

JAARVERSLAG KLACHTEN 2022

MAART 2023

Voorwoord

Voor u ligt het 'Jaarverslag klachten 2022'. Elk jaar maken wij een verslag van het aantal klachten dat de gemeente in dat jaar ontvangt. Het verslag geeft ons inzicht in wat goed gaat, maar nog belangrijker: inzicht in wat er beter kan en moet.

Het jaar 2022 betrof een beter jaar na twee coronajaren. Men kon weer uiteten of naar de bioscoop. Onze jeugd kon ook weer uitgaan en dingen ondernemen. Dat we elkaar weer opzochten, was bij ons ook zichtbaar. Het contact met onze inwoners en externe partijen nam toe. Men wist ons te vinden. Toch kan er altijd iets verkeerd gaan, waardoor iemand zich genoodzaakt voelt om een klacht in te dienen. Wij zetten ons er dan voor in om samen tot een goede oplossing te komen.

De afgelopen jaren hebben wij enorme stappen gemaakt om te zorgen dat we minder klachten ontvangen en om de klachten die we krijgen, sneller en beter af te handelen. De afname in het aantal klachten die wij de afgelopen jaren zagen, zette ook in 2022 door. In 2022 is het aantal klachten gedaald naar twaalf. Wij behandelden 91,7% van de klachten op tijd: het hoogste percentage in vijf jaar. Ook wil ik benoemen dat tegenover de ontvangen klachten er ook genoeg complimenten zijn binnengekomen voor onze organisatie. Deze complimenten registreren we niet, maar zijn noemenswaardig.

Dat wij het goed doen, verandert ons uitgangspunt niet. Wij blijven onze inwoners en externe partijen serieus nemen wanneer zij een klacht indienen. Daar leren wij van en het maakt onze dienstverlening in de toekomst nog beter.



Ruud van Bennekom

Burgemeester van gemeente Bunnik

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
Wat is een klacht?	3
De klachtenprocedure	4
Globaal overzicht van 2022	5
Klachten in voorafgaande jaren	6
Behandeltermijnen	7
Nationale ombudsman	8
Gedetailleerd klachtenoverzicht	9



Wat is een klacht?

Wij hebben dagelijks veel contact met inwoners en externe partijen. Dit kan gaan over verschillende onderwerpen. Soms is iemand ontevreden over het contact. Het is dan mogelijk om een klacht in te dienen bij de gemeente. In de klachtenprocedure wordt vervolgens gekeken naar een oplossing.

Drie soorten klachten

Een klacht kan gaan over onjuiste bejegening door een medewerker of bestuurder. Onjuiste bejegening betekent dat iemand niet op een respectvolle manier wordt behandeld. Het is ook mogelijk dat geklaagd wordt over de wijze waarop de gemeente voorziet in informatie of bepaalde zaken afhandelt. In dit jaarverslag worden klachten daarom onderverdeeld in drie categorieën:

1. bejegening;
2. informatievoorziening;
3. handelwijze.



De klachtenprocedure

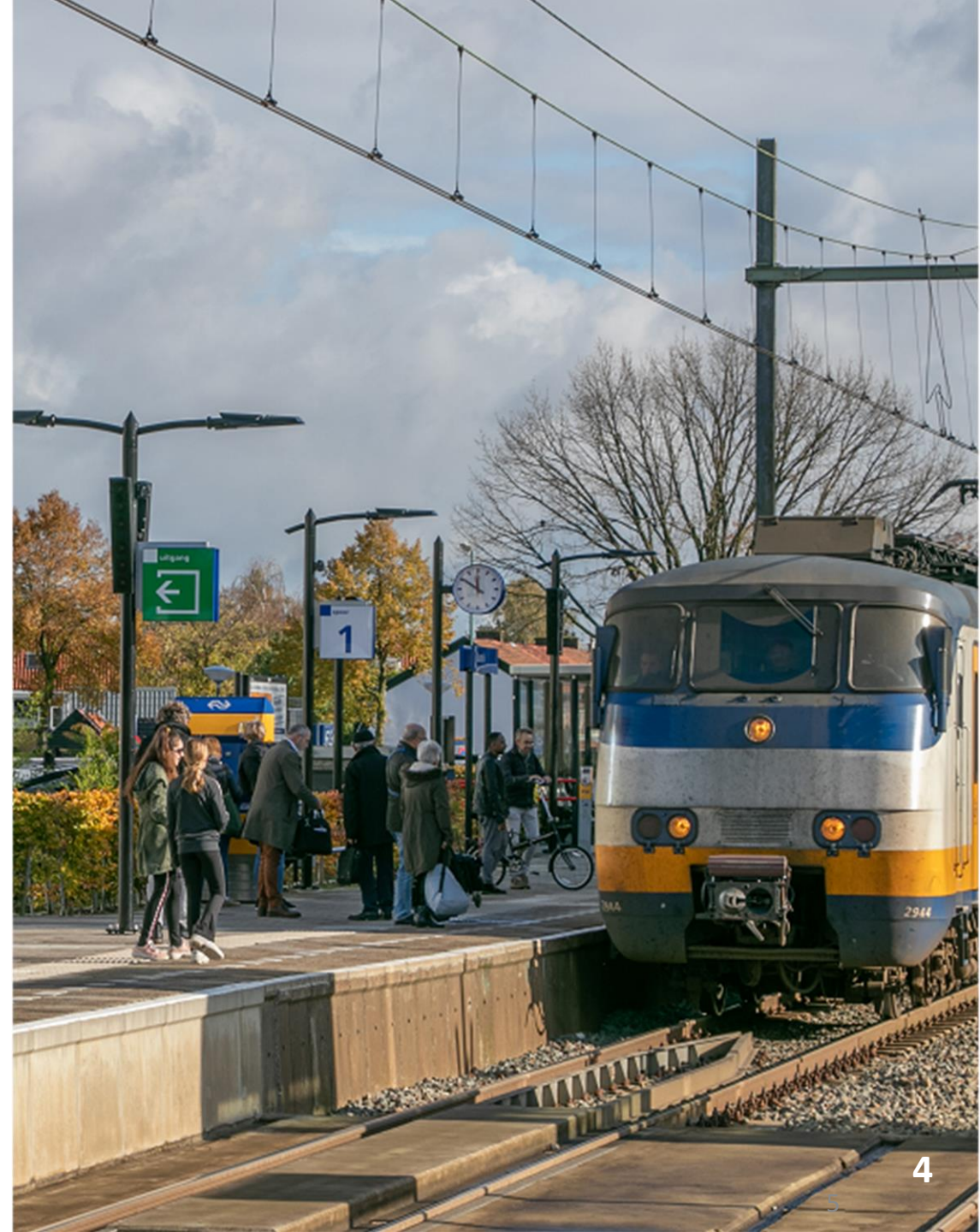
Wij behandelen klachten aan de hand van een zorgvuldige klachtenprocedure. Dat kan op twee manieren gedaan worden: informeel of formeel. De manier waarop een klacht wordt behandeld, is afhankelijk van de inhoud.

Informele behandeling

Vaak wordt een klacht informeel behandeld. De klachtenbehandelaar (vaak een leidinggevende) zoekt dan telefonisch contact met de klager om een oplossing te zoeken.

Formele behandeling

Als het gaat om gevoelige of complexe kwesties, wordt de klacht niet telefonisch afgehandeld. De klager wordt dan uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek of de klacht wordt via een brief afgehandeld.



Globaal overzicht van 2022

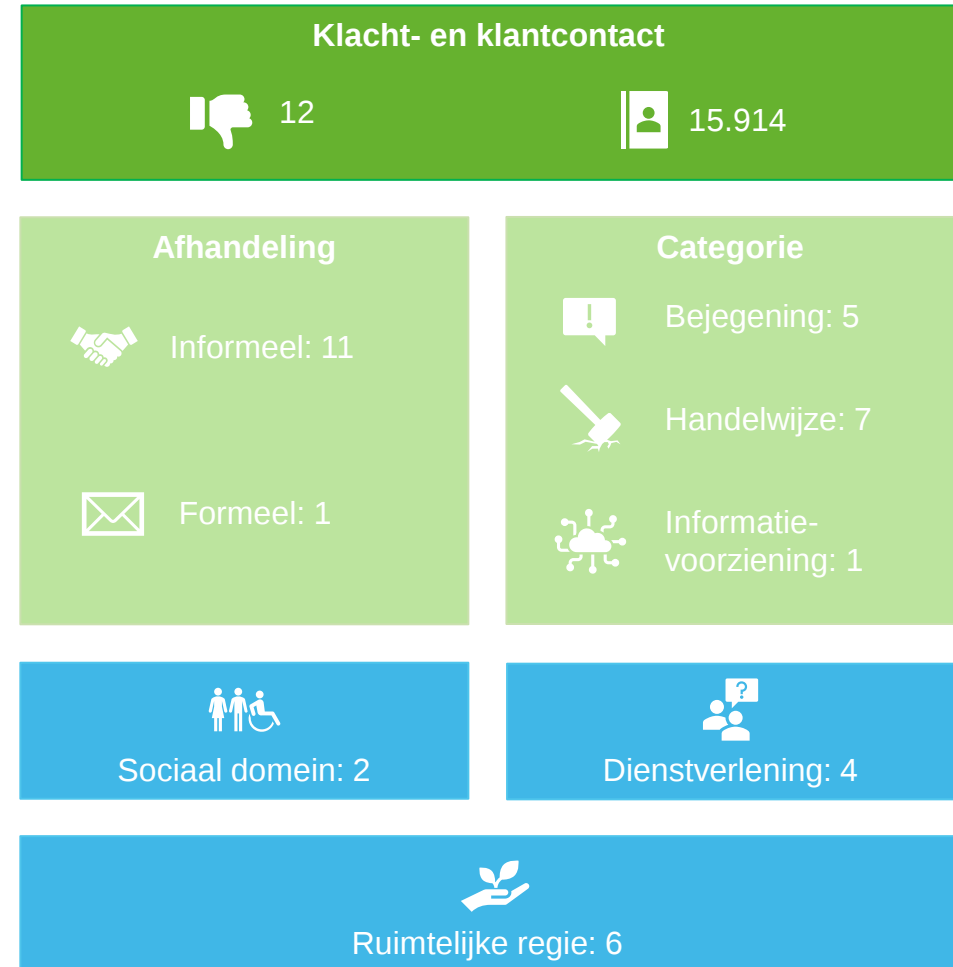
In 2022 hadden wij veel contact met onze inwoners en externe partijen. De gemeente maakte namelijk in 15.914 gevallen een dossier aan. Dit gebeurde bijvoorbeeld als een inwoner of een externe partij een aanvraag of verzoek indiende.

Klachtsoorten

In bijna alle gevallen verliep het contact goed. In twaalf gevallen verliep het contact volgens de inwoner/externe partij niet goed en werd er een klacht ingediend. Het grootste aantal klachten ging voornamelijk over hoe wij bepaalde zaken behandelden en over onjuiste bejegening. Eén klacht ging over zowel onjuiste bejegening als de informatievoorziening. Afdeling Ruimtelijke Regie ontving de meeste klachten: zes stuks. Afdeling Dienstverlening ontving vier klachten en afdeling Sociaal Domein ontving er twee.

Afhandeling

In elf gevallen was er sprake van een informele afhandeling. In één geval werd de afhandeling op formele wijze gedaan. In die zaak was de klager namelijk onbereikbaar.



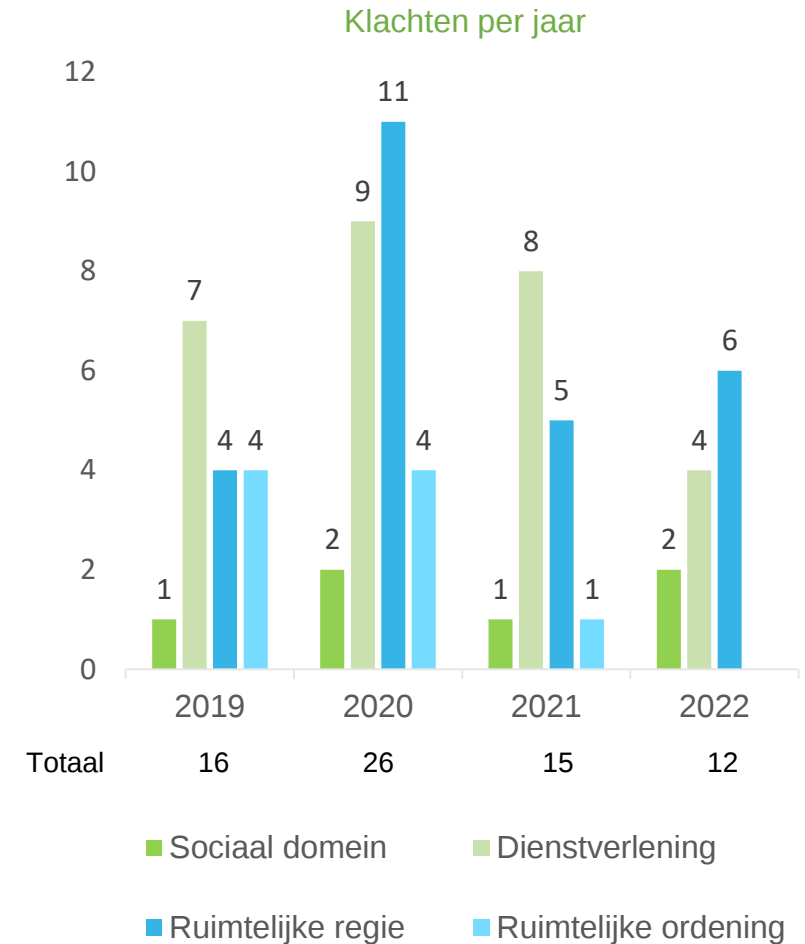
Klachten in voorafgaande jaren

Daling

In 2019 ontvingen wij zestien klachten. In 2020 liep het aantal klachten op naar 26. Vanaf 2021 is een daling te zien.

Ingezoomd

Het aantal klachten over de afdeling Sociaal Domein bleef laag. De afdeling Dienstverlening zag in 2019 en 2020 een kleine stijging, gevolgd door een daling in 2021. In 2022 halveerde het aantal klachten. De afdeling Ruimtelijke Regie kreeg in de afgelopen jaren te maken met wisselende aantallen. Wel is te zien dat het aantal klachten in 2022 lager lag dan 2020.



Behandeltermijn

Behandeltermijn

Bij het behandelen van een klacht is er sprake van een wettelijke behandeltermijn van zes weken. Het is mogelijk dat deze termijn met vier weken wordt verlengd. Wij streven ernaar om een klacht zo snel mogelijk in behandeling te nemen. Een verlenging komt daarom bijna niet voor.

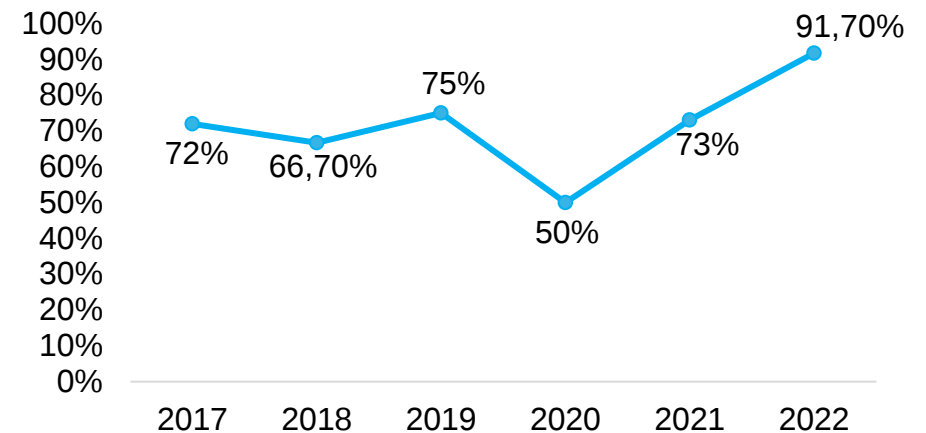
Overschrijding

In 2022 werden elf van de twaalf klachten (91,7%) binnen de termijn van zes weken behandeld. Dat is het hoogste percentage in vijf jaar. In een geval werd de behandeltermijn met 22 dagen overschreden. Deze overschrijding komt door de complexiteit van de klacht. De klacht ging namelijk over de inrichting van parkeervakken. Het eigendom van een externe partij belemmerde helaas de werkzaamheden. Bij het realiseren van de parkeervakken kreeg de gemeente daarnaast te maken met een bedrijf dat afzag van de werkzaamheden.

Vorige jaren

Het percentage aan zaken dat binnen de behandeltermijn werd afgerond, bleef vanaf 2017 hangen rond de 70%. Het jaar 2020 was een uitzondering, omdat het percentage daalde naar 50%. Vanaf 2021 is een stijgende lijn zichtbaar.

Binnen de behandeltermijn



Nationale ombudsman

Klacht indienen bij de Nationale ombudsman

Een klacht over de gemeente kan ook bij de Nationale ombudsman worden ingediend. Wel gelden daarvoor voorwaarden. Iemand moet namelijk eerst een klacht indienen bij de gemeente, zodat wij samen met de klager naar oplossingen kunnen kijken. De Nationale ombudsman kijkt pas naar de klacht als wij er niet uitkomen met de klager.

Twee klachten

De Nationale ombudsman ontving in 2022 twee klachten. De eerste klacht ging over het niet beantwoorden van een vraag. De tweede klacht ging over het kappen van bomen zonder een vergunning. Beide klachten werden niet behandeld, omdat de klachten eerst door de gemeente behandeld moesten worden.



Gedetailleerd klachtenoverzicht

Nr.	Categorie	Onderwerp	Omschrijving klacht (beknopt)	Afhandeling	Doorlooptijd (dagen)	Overschrijding (dagen)
Sociaal domein						
1.	Handelwijze	Wmo	Klacht naar aanleiding van een late beslissing op een Wmo-aanvraag.	Informeel	15	0
2.	Bejegening	Leerlingenvervoer	Klager voelde zich onjuist bejegend bij het zoeken naar een oplossing inzake het leerlingenvervoer.	Informeel	17	0
Dienstverlening						
3.	Handelwijze	Faciliteiten	Klager vond de openingstijden niet burgervriendelijk.	Informeel	27	0
4.	Bejegening	Bereikbaarheid	Klager voelde zich niet serieus genomen door de vele vragen voordat zij werd doorverbonden.	Informeel	3	0
5.	Bejegening / informatie-voorziening	Aansprakelijkheid	Klacht naar aanleiding van onjuiste informatie over een aansprakelijkheidsstelling en bejegening bij de afhandeling daarvan.	Formeel	23	0
6.	Handelwijze	Klachtafhandeling	Een eerdere klacht (van 2021) zou afgehandeld zijn, terwijl dat niet het geval was.	Informeel	13	0
Ruimtelijke regie						
7.	Bejegening	Groenvoorziening	Klager voelde zich onjuist bejegend bij de afhandeling van een melding over een boom.	Informeel	22	0
8.	Handelwijze	Openbare ruimte	Klacht naar aanleiding van een onbehoorlijke afhandeling van een melding over de straatinrichting.	Informeel	64	22
9.	Bejegening	Openbare ruimte	Klager voelde zich onjuist bejegend bij de afhandeling van een melding over de straatinrichting.	Informeel	39	0
10.	Handelwijze	Openbare ruimte	Klacht over de bereikbaarheid voor het doen van een melding over de straatinrichting.	Informeel	17	0
11.	Handelwijze	Privacy	Klacht over het doorsturen van een melding.	Informeel	27	0
12.	Handelwijze	Bereikbaarheid	Klacht naar aanleiding over de onbereikbaarheid van een medewerker.	Informeel	7	0