

Datum:	19 april 2022	Zaaknummer:	520356
Van:	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Van Midden		
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal		
Steller:	Anton Arnold		
Kopie aan:			
Onderwerp:	Ingekomen en behandelde klachten 2020 en 2021		
Bijlage:			

Kennisnemen van

De ingekomen en behandelde klachten over de jaren 2020 en 2021.

Inleiding

In de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat de gemeente ingekomen klachten moet registreren en behandelen. Het gaat hierbij om klachten over bejegening, trage besluitvormingsprocedures en meer in het algemeen ongenoegens van burgers over het functioneren van de gemeente. In de gemeentelijke Klachtenverordening is bepaald dat er jaarlijks een verslag moet worden gemaakt met in ieder geval de hoeveelheid klachten en de wijze van behandeling. Dit verslag dient ter kennisname te worden gebracht aan het college en aan u. U ontvangt voor de zomer een gecombineerd en uitgebreider verslag over de jaren 2020 en 2021 inclusief de verslagen van de Commissie ombudsman over deze twee jaren. Hierop vooruitlopend treft u op verzoek van de portefeuillehouder, een overzicht van de cijfers over de klachten van de jaren 2020 en 2021. De tabellen (zie bijlagen) zijn anders weergegeven dan in het vorige klachtenverslag. Namelijk per domein én met een omschrijving van de aard van de klachten. Deze informatie is belangrijk omdat dit richting geeft aan de interne verbetertrajecten. Van de meer dan 80.000 klantcontacten per jaar is ieder contact belangrijk en iedere klacht er een te veel. We zijn een lerende organisatie en willen leren van iedere interactie. We hebben intern diverse acties uitgezet en rapporteren daarover in het klachtenverslag.

Informatie/kernboodschap

1.1 Uitleg tabellen

Als bijlage treft u 2 tabellen. In de tabellen is per domein aangegeven hoeveel klachten zijn ingediend en of deze formeel of informeel zijn afgehandeld. Informeel wil zeggen, dat bij binnenkomst van de klacht het contact met de klager leidt tot een oplossing. Lukt dit niet, dan volgt de zogenaamde formele behandeling. Er volgt een gesprek met de klager, de beklagde, de klacht-behandelaar en de klachtencoördinator. Na beoordeling volgt een besluit op de klacht.

1.2 Cijfers 2020

In 2020 zijn 56 klachten ontvangen. Er zijn 7 klachten formeel afgehandeld. De overige klachten zijn informeel afgehandeld, danwel ingetrokken. In 2019 waren dit er 42. De hoeveelheid en de verhouding tussen de klachten over de domeinen is dus vergelijkbaar aan 2019. De Commissie ombudsman, die de klachten na de eerstelijnsbehandeling afhandelt, heeft in 2020 5 zaken behandeld.

1.3 Cijfers 2021

In 2021 valt er een toename van de klachten te constateren. Er zijn 80 klachten ontvangen waarvan er 13 formeel zijn behandeld, 51 informeel en 16 klachten zijn niet behandeling genomen danwel ingetrokken. Voornaamste oorzaak is de toename van klachten in het ruimtelijk domein. Aard van de klachten ligt in de wijze van communiceren; niet terugbellen of -mailen, onjuiste info verstrekken en te lang lopende vergunningprocedures. De klachtenfunctionarissen zijn in gesprek gegaan met de betrokken groepen om te bezien of een andere handelswijze kan leiden tot het verminderen van klachten. Trajecten ter verbetering zijn of worden gestart.

De Commissie ombudsman heeft 3 dossiers in behandeling genomen. Deze waren eind 2021 nog niet afgerond.

1.4 Gegrond of ongegrond

In het nog op te maken verslag zal nader aangegeven worden hoeveel klachten terecht zijn ingediend en hoeveel onterecht. Vanuit de klachtenfunctie wordt geconstateerd dat ongeveer 65 % van de ingediende klachten terecht zijn. Vooral het niet terugbellen wekt irritatie, maar ook onjuiste of onvriendelijke beantwoording van vragen komt vaak langs. De meeste klagers zijn tevreden met een informele behandeling. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat sommige klagers steeds vasthoudender worden en steeds sneller (nogmaals) een klacht indienen bij enig ongenoegen. In het afgelopen jaar zijn er ook kwesties te benoemen waarbij klagers zich niet behoorlijk jegens de betrokken collega's hebben gedragen.

Consequenties

In het Klachtenverslag 2020 – 2021 worden de klachten verder toegelicht en doen we vanuit de klachtenfunctie aanbevelingen ter vermindering van het aantal klachten. Zoals hierboven aangegeven zijn er verbetertrajecten gestart.

Communicatie

geen

Vervolg(procedure)

Voor de zomer ontvangt u ter kennisname een uitgebreider Klachtenverslag 2020 - 2021 waarin meer duiding wordt gegeven bij de klachten en de verbeterinterventies. Dat klachtenverslag ontvangt u gecombineerd met het klachtenverslag van de Ombudscommissie.

Verzoek van de portefeuillehouder is om – ter voorkoming van klachten- te komen tot een plan van aanpak dat moet strekken tot een verbetering van het contact tussen burger en gemeente en verbetering van de diverse vergunningenprocedures. Dit plan van aanpak zal vervolgens worden meegenomen in het inwerkprogramma van de nieuwe wethouders.

Bijlagen

1. Overzicht klachten 2020
2. Overzicht klachten 2021

Afsluiting en ondertekening

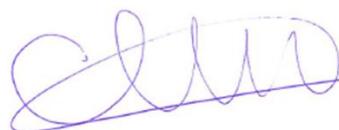
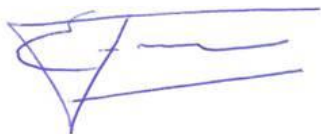
Wij vertrouwen erop U hiermede vooralsnog voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De loco burgemeester,



Bijlage 1 Overzicht klachten 2020

Totaal ontvangen klachten	56
Waarvan in behandeling genomen	36
Waarvan ingetrokken	9
Waarvan niet in behandeling genomen	6
Waarvan geen klacht	5

Tabel 1 Totaal ontvangen klachten

Domein	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Totaal
Sociaal domein en veiligheid	3	3	6
Ruimtelijk domein	9	3	12
Dienstverlening en bedrijfsvoering	14	1	15
Bestuur & directie	3		3

Tabel 2 Behandelde klachten per domein

Aard van de klacht	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Totaal
Geen reactie op brief/e-mail/melding of terugbelverzoek	9		9
Onjuiste en/of trage besluitvormingsprocedure	1	1	2
Bejegening in (telefoon)gesprek	2	3	5
Onjuist of incorrect feitelijk optreden	15	3	18
Onvolledige of onjuiste schriftelijke of mondelinge informatie	1		1
Niet nakomen toezegging			0
Slechte service	1		1

Tabel 3 Aard van de behandelde klachten

Bijlage 2 Overzicht klachten 2021

Totaal ontvangen klachten	80
Waarvan in behandeling genomen	64
Waarvan ingetrokken	6
Waarvan niet in behandeling genomen	4
Waarvan geen klacht	6

Tabel 1 Totaal ontvangen klachten

Domein	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Totaal
Sociaal domein en veiligheid	4	2	6
Ruimtelijk domein	33	4	37
Dienstverlening en bedrijfsvoering	12	4	16
Bestuur & directie	2	3	5

Tabel 2 Behandelde klachten per domein

Aard van de klacht	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Totaal
Geen reactie op brief/e-mail/melding of terugbelverzoek	22	3	25
Onjuiste en/of trage besluitvormingsprocedure	5	1	6
Bejegening in (telefoon)gesprek	1	1	2
Onjuist of incorrect feitelijk optreden	12	3	15
Onvolledige of onjuiste schriftelijke of mondelinge informatie	5	4	9
Niet nakomen toezegging	2	1	3
Slechte service	4		4

Tabel 3 Aard van de behandelde klachten