

Gemeente Vijfheerenlanden - Klachtenoverzicht 2019

Hoeveel waren het er, waarover en hoe behandelen we ze?

We geven u hier een beeld van het aantal en het soort klachten dat de gemeente Vijfheerenlanden in 2019 binnenkreeg. Ook ziet u hoe de afhandeling verloopt.

Totaal registreerden we afgelopen jaar 53 klachten (2018: 41). Ondanks deze lichte stijging, is het aantal klachten voor een gemeente van ongeveer 55.000 inwoners laag.

Klachten per afdeling

Burgerzaken: 6

Openbare ruimte: 10

Handhaving: 10

Belastingen: 3

Sociaal team: 5

Overig: 19

Conclusie

De afdelingen Burgerzaken, Openbare ruimte en Handhaving hebben net als voorgaand jaar de meeste klachten ontvangen. Dit is deels verklaarbaar omdat de dienstverlening van deze afdelingen klachtgevoeliger is dan de overige afdelingen. Opvallend is dat burgerzaken ten opzichte van 2018 minder klachten heeft ontvangen; handhaving en Openbare ruimte ontvingen er meer.

Klachten per onderwerp

Een klacht kan over verschillende onderwerpen gaan.

- Behandeltijd: als een inwoner te lang wacht op een reactie naar aanleiding van een verzoek of aanvraag.
- Bereikbaarheid: als een inwoner herhaaldelijk heeft geprobeerd contact te krijgen met iemand van de organisatie.
- Informatievoorziening: wanneer geen, onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt aan een inwoner.
- Bejegening: wanneer medewerkers die een inwoner onbehoorlijk te woord hebben gestaan of zich onbehoorlijk hebben gedragen.
- Dienstverlening: wanneer de kwaliteit van de dienstverlening onder de maat is, bijvoorbeeld door gemaakte fouten en/of het niet correct voldoen aan het verzoek van de inwoner.

Behandeltijd: 9

Bereikbaarheid: 5

Informatievoorziening: 9

Bejegening: 12

Dienstverlening: 34

Conclusie

Ten opzichte van 2018 is bij alle afdelingen een toename van het aantal klachten over de dienstverlening te zien. Bovendien is er een lichte stijging van het aantal bejegeningklachten. Daartegenover staat een flinke afname van klachten over de informatievoorziening.

De afdeling Openbare ruimte ontving de meeste klachten over de behandeltijd. Dit heeft onder andere te maken met het niet snel genoeg/niet zichtbaar oppakken van meldingen over de openbare ruimte.

De afdelingen Handhaving heeft de meeste bejegeningklachten. Dit komt deels door de toezichhoudende werkzaamheden van de buitengewoon opsporingsambtenaar.

Hoe handelen we de klanten af?

Na ontvangst van een klacht nemen we telefonisch contact op met klager en onderzoeken we of de klacht eenvoudig en snel kan worden opgelost. In 49 gevallen (92%) konden we een klacht via deze oplossingsgerichte aanpak informeel oplossen. In 4 gevallen bleek dit niet voldoende en is de klacht via de formele klachtenprocedure behandeld.

Nationale Ombudsman

De Nationale ombudsman ontving 8 meldingen over de gemeente Vijfheerenlanden. Dat is veel minder dan de circa 22 meldingen die andere gemeenten met een gelijk inwonersaantal ontvingen. Alle meldingen in 2019 konden zonder interventie of verder onderzoek worden afgedaan.

Resultaten 2019

Afgelopen jaar professionaliseerden we de klachtafhandeling in onze organisatie verder. Wij werkten daarom aan:

- Een verbetering van de klachtherkenning en klachtregistratie.
- De organisatie bewuster maken van het belang van een juiste klachtregistratie en behoorlijke klachtbehandeling.
- Verbetering van de informele klachtbehandeling door aanwijzing van vaste klachtbehandelaars.
- Focus op het leren van onze klachten.
- Overleg met contactpersoon van de Nationale ombudsman.