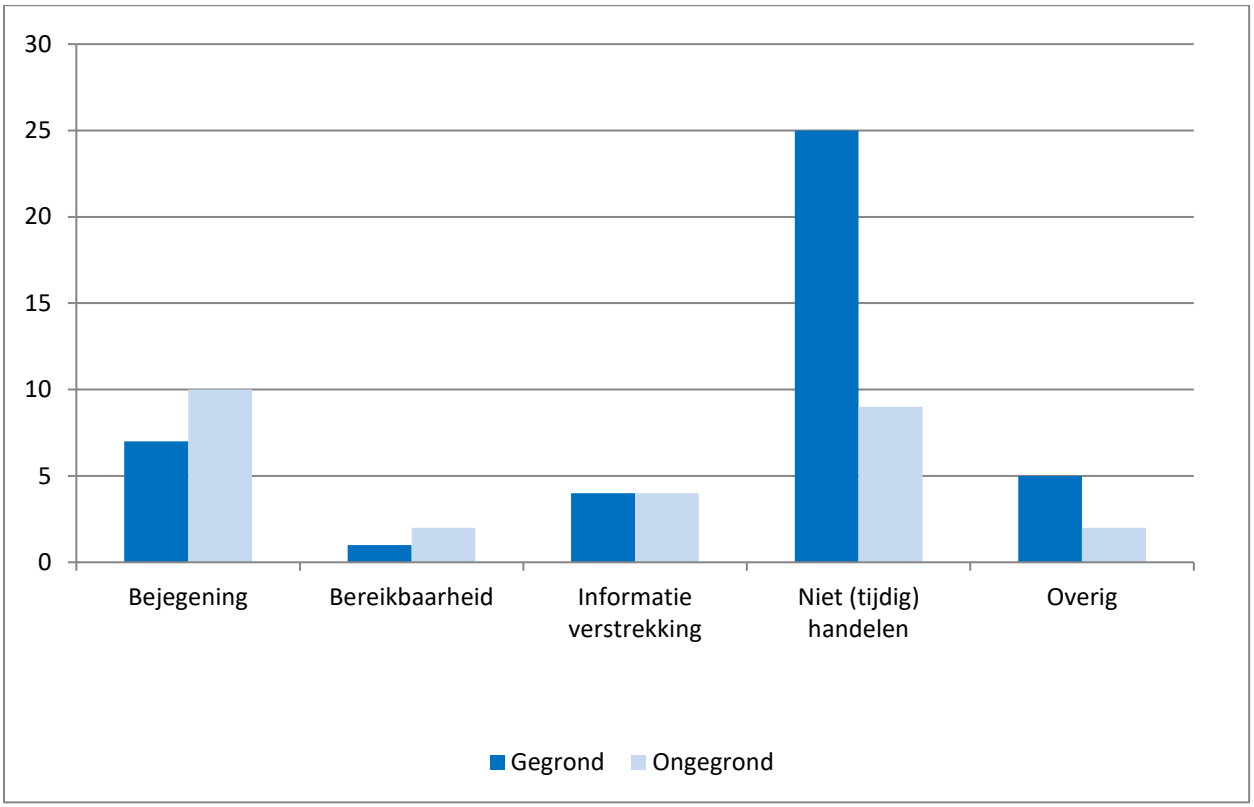
Om het leereffect voor de gemeentelijke organisatie te vergroten is inzicht in de klacht-behandeling van belang. Daarom worden vanaf 2019 alle klachten geregistreerd.
Niet alleen het aantal klachten maar ook de aard van de klachten wordt geregistreerd.
Deze zijn onderverdeeld in volgende categorieën: bejegening, bereikbaarheid, informatieverstrekking, niet of niet tijdig handelen en overig.
Onder niet of niet tijdig handelen wordt ook verstaan: niet (tijdig) terugbellen/ niet (tijdig) beantwoorden van e-mails en brieven en niet (tijdig) nakomen van afspraken.

De meeste (deels) gegronde klachten in 2021 betreffen (wederom) het niet of niet tijdig handelen van de gemeente; 25 van de 42 (deels) gegronde klachten (= 60%) heeft hier betrekking op.
De meeste ongegronde klachten in 2021 betreffen een bejegening of het niet of niet tijdig handelen; 10 van de 27 ongegronde klachten (= 37%) hebben betrekking op een bejegening en 9 van de 27 klachten (= 33%) klachten hebben betrekking op het niet of niet tijdig handelen.

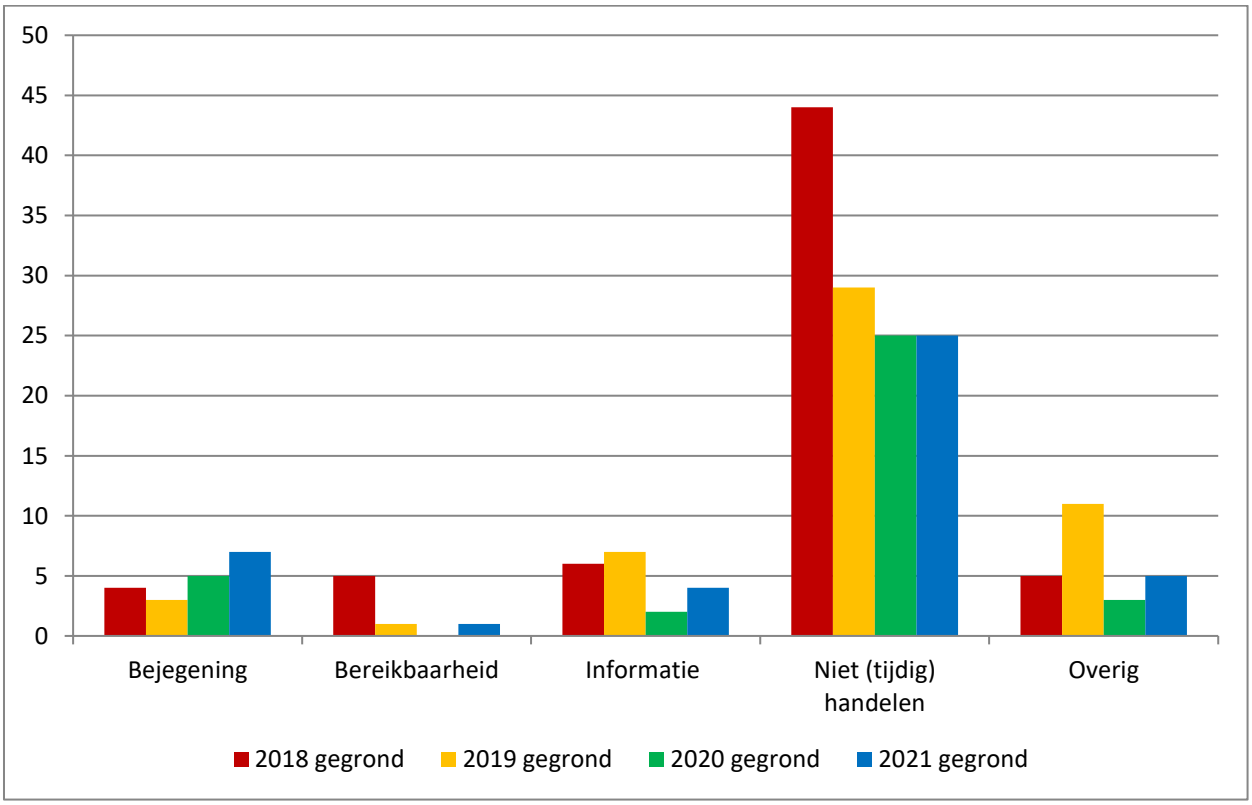
Indeling naar aard van de (deels) gegronde en ongegronde klachten 2021

Aard	(deels) gegronde klachten	Ongegronde klachten
Bejegening	7	10
Bereikbaarheid	1	2
Informatieverstrekking	4	4
Niet (tijdig) handelen	25	9
Overig	5	2

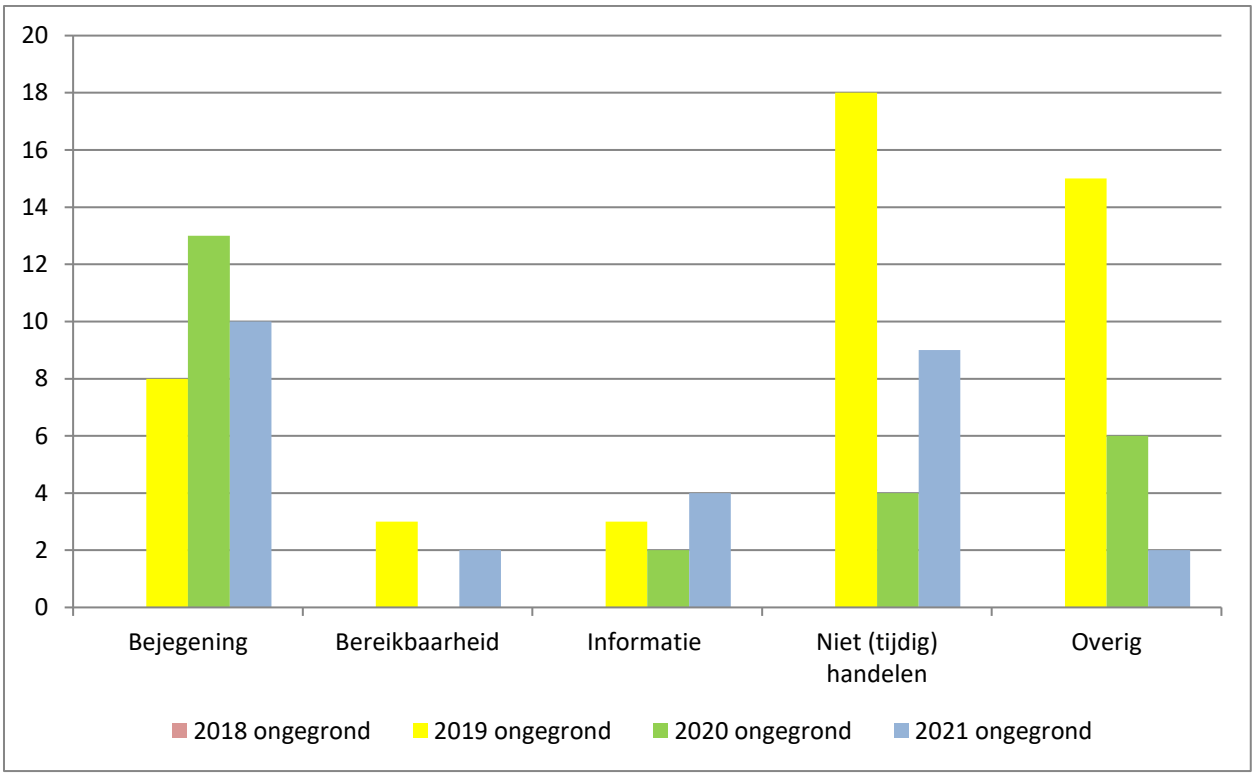
Indeling naar aard van de (deels) gegronde en ongegronde klachten 2021 grafisch weergegeven



Indeling naar aard van de (deels) gegronde klachten per jaar, grafisch weergegeven



Indeling naar aard van de ongegronde klachten per jaar grafisch weergegeven



Noot: in 2018 werden de ongegronde klachten nog niet geregistreerd. Vandaar dat deze kolom in de grafiek ontbreekt.

3.3.4. Termijn van afdoening

De Algemene wet bestuursrecht bepaalt binnen hoeveel tijd een klacht moet zijn afgehandeld. In artikel 9:11 van de Awb staat dat het bestuursorgaan de klacht afhandelt binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. Bij afdeling 9.1.3 is sprake van een formele klachtenprocedure dus met advies van de externe klachtenadviseur. Concreet betekent dit dat een klacht, welke informeel behandeld wordt, binnen 6 weken afgehandeld dient te worden. Een klacht, welke formeel behandeld wordt, dient binnen 10 weken afgehandeld te worden.

In artikel 5.1 van de Verordening klachten gemeente Roermond staat bovendien dat gedurende de bemiddeling de behandeltermijn voor de klacht wordt opgeschort. Dit omdat in de praktijk van de afgelopen jaren is gebleken dat in een aantal gevallen de informele klachtbehandeling zoveel tijd vraagt, dat bij een verdere formele klachtbehandeling de wettelijke termijn kan worden overschreden.

In 2021 zijn 69 klachten informeel behandeld. Er zijn geen klachten formeel behandeld. Van de 69 informeel behandelde klachten zijn 55 klachten (= 80%) binnen de termijn van 6 weken en 14 klachten (= 20%) buiten deze termijn afgehandeld (10 klachten bij de clusters en 4 klachten bij de klachtencoördinator).

4. De externe klachtenadviseur

4.1. Overzicht formele klachten

In 2021 zijn geen klachten op formele wijze, dus middels advies van de externe, onafhankelijke klachtenadviseur, behandeld. In 2020 zijn 3 klachten, in 2019 zijn 5 klachten en in 2018 zijn 2 klachten op formele wijze behandeld.

4.2. Afscheid externe klachtenadviseur

Per 30 september 2021 heeft de heer mr. G.A.M. Stevens, op eigen verzoek, afscheid genomen als externe klachtenadviseur. De heer Stevens heeft deze functie bekleed vanaf 2013. Met de wijze waarop hij deze functie inhoud heeft gegeven, heeft hij mede vorm gegeven aan de huidige klachtenregeling. In zijn adviezen aan het college t.b.v. de afhandeling van klachten en zijn bijdragen aan de Jaarverslagen heeft hij de gemeentelijke organisatie meermaals de spiegel voorgehouden. Via deze weg willen wij de heer Stevens dan ook nogmaals bedanken voor zijn verdiensten.

De heer mr. W.M. Callemeijn is op dit moment waarnemend externe klachtenadviseur.

5. Nationale ombudsman

5.1. Inleiding

Voor de tweedelijns klachtbehandeling (dus nadat de klacht door de gemeente is afgehandeld) is de gemeente Roermond aangesloten bij de Nationale ombudsman. Wanneer een inwoner het niet eens is met de beslissing op zijn klacht, mag deze de klacht binnen een jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman. Deze kan een klacht in onderzoek nemen en de gedragingen toetsen aan de behoorlijkheidsnormen of middels een interventie proberen tot een oplossing te komen of proberen het vertrouwen te herstellen middels een gesprek.
In de Awb is niets opgenomen over het toetsingskader dat de overheidsinstantie moet hanteren. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de overheidsinstantie bij de beoordeling van een klacht niet kan volstaan met de toetsing van de rechtmatigheid, maar ook de behoorlijkheid van een gedraging daarin moet betrekken. Dit is dus een bredere toets dan bijvoorbeeld in de beroepsprocedure tegen een besluit bij de bestuursrechter. Het is voor inwoners niet alleen van belang dat een besluit of gedraging in zakelijk of juridisch opzicht rechtmatig is. Het is net zo belangrijk dat hij respectvol, eerlijk en dus behoorlijk behandeld wordt. Wat behoorlijkheid inhoudt, is door de wetgever niet verder ingevuld.
De Nationale ombudsman heeft de term 'behoorlijkheid' uitgewerkt in een set van 22 behoorlijkheidsvereisten. Deze vereisten worden bij vier kernwaarden ondergebracht: 'Open en duidelijk', 'Respectvol', 'Betrokken en oplossingsgericht' en 'Eerlijk en Betrouwbaar'. Deze kernwaarden vormen de essentie van behoorlijk overheidsoptreden en zijn door de Nationale ombudsman vastgelegd in een 'behoorlijkheidswijzer'.
Aan de hand van deze behoorlijkheidsnormen kan worden vastgesteld of de gemeente bij de uitvoering van haar taken op een behoorlijke manier is omgegaan met inwoners en hun belangen.

De Nationale ombudsman brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit. Daarnaast verstrekt het jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van alle klachten die betrekking hebben op de gemeente Roermond. Dit overzicht kan afwijken van het gemeentelijke overzicht omdat zaken door het verwijzen of informeren van de inwoner direct zijn opgelost.

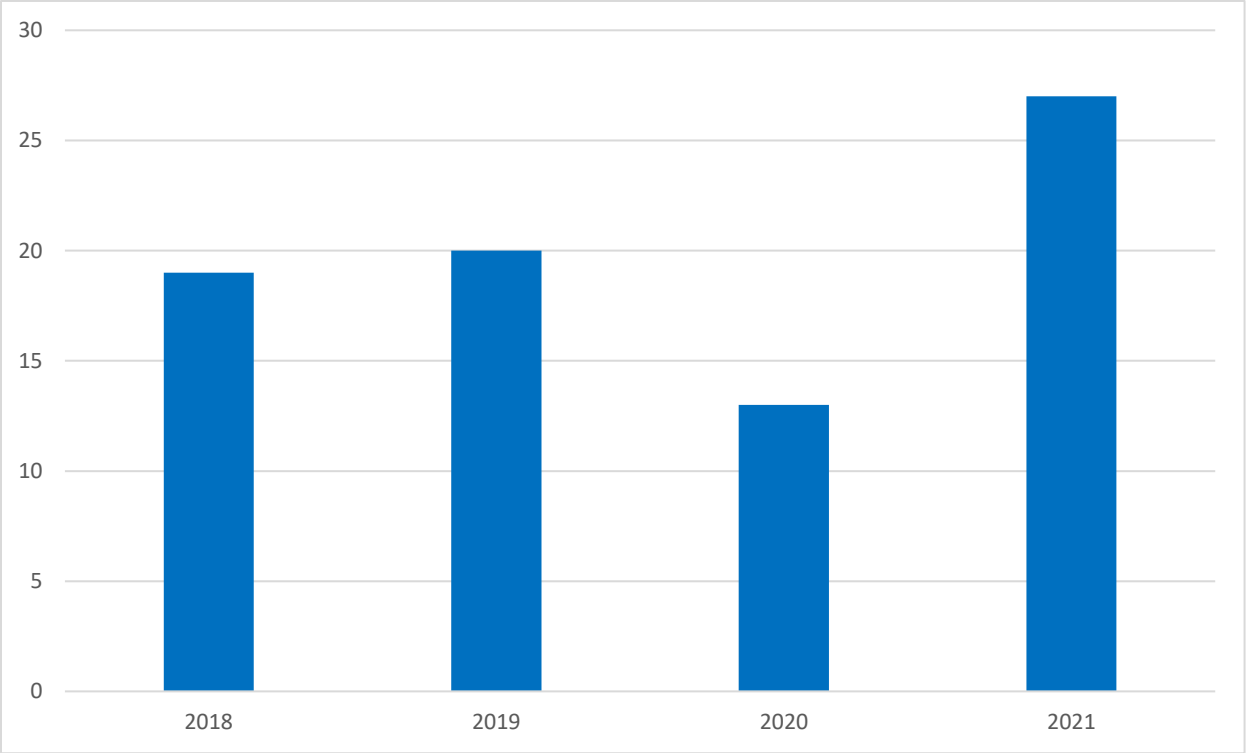
5.2. Overzicht

De Nationale ombudsman heeft in 2021 23 verzoekschriften ontvangen over de gemeente Roermond. Tevens waren nog 4 verzoekschriften uit 2020 in behandeling.
Van deze 27 verzoekschriften zijn 24 verzoekschriften door de Nationale ombudsman afgedaan zonder verder onderzoek, 1 verzoekschrift is afgedaan middels een onderzoek met rapport en 2 verzoekschriften zijn tussentijds beëindigd middels oplossing door interventie.

Overzicht verzoekschriften Nationale Ombudsman per jaar

Jaar	Totaal	Zonder onderzoek	Tussentijds beëindigd	Met onderzoek	Nog in behandeling
2018	19	17	2	0	0
2019	20	19	1	0	0
2020	13	10	0	0	3
2021	27	24	2	1	0

Overzicht verzoekschriften Nationale Ombudsman per jaar grafisch weergegeven



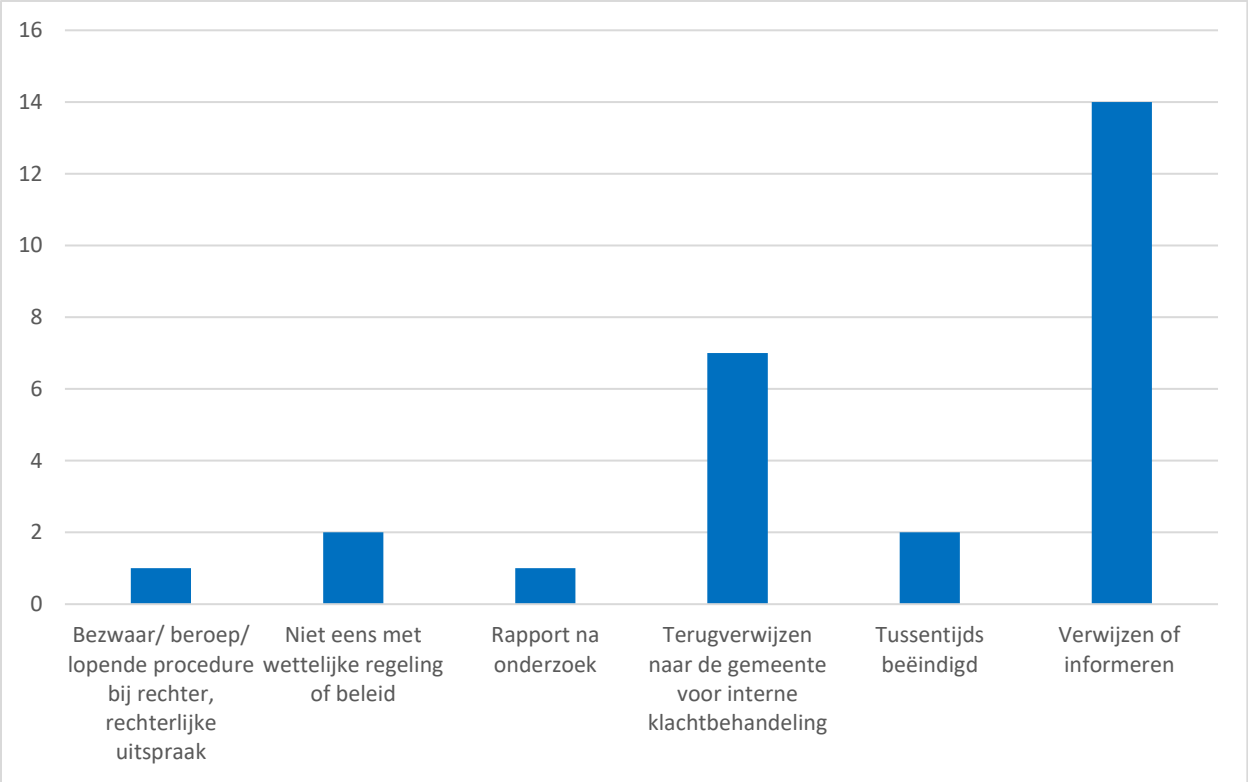
Zoals hierboven aangegeven heeft de Nationale ombudsman 27 verzoekschriften afgedaan.

De aard van deze verzoekschriften is onderstaand weergegeven.

Indeling naar aard van de verzoekschriften aan de Nationale Ombudsman 2021

Reden	Aantal verzoeken
Bezwaar/ beroep/ lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak	1
Niet eens met wettelijke regeling of beleid	2
Rapport na onderzoek	1
Terugverwijzen naar de gemeente voor interne klachtbehandeling	7
Tussentijds beëindigd	2
Verwijzen of informeren	14

Indeling naar aard van de verzoekschriften aan de Nationale Ombudsman 2021



6. Leerpunten

6.1. Algemeen

Voor een maximaal leereffect van de organisatie is het belangrijk dat we de binnengekomen klachten zodanig registreren dat er ook echt van te leren valt.

We hanteren als gemeente een ruime definitie van het begrip klacht. Dit zijn dus niet alleen de klachten die in aanmerking komen voor een meer formele behandelwijze, maar juist ook die klachten die minnelijk worden opgelost. Vanaf september 2018 zijn we gestart met een meer uitgebreide registratie van klachten waardoor we nu kunnen aangeven welke klachten formeel en informeel zijn afgehandeld, wel of niet gegrond zijn bevonden en wat de aard van de klachten is. Ook zijn zowel de (deels) gegronde klachten als de ongegronde klachten per cluster en/of team in beeld gebracht.

6.2. Analyse

Het aantal klachten vertoonde een stijgende lijn van 106 klachten in 2018 tot 115 klachten in 2019. In 2020 is het aantal klachten gedaald naar 71 klachten om in 2020 weer te stijgen naar 86 klachten.

Om de jaren 2018, 2019, 2020 en 2021 met elkaar te kunnen vergelijken is in de analyse niet meer gekeken naar de daadwerkelijke aantallen klachten maar naar de percentages.

Het percentage van het aantal (deels) gegronde klachten bedraagt in 2021; 61%.

Dit percentage bedroeg in 2020; 58%, in 2019; 52% en in 2018; 69%.

Het percentage van het aantal ongegronde klachten bedraagt in 2021; 39%.

Dit percentage bedroeg in 2020; 42%, in 2019; 48% en in 2018; 17% (In 2018 was de registratie van de ongegronde klachten nog incompleet).

De meeste (deels) gegronde klachten betreffen in 2021 opnieuw, net als in 2020, 2019 en 2018, het niet of niet tijdig handelen van de gemeente; 60% van deze klachten had betrekking op het niet (tijdig) handelen, niet (tijdig) terugbellen, niet (tijdig) beantwoorden van e-mails en brieven of het niet (tijdig) nakomen van afspraken.
In 2020 was dit percentage 71%, in 2019; 55% en in 2018; 69%.
De meeste ongegronde klachten in 2021 betreffen een bejegening en het niet of niet tijdig handelen van de gemeente; 37% van de klachten had betrekking op een bejegening en 33% had betrekking op het niet of niet tijdig handelen.

Het cluster Beheer Openbare Ruimte is in 2021 met 38%, net als in 2020, 2019 en 2018, het cluster met het hoogste percentage (deels) gegronde klachten. In 2020 bedroeg dit percentage 37%, in 2019 26% en in 2018 36%. Het cluster Publiekszaken bevindt zich met 12% (deels) gegronde klachten in de middengroep.
De clusters Beheer Openbare Ruimte, Publiekszaken en Sociale Zaken zijn in 2021 met respectievelijk 22%, 18% en 18%, de clusters met het hoogste percentage ongegronde klachten.

6.3. Leerpunten

De meeste klachten betreffen in 2021 (wederom) het niet of niet tijdig handelen van de gemeente; 60% van de (deels) gegronde klachten en 33% van de ongegronde klachten heeft hier betrekking op. Het niet of niet tijdig handelen heeft vaak te maken met houding en gedrag en heeft effect op onze dienstverlening. Het is daarom een belangrijk aandachtspunt om mee te nemen in de verdere optimalisatie van onze dienstverlening.
Zoals de externe klachtenadviseur al in 2020 heeft aangegeven zijn informatie en communicatie twee wezenlijke punten voor het goed functioneren van het ambtelijk apparaat. Wordt de inwoner tijdig en op de juiste manier geïnformeerd door de gemeente?

Krijgt de inwoner tijdig antwoord op zijn melding/verzoek/klacht? En wordt de inwoner, wanneer de beantwoording hiervan vanwege redenen langer op zich laat wachten, meegenomen in de voortgang van zijn melding/verzoek/klacht?

Wordt de inwoner tijdig en op de juiste manier geïnformeerd door de gemeente?

Het is van groot belang dat een inwoner zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd over de ontvangst van zijn melding/verzoek/klacht, de naam van de behandelend ambtenaar, zijn of haar vaste en mobiele telefoonnummer en e-mailadres, én de te verwachten doorlooptijd. Dus wanneer de inwoner antwoord van de gemeente kan verwachten. Dit geeft duidelijkheid zodat de inwoner minder geneigd is alvast te gaan informeren naar de stand van zaken (bij het KCC) zoals de huidige ontvangstbevestiging vanuit e-Suite aangeeft.

Krijgt de inwoner tijdig antwoord op zijn melding/verzoek/klacht?

Het is natuurlijk essentieel dat we ons houden aan de, in de ontvangstbevestiging genoemde afhandelingstermijn. Zie het hoge aantal (deels) gegronde klachten welke het niet of niet tijdig handelen van de gemeente betreffen. E-Suite kan medewerkers ondersteunen bij het tijdig afhandelen van deze meldingen/verzoeken/klachten mits we ook zaakgericht werken.

Wordt de inwoner, wanneer de beantwoording hiervan vanwege redenen langer op zich laat wachten, meegenomen in de voortgang van zijn melding/verzoek/klacht?

Het is ook belangrijk een inwoner (tussentijds) te informeren, ook wanneer nog geen definitieve oplossing kan worden gemeld. Wat vaker gezien wordt, is dat de betrokken ambtenaar of cluster volop bezig is met het zoeken van een oplossing, maar dat de inwoner daar niets van af weet. Bij de inwoner ontstaat dan de indruk dat zijn probleem niet serieus genomen wordt. Zie ook hier het hoge aantal (deels) gegronde klachten welke het niet of niet tijdig handelen van de gemeente betreffen.

Bovenstaande leerpunten kunnen de dienstverlening van de gemeente verbeteren en daarmee het aantal klachten omtrent het niet of niet tijdig handelen van de gemeente verminderen.



gemeente **Roermond**