

**B&W ADVIES**

Kenmerk: 12BW000309

Nr.:

Datum ambtelijk voorstel: 11 juni 2012		Onderwerp: jaarverslag klachten 2011	
Te besluiten: 1. kennisnemen van het jaarverslag klachten 2011 2. jaarverslag klachten ter kennisname aanbieden aan de raad 3. jaarverslag klachten ter kennisname aanbieden aan de ondernemingsraad			
Afdeling/ behandelend ambtenaar: TKW / J. Pfeiffer		Status advies: openbaar	
Portefeuillehouder: Burgemeester		gezien: ja	Datum b&w-vergadering: 26 juni 2012
Ingewonnen advies andere teams: N.v.t.		In voorbereidende vergadering: N.v.t.	
Ingewonnen advies/informatie extern: N.v.t.		In raadsvergadering: N.v.t.	
Ingewonnen advies adviseurs: Communicatie Juridisch		Regelgeving, delegatie of mandaat: N.v.t. Advies Planning&Control: N.v.t.	
	Akkoord	Bespreken	Opmerkingen
Burgemeester			
G.C. Koopmans-Jacobs			
F.M.J. van Rooijen			
F.H.G.M. Witjes			
R.W. Mooij			
Gemeentesecretaris			
Teammanager			<i>Huisstijl!</i>

Besluit b&w

Akkoord met advies. 26/6 2012.

Bijlagen:

- jaarverslag klachtenafhandeling gemeente Overbetuwe
- nieuwsbericht website

Toelichting

1. Aanleiding / Probleemstelling

Op grond van de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2011 wordt jaarlijks door de klachtencoördinator gerapporteerd over de afhandeling van de klachten. Hierbij treft u aan het jaarverslag klachtafhandeling over 2011.

2. Aansluiting bij collegeprogramma('s)

Reguliere werkzaamheden.

3. Doelstelling en beoogd effect

Verslag doen van de klachtafhandeling in 2011 en aanbevelingen en verbeterpunten uitzetten in de ambtelijke organisatie.

4. Ingewonnen adviezen/informatie

A. Vakteams: N.v.t.

B. Extern: n.v.t.

C. Adviseurs:

juridisch: akkoord

communicatie: akkoord

D. Team Kwaliteit P&C: n.v.t.

5. Ambtelijk advies aan het college

In het kort zijn de conclusies en aanbevelingen in het jaarverslag:

- het aantal klachten ligt in lijn met voorgaande jaren. De ontvangen klachten zijn divers van aard en verdeeld over de organisatie en geven geen indicaties over concentraties van ongewenste gedragingen in de organisatie.
Sturen op het aantal ingediende klachten is lastig: klachten, met name waar het gaat om gedragingen, zijn subjectief gekleurd, afhankelijk van de situatie waarin de gedraging plaatsvond. Zij kunnen echter wel een ingang zijn voor medewerkers en hun teammanagers om het gesprek aan te gaan over klantgerichtheid en communicatieve vaardigheden in soms lastige situaties. De kwaliteitsmedewerkers uit Team Kwaliteit nemen deze signalen mee in hun regelmatige feedbackgesprekken over kwaliteit met de teammanagers.
- er komen jaarlijks nog relatief veel klachten binnen over de uitvoeringspraktijk. Deze klachten zijn niet zozeer gericht tegen een gedraging van een ambtenaar. Zij hebben veel meer het karakter van een 'melding openbare ruimte'. Het kanaal waardoor klachten dan wel meldingen de organisatie in komen is niet altijd het juiste. Intern gaat de klachtencoördinator nadrukkelijker sturen op de wijze van afdoening.
- het aandeel van de klachten dat op een informele manier is afgehandeld in 2011 is lager dan het voorgaande jaar. Met de Andere Aanpak van bezwaren en klachten heeft de informele afhandeling van klachten de aandacht en moet dit ook nadrukkelijk houden;
- om inzicht te krijgen in eventuele knelpunten en mogelijke verbeteringen krijgen indieners van een klacht vanaf december 2011 met een feedbackkaartje de gelegenheid om aan te geven hoe zij de afhandeling van hun klacht hebben ervaren. In de loop van 2012 worden de reacties geanalyseerd. Waar nodig wordt actie ondernomen. In het jaarverslag over 2012 worden de resultaten van dit onderzoek en de daarop volgende acties weergegeven.

6. Middelen

a. Communicatie

Is er een communicatieplan over dit onderwerp? nee
--

Zo nee, waarom niet?
Deze paragraaf is voldoende.
Heeft er al communicatie plaatsgevonden? nee
Zo ja, welke communicatie heeft er al plaatsgevonden?
n.v.t.
Welke in- en externe doelgroepen worden er over het besluit geïnformeerd?
Extern: inwoners, bedrijven, instellingen en andere belangstellenden
Intern: raad, ondernemingsraad en teammanagers
Hoe wordt het voorstel gecommuniceerd?
Extern via publicatie op de website. Op de website publiceren we een nieuwsbericht, waarin de conclusies en aanbevelingen staan. Onderaan het bericht staat een link naar het volledige rapport. In De Betuwe publiceren we een kort bericht, dat verwijst naar onze website voor meer informatie..
Intern via feedbackgesprekken met teammanagers.

b. Juridisch

Wie is het bevoegde bestuursorgaan? college
Is er een beslistermijn van toepassing? nee
Zo ja, voor welke datum moet het besluit bekend worden gemaakt? N.v.t.
Is bekendmaking van het besluit verplicht? ja
Zo ja, hoe wordt het besluit (te zijner tijd) bekendgemaakt?
Publicatie op de website
Is mededeling van het besluit verplicht? N.v.t.
Zo ja, hoe wordt het besluit (te zijner tijd) meegedeeld?
n.v.t.

c. Financieel

n.v.t.

7. Uitvoering en evaluatie

Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website ter kennisname van belangstellenden. Terugkoppeling van de conclusies en aanbevelingen gebeurt in feedbackgesprekken met de teammanagers. Hierin worden indien nodig concrete acties geformuleerd.

Klachtenafhandeling Gemeente Overbetuwe

Jaarverslag 2011

Graag in huisstijl

Ex.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Totaaloverzicht	4
3	Klachtenafhandeling	5
	<i>Formele behandeling</i>	5
	<i>Informele behandeling</i>	5
4	Behandeltermijnen	6
5	Resultaten en karakteristieken	7
	<i>Resultaten afgehandelde klachten</i>	7
	<i>Aard van de behandelde klachten</i>	7
6	Nationale Ombudsman	8
7	Ontwikkelingen	9
	<i>Mediation</i>	9
	<i>Reorganisatie</i>	9
8	Conclusies en aanbevelingen	10
	<i>Conclusies</i>	10
	<i>Aanbevelingen</i>	11

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2011 van de interne klachtbehandeling gemeente Overbetuwe. In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten op grond van de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe over gedragingen van ambtenaren en bestuurders.

De Klachtenverordening gemeente Overbetuwe is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Het gaat om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een inwoner heeft gedragen.

De Klachtenverordening heeft als doel de behandeling van de klachten zoveel mogelijk op uniforme wijze te laten plaatsvinden en zoveel mogelijk te standaardiseren. Dit komt een zorgvuldige behandeling van de klachten ten goede.

Het jaarverslag geeft inzicht in de hoeveelheid en de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Verder worden in het jaarverslag de leereffecten aangegeven door inzicht te verschaffen in de maatregelen die getroffen moeten worden ter verbetering van de processen.

Juni 2012

Alex Kortekaas
Klachtencoördinator

2. Totaaloverzicht

Hieronder staat een overzicht van het aantal ontvangen klachten in 2011. Wij hebben 33 klachten ontvangen. Van die 33 klachten zijn er gedurende de procedure 2 klachten ingetrokken. Verder is er één klacht uiteindelijk doorgezonden omdat de klacht niet was gericht tegen de gedraging van een ambtenaar maar tegen een medewerker van het Budget Advies Centrum (BAC). Het BAC is ook werkzaam voor de gemeente Overbetuwe, maar de medewerkers zijn formeel in dienst van de gemeente Arnhem. De klacht is dan ook doorgezonden aan de gemeente Arnhem. Deze klacht komt niet terug in onderstaand overzicht, zodat het totaal aantal klachten in de volgende tabel, voor 2011, op 32 uitkomt.

Afdeling	2011	2010	2009	2008	2007
Bouwen Wonen & Milieu	1	2	2	4	4
Openbare Ruimte	8	26	5	3	4
Financiën	1	1		2	1
Publiekszaken	8	7	10	7	11
Sociale Zaken	8	4	4	13	14
Ruimtelijke Ontwikkeling	1	1	-	-	-
Veiligheid	1	1	1	-	-
Facilitaire Zaken	-	-	1	-	-
Bestuurs- en Managementondersteuning	1	-	-	-	-
College	3	-	-	2	2
Griffie	-	-	-	1	
Totaal	32	42	23	32	36

3. Klachtenbehandeling

De Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenverordening bieden ruimte klachten zowel formeel als informeel af te handelen.

Formele behandeling

Op grond van de Klachtenverordening verleent het college mandaat aan de klachtbehandelaar, voor zover het klachten van medewerkers betreffen, om de klacht af te handelen. Als de klacht betrekking heeft op een medewerker treedt als regel op het afdelingshoofd. Gaat het om een klacht over een afdelingshoofd of een wethouder, dan treedt op als klachtbehandelaar de directie respectievelijk het college. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht en stelt de klager en de persoon op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of wanneer de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. De klachtbehandelaar stelt vervolgens de klager en de persoon op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

Informele behandeling

Een informele behandeling is een snelle en sterk oplossingsgerichte afhandeling. De klager stemt daarbij in met het behaalde resultaat en behandeling volgens de reguliere formele procedure is dan niet meer nodig. In totaal is in 2011 49% van de klachten op deze wijze afgehandeld. In 2010 was dat nog 66% van de ingediende klachten.

4. Behandeltermijnen

De wettelijke termijn voor de behandeling van klachten bedraagt zes weken met een mogelijkheid om dit met vier weken te verdagen. In de volgende overzichten wordt zichtbaar gemaakt hoe de termijnen liggen voor de verschillende procedures. Opgemerkt wordt dat de ingetrokken klachten en de doorgezonden klachten niet in dit overzicht terugkomen. Verder is er één klacht bewust niet afgehandeld door middel van het sturen van (formele) beslissing. In die zaak leek het beter de zaak te laten rusten. Eén klacht was op 31 december 2011 nog niet afgehandeld. Zodoende is het totaal aantal klachten in onderstaande overzichten 28.

Klachten afgehandeld volgens de volledige procedure van de Algemene wet bestuursrecht

Afdeling	Aantal afgehandeld	Binnen 6 weken	Binnen 10 weken	Meer dan 10 weken
Bouwen Wonen & Milieu				
Openbare Ruimte				
Financiën				
Publiekszaken	8	8		
Sociale Zaken	2	1		1
Ruimtelijke Ontwikkeling				
Veiligheid				
College	3		2	1
Totaal	13	9	2	2

Informeel afgehandelde klachten

Afdeling	Aantal afgehandeld	Binnen 6 weken	Binnen 10 weken	Meer dan 10 weken
Bouwen Wonen & Milieu				
Openbare Ruimte	7	5	2	
Financiën	1	1		
Publiekszaken				
Sociale Zaken	5	3	1	1
Ruimtelijke Ontwikkeling	1	1		
Veiligheid	1	1		
College				
Totaal	15	11	3	1

In 2011 is 71% van de klachten binnen zes weken afgehandeld. 10% duurde langer dan tien weken. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2010.

5. Resultaten en karakteristieken

Resultaat afgehandelde klachten

Afdeling	Aantal afgehandeld	Geground	Ongegrond	Deels geground	Niet ontvankelijk	In-getrokken
Bouwen Wonen & Milieu	1					1
Openbare Ruimte	7	4	3			
Financiën	1		1			
Publiekszaken	8	1	7			
Sociale Zaken	7	1	4	2		
Ruimtelijke Ontwikkeling	1	1				
Veiligheid	1		1			
College	3		1	1	1	
Bestuurs- en Managements-ondersteuning	1					1
Totaal	30	7	17	3	1	2

Aard van de behandelde klachten

Bij de rubricering van de klachten is de volgende indeling gehanteerd:

1. correcte bejegening (CB)
2. behandeltermijn (BT)
3. informatieverstrekking (IV)
4. uitvoeringspraktijk (UP)
5. niet nakomen afspraak (NNA)

Aard van de behandelde klachten (met Awb-procedure)

Afdeling	Aantal afgehandeld	CB	BT	IV	UP	NNA
Bouwen Wonen & Milieu						
Openbare Ruimte						
Financiën						
Publiekszaken	8	3		3	2	
Sociale Zaken	2	1			1	
Ruimtelijke Ontwikkeling						
Veiligheid						
College	3					3
Totaal	13	4		3	3	3

Aard van de behandelde klachten (informeel afgehandeld)

Afdeling	Aantal afgehandeld	CB	BT	IV	UP	NNA
Bouwen Wonen & Milieu	1			1		
Openbare Ruimte	7	2	1		3	1
Financiën	1					1
Publiekszaken						
Sociale Zaken	5	1		1	2	1
Ruimtelijke Ontwikkeling	1					1
Veiligheid	1				1	
College						
Totaal	16	3	1	2	6	4

6. Nationale Ombudsman

Naast de interne klachtenprocedure moeten gemeenten sinds 2006 ook beschikken over een onafhankelijke tweedelijns klachtvoorziening. Gemeente Overbetuwe is al vanaf 2002 aangesloten bij de Nationale ombudsman.

Nadat een klacht is afgerond op grond van de Klachtenverordening en de klager is met het resultaat hiervan niet tevreden, kan de klacht worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman verwijst klachten door wanneer deze nog niet in eerste instantie bij de gemeente zijn ingediend en behandeld op grond van de Klachtenverordening. In 2011 zijn, naast telefonische doorverwijzingen, twee klachten doorverwezen. Eén van die twee klachten dateert nog van vóór 1 januari 2011.

In 2011 heeft de Nationale ombudsman in totaal 4 (nieuwe) klachten ontvangen. Twee klachten hebben, nadat ze door de N.o. in behandeling zijn genomen niet geleid tot een onderzoek, omdat niet voldaan is aan het kenbaarheidsvereiste, het verzoek ongegrond is of omdat de N.o. niet bevoegd is een oordeel te geven over het gemeentelijke beleid.

In één zaak is door interventie van de N.o. een oplossing gevonden.

7. Ontwikkelingen

Mediation

Eind 2010 heeft het college besloten om een begin te maken met het invoeren van mediation(vaardigheden) binnen de organisatie. Ook is toen besloten om bij wijze van pilot te starten met het toepassen van mediationvaardigheden bij onder meer de bezwaar en klachtbehandeling.

Vanwege de reorganisatie is de voortgang van het project enigszins vertraagd. De stand van zaken per 1 januari 2012 is dat er een pilot wordt gestart onder de naam "De Andere Aanpak". Doel is dat vanaf 1 juni 2012 alle bezwaarschriften volgens deze nieuwe werkwijze worden afgehandeld. De klachtafhandeling maakt onderdeel uit van de pilot, maar tegelijkertijd werd vastgesteld dat de afhandeling van klachten al zoveel mogelijk door middel van een informele benadering worden afgehandeld.

Reorganisatie

Al in 2010 is de gemeentelijke organisatie een proces van reorganisatie ingegaan. Op 1 januari 2012 heeft die reorganisatie concreet zijn beslag gekregen. Voor wat betreft de klachtenafhandeling is daarbij het volgende van belang.

De functie van klachtencoördinator is komen te liggen bij de secretaris van de bezwaarschriftencommissie. Er is vanaf 1 januari 2012 sprake van nog slechts één klachtencoördinator.

De afhandeling van de klachten zal na 1 januari 2012 niet wezenlijk anders worden. Dat betekent dat ook na 1 januari 2012 de teammanagers in de meeste gevallen de klachtbehandelaar zullen zijn. Alleen als een klacht is gericht tegen de teammanager zelf dan zal de klachtbehandelaar een lid van het Managementteam (een Algemeen Manager) zijn. De Klachtenverordening is inmiddels aangepast aan deze nieuwe inrichting.

8. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Aantal klachten

In 2011 zijn 33 klachten ingediend. Het aantal klachten ligt daarmee lager dan in 2010 (42) maar hoger dan in 2009 (23).

Aard van de klachten

In totaal ging 31% van de afgehandelde klachten over de uitvoeringspraktijk, 24% over de bejegening en 17% over de informatieverstrekking. In 24% van de gevallen ging het om het niet nakomen van afspraken en in slechts 4% van de klachten ging over de behandeltermijn. Dit laatste percentage is waarschijnlijk erg laag in verband met 'Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen' die in oktober 2009 in werking is getreden. Vorig jaar (2010) was het eerste jaar dat er een uitsplitsing plaatsvond naar de aard van de klacht. Opvallend is dat er in 2010 geen enkele klacht betrekking had op niet nagekomen afspraken en dat dit in 2011 in 7 gevallen (24%) aan de orde was.

Resultaten

Hoewel het in de praktijk blijkt toch lastig te zijn om enige grip te kunnen uitoefenen op het aantal klachten dat binnenkomt, is in 2011 een vermindering van het aantal klachten gerealiseerd. Worden daarbij in ogenschouw genomen de vele klantcontacten en wordt er een vergelijking gemaakt met andere gemeenten dan mag de gemeente Overbetuwe niet ontevreden zijn over het aantal klachten.

In vergelijking met voorgaande jaren ligt het percentage van informeel afgehandelde klachten (49%) lager. De trend dat steeds meer klachten informeel worden afgehandeld zet daarmee niet door. In 2010 werd 66% van de klachten informeel afgehandeld. In 2009 was dit 50% en in 2008 25%. Het gaat echter nog steeds om de helft van de klachten die op een snelle en effectieve wijze worden afgehandeld. Als in 2012 "De Andere Aanpak" ingeburgerd zal raken, leidt dit mogelijk weer tot een verdere vergroting van het aantal informeel afgehandelde klachten.

Het merendeel (57%) van de afgehandelde klachten werd ongegrond verklaard. In 7 zaken (23%) leidde de behandeling van de klacht tot een gegrondverklaring. In de overige zaken was er sprake van een klacht die niet ontvankelijk of deels gegrond was, of van een intrekking van de klacht.

Behandeltermijnen

In 2011 is 71% van de klachten binnen zes weken afgehandeld, 18% is binnen 10 weken afgehandeld en 11% duurde langer dan de wettelijk termijn van 10 weken. Deze percentages pakken iets gunstiger uit ten opzichte van 2010.

Klachten gerelateerd naar afdelingen

De verdeling naar afdeling lag in 2011 weer min of meer gelijk aan die in 2009. Had de afdeling Openbare Ruimte in 2010 nog 26 klachten, in 2011 waren dat er nog maar 7. Gelet op het grote aantal klantcontacten dat de afdeling Publiekzaken heeft is het aantal klachten erg laag. Over 2011 ligt het aantal klachten gelijk aan de voorgaande jaren.

In 2011 zijn weer drie klachten tegen het college ontvangen, waar in de twee jaren daarvoor geen enkele klacht werd ontvangen. Twee van de drie klachten werden niet ontvankelijk verklaard omdat er geen sprake was van een gedraging of bejegening waartegen een klacht kon worden ingediend. De indiener van de klacht kon dat ook in tweede instantie niet duidelijk maken. In het derde geval is gebruik gemaakt van een externe klachtenbehandelaar.

Analyse

De ontvangen klachten zijn divers van aard en geven geen indicaties waaruit valt af te leiden dat concentraties van ongewenste gedragingen binnen de organisatie zijn waar te nemen.

Het feit dat een afdeling meer klachten ontvangt wil nog niet zeggen dat die afdeling minder dienstverlenend is. Het geeft alleen aan dat de klanten van deze afdelingen misschien (vooraf) nog beter geïnformeerd kunnen worden over de mogelijkheden en de onmogelijkheden.

Ook voor afdelingen die nauwelijks of geen klachten ontvangen betekent het niet per definitie dat alle klantcontacten naar volle tevredenheid van betrokkenen verlopen. Niet duidelijk is in hoeverre de moeite wordt genomen om een klacht in te dienen over een medewerker of bestuurder. Daarbij speelt misschien ook de onbekendheid met de klachtenregeling een rol. Tot op heden zijn geen cijfers bekend over de bekendheid en ervaring met de klachtenregeling, waardoor het moeilijk inzichtelijk te maken is in hoeverre het aantal klachten een afspiegeling is van de tevredenheid van de dienstverlening van de gemeente.

De gemeente is een dienstverlenende organisatie. Het is voor de bedrijfsvoering interessant om te weten hoe klagers die zich tot de gemeente hebben gewend, de interne klachtbehandeling hebben ervaren. Om inzicht te krijgen in eventuele knelpunten en mogelijke verbeteringen met betrekking tot de klachtbehandeling hebben klagers in 2011 na afloop van de interne procedure een 'feedbackkaartje' toegestuurd gekregen. In de loop van 2012 zullen de uitkomsten daarvan bekend worden.

Waarschijnlijk dat ook het in 2010 ingevoerde kwaliteitshandvest bijdraagt aan een grotere klantgerichtheid, niet alleen aan de frontoffice maar ook in de backoffice. Dit vergt discipline van iedereen.

Tot slot wordt opgemerkt dat er in 2011 9 klachten gericht waren tegen de 'uitvoeringspraktijk'. Betrek daarbij het feit dat er in 2010 26 klachten ontvangen werden die gericht waren tegen de afdeling Openbare Ruimte, waarvan een groot aantal specifiek gericht tegen het strooibeleid van de gemeente, en je ontkomt er niet aan om vast te stellen dat er nog geregeld klachten worden behandeld die niet zijn gericht tegen een gedraging van een ambtenaar maar die veel meer het karakter hebben van een "melding openbare ruimte".

Aanbevelingen

Het voorgaande heeft geleid tot het formuleren van de volgende aanbevelingen.

In navolging van het project "De Andere Aanpak" moet ook in de klachtenafhandeling nadrukkelijk oog worden gehouden voor een informele afhandeling. Uiteraard in die gevallen waar dat mogelijk is.

Verder zal er in 2012 een vervolg moeten komen op het onderzoek dat in 2011 is uitgevoerd naar de tevredenheid van indieners van klachten. Mogelijk dat de uitkomsten daarvan handvatten bieden voor het verbeteren van de dienstverlening van de gemeentelijke organisatie.

Tot slot moet er ook in de komende jaren aandacht zijn voor het onderscheid tussen klachten en meldingen. Voor inwoners zal een melding dat het gras te lang niet is gemaaid het karakter van een klacht hebben, maar dat is het in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb niet. Een dergelijke melding moet dan ook niet worden afgehandeld volgens de interne klachtenprocedure, maar zal door de betreffende afdeling opgepakt moeten worden.

Jaarverslag klachten 2011

Er zijn in 2011 32 klachten bij de gemeente ingediend. In het jaarverslag over de klachten staat beschreven hoe ze zijn afgehandeld. Een klacht gaat altijd over gedrag. Bijvoorbeeld als een inwoner vindt dat hij/zij onfatsoenlijk is behandeld, onvriendelijk te woord is gestaan, of onjuiste informatie heeft gekregen. In dit artikel leest u in het kort de conclusies en aanbevelingen uit het jaarverslag. Het jaarverslag zelf staat op www.overbetuwe.nl

Aantal klachten

Het aantal klachten is niet meer of minder dan in voorgaande jaren. De ontvangen klachten zijn divers van aard en verdeeld over de verschillende teams in de organisatie.

Beter onderscheid maken in klachten

Er komen jaarlijks nog relatief veel klachten binnen over de uitvoeringspraktijk. Deze klachten zijn niet zozeer gericht tegen een gedraging van een ambtenaar. Zij hebben veel meer het karakter van een 'melding openbare ruimte'. Ze zouden dan ook als een melding afgehandeld moeten worden. Dat betekent dat er na de melding actie wordt ondernomen of, als dit niet mogelijk is, wordt uitgelegd waarom we er niets mee doen.

Persoonlijk contact leidt tot begrip

Vaak blijkt al dat een gesprek met de klager voldoende is om de klacht tot tevredenheid van de klager af te handelen. Vooral het persoonlijke contact leidt tot meer wederzijds begrip. We blijven daarom veel aandacht schenken aan de informele afhandeling van klachten.

Tevredenheidsonderzoek

Indieners van een klacht krijgen vanaf december 2011 met een feedbackkaartje de gelegenheid om aan te geven hoe zij de afhandeling van hun klacht hebben ervaren. Waar nodig kunnen we de klachtenafhandeling verbeteren. In het jaarverslag over 2012 staan de resultaten van dit onderzoek.

Link: [jaarverslag klachtenafhandeling gemeente Overbetuwe 2011](#).