

**Versterking Bestuur en Organisatie**

**JAARVERSLAG KLACHTEN 2023**  
Gemeente Dordrecht

---

**Toezicht**

Opdracht : college van Burgemeester en Wethouders  
Redacteur : Evert Jaquet, VBO  
Datum : 28-02-2024

---

## . Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachten 2023. Dit verslag wordt opgesteld om het college en de raad te informeren over de klachten die bij de gemeente in het afgelopen jaar zijn ingediend en de wijze waarop daarmee is omgegaan.

Dit jaarverslag wordt vastgesteld door het college. Daarna wordt het verslag ter informatie toegezonden aan de gemeenteraad.

## 2. Interne Klachtenbehandeling

### . Inleiding

In de organisatie van de klachtbehandeling is in 2023 geen verandering gekomen t.o.v. de voorgaande jaren. Dat wil zeggen dat de coördinatie van de interne klachtenbehandeling is belegd bij Dienstverlening Drechtsteden. Dienstverlening Drechtsteden zorgt ervoor dat alle klachten bij de juiste behandelaar terecht komen en bewaakt de tijdige en juiste afdoening.

De centrale klachtencoördinator bij Versterking Bestuur en Organisatie (VBO) blijft eindverantwoordelijk voor het proces, is de contactpersoon voor de nationale ombudsman en geeft, waar nodig, 2<sup>e</sup> lijns-adviezen over de wijze waarop met een klacht zou kunnen worden omgegaan. Elke clustermanager is eindverantwoordelijk voor de inhoudelijke afdoening van de klachten over zijn/haar cluster.

Helaas is gebleken dat de terugkoppeling van afgedane klachten in het dossier in InProces het afgelopen jaar enigszins te wensen overliet. Daardoor hebben de interne klachtencoördinatoren herhaaldelijk rappelmails aan de klachtbehandelaars en clustermanagers moeten sturen om te vragen verzonden mails, brieven of een kort memo over de afdoening van de klacht aan hen te zenden, zodat zij dat aan het elektronisch dossier kunnen toevoegen en de zaak kunnen sluiten. Aan de clustermanagers wordt gevraagd hier aandacht voor te vragen bij de klachtbehandelaars. Het is belangrijk dat de dossiers compleet worden gemaakt en kunnen worden afgesloten. Dat is ook van belang voor het geval een vervolklacht wordt ingediend bij de nationale ombudsman. Ook daarvoor is het noodzakelijk om een compleet dossier te hebben.

In 2022 is in de organisatie een verandering opgetreden ten opzichte van 2021 doordat het voormalige Service Centrum Drechtsteden, Gemeentebelastingen en Onderzoekcentrum Drechtsteden, het Ingenieursbureau Drechtsteden en het Bureau Drechtsteden zijn ondergebracht bij de gemeente Dordrecht als serviceorganisatie. Dat betekent dat klachten die tegen die organisatieonderdelen worden ingediend nu ook tot de bij de gemeente ingediende klachten worden gerekend. Dit heeft tot nu toe niet tot een grote toename van het aantal klachten geleid. In 2023 zijn 2 klachten ingediend tegen een onderdeel van het voormalig Service Centrum Drechtsteden.

### . Klachten

In 2023 zijn 112 klachten ingediend bij de gemeente Dordrecht. Van 2 van de bij de gemeente ingediende klachten bleek na onderzoek dat deze alsnog moesten worden doorgezonden naar OZHZ respectievelijk de politie. Er blijven er daardoor 110 over die daadwerkelijk tegen de gemeente zelf zijn gericht. Dat zijn er evenveel als in 2022.

Daarnaast zijn er 22 klachten ingediend die niet bij de gemeente Dordrecht thuishoorden maar betrekking hadden op handelen van andere organisaties, zoals HVC, of die geen klacht waren maar bijvoorbeeld een aansprakelijkstelling.

### . Cijfers

Van de 110 klachten zijn 34 klachten gegrond verklaard, 16 gedeeltelijk gegrond en 33 ongegrond. 17 Klachten zijn informeel afgehandeld en 9 klachten zijn niet ontvankelijk verklaard. Dat laatste kan bijvoorbeeld het geval zijn als een klacht onvolledig is of anoniem wordt ingediend. Over 1 klacht is geen oordeel gegeven.

Hieronder wordt een aantal voorbeelden gegeven van de meest voorkomende onderwerpen waarover is geklaagd en daarbij horende voorbeelden.

Aantal	Onderwerp klacht	Voorbeelden
8	Parkeren	Niet terugbellen na herhaaldelijk verzoek parkeervergunning Aanvraag parkeervergunning niet mogelijk door fout gemeente Bord verboden parkeren door werkzaamheden, geen werkzaamheden uitgevoerd Krijgt geen 2e p-vergunning/info op site en e-mail klopt niet Enz.
21	Handhaving	Schending privacy rechten Handhaving plaatst volle container van een ander in tuin Onheuse bejegening Handhavers Intimiderend gedrag handhaving Enz.
6	(Groen)onderhoud	Overlast zwerfafval rondom Admiraalsplein Geen vervolg op klacht over bomen Brouwersdijk Beschadigde heg door snoeien van bomen Om 7 uur 's morgens grasmaaien, verkeerde planning Enz.
12	Stadswinkel	Onzorgvuldig handelen aanvraag/afhalen paspoort Niet goed geholpen aan balie Onheuse bejegening receptie centrale hal Onprettige klantreis bij aanvraag rijbewijs enz.

Voor de goede orde zij opgemerkt dat bovenstaande voorbeelden niet per sé gegronde klachten betreffen.

Elk jaar wordt ook gekeken of er een concrete aanleiding is voor een aantal ingediende klachten, zoals bijvoorbeeld de invoering van nieuw beleid dat tot extra klachten leidt. Het doel is immers te leren van klachten. De klachten blijken echter meestal over een breed scala aan onderwerpen te gaan. Het is aan de clustermanagers en teamleiders om, waar nodig, actie te ondernemen naar aanleiding van klachten.

Van de 110 klachten zijn er 95 binnen de wettelijke termijn van zes weken afgedaan. Dat is 86% (2022: 78%). Dat is dus een flinke verbetering ten opzichte van 2022. 50 van de 96 klachten zijn binnen twee weken afgedaan, dat is 52% (2022: 42%). 14 klachten zijn niet binnen de wettelijke termijn afgedaan (13%). In 2022 was dat 22%.

De tijdige afdoening van klachten is dus sterk verbeterd ten opzichte van 2022.

Hieronder wordt ingegaan op de formele schriftelijk ingediende klachten bij de gemeente in 2023.

. Klachten tegen de clusters

#### Clusters

##### **Dienstverlening Drechtsteden**

Dienstverlening Drechtsteden heeft 24 klachten ontvangen, als volgt onder te verdelen:

Bejegening/gedrag 8

Onzorgvuldig handelen 9

Niet goed geholpen 7

Daarvan zijn er 8 binnen 2 weken afgedaan en nog eens 12 binnen de wettelijke termijn van 6 weken. In totaal zijn dus 20 van de 24 klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Er zijn 9 klachten gegrond verklaard, 4 klachten gedeeltelijk gegrond en 4 klachten waren ongegrond. 2 Klachten waren niet ontvankelijk, 5 klachten zijn informeel afgedaan en daarbij is geen uitspraak over de gegrondheid van de klacht gedaan.

### **Wijken**

Tegen Wijken (incl. Handhaving) zijn 45 klachten ingediend. Daarbij kan de volgende onderverdeling worden gemaakt:

Parkeren	3
(geen reactie op) Fixi	7
Onderhoud openbare ruimte	7
Bejegening	4
Overlast	3
Handhaving	21

Er zijn 27 klachten binnen 2 weken afgedaan en 17 binnen 6 weken. 44 Klachten zijn dus binnen en slechts 1 klacht is buiten de wettelijke termijn afgedaan, een zeer goed resultaat. 14 Klachten zijn gegrond verklaard, 14 ongegrond, 6 gedeeltelijk gegrond. 3 Klachten waren niet ontvankelijk en 7 klachten zijn informeel afgedaan. Daarvan is geen oordeel bekend. 1 Klacht was op 1-1-2024 nog in behandeling.

### **Ruimtelijke kwaliteit**

Tegen Ruimtelijke kwaliteit zijn 16 klachten ingediend. De onderverdeling is als volgt:

Bejegening/gedrag	7
Gebrekkige informatie	4
Verkeerssituatie	5

4 Klachten zijn binnen 2 weken afgedaan en 5 binnen 6 weken. 7 Klachten zijn dus buiten de wettelijke termijn afgedaan.

4 Klachten zijn gegrond verklaard, 5 klachten zijn ongegrond verklaard en 1 klacht was gedeeltelijk gegrond. 4 Klachten zijn informeel afgedaan en 2 klachten waren op 1 januari 2024 nog in behandeling.

### **Publieksaccommodaties**

Er zijn 8 klachten ingediend tegen Publieksaccommodaties. Deze zijn als volgt onder te verdelen:

Bejegening/gedrag	7
Wantijpop	1

3 Klachten zijn binnen 2 weken afgedaan, 4 binnen 6 weken en 1 klacht is buiten de wettelijke termijn afgedaan.

3 Klachten waren gegrond, 1 klacht was ongegrond en 3 klachten waren deels gegrond. 1 Klacht is informeel afgedaan.

### **Stad**

Stad heeft 3 klachten ontvangen.

2 Klachten hadden betrekking op bejegening en 1 klacht op geluidsoverlast.

1 klacht is binnen 2 weken afgedaan en de andere 2 klachten zijn binnen 6 weken afgedaan. Van de behandelde klachten is er 1 gegrond verklaard en 2 ongegrond.

### **Versterking Bestuur en Organisatie**

Tegen Versterking Bestuur en Organisatie zijn 3 klachten ingediend.

1 klacht had betrekking op bejegening/gedrag, 1 klacht ging over de klachtenprocedure als zodanig en de andere klacht ging over het verstrekken van persoonsgegevens zonder toestemming.



#### 4. Analyse

Hieronder volgt een overzicht van een aantal ijkpunten voor de klachtbehandeling.

##### Schriftelijke klachten

	aantal	< 6 wkn	> 6 wkn	gegrond	ongegron d	ged. gegrond	Informeel <sup>1</sup>
Bestuur	3	3	0	1	1	0	0
Dienstverlening Drechten	24	20	4	9	4	4	5
Wijken	45	44	1	14	14	6	7
Management en Ondersteuning	5	4	1	0	4	1	0
Stad	3	3	0	1	2	0	0
Ruimtelijke Kwaliteit	16	9	7	4	5	1	4
Publieksaccommodatie s	8	7	1	3	1	3	1
Versterking Bestuur en Organisatie	3	3	0	1	2	1	0
Serviceorganisatie Dordrecht	2	2	0	1	0	0	0
Onbekend	1						
<b>Totaal</b>	<b>110</b>	<b>95</b>	<b>14</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>17</b>

1. Informeel is alle vormen van afdoening die geen brief zijn (mail, telefonisch, mondeling etc.).

##### Aantal klachten per jaar

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
37	65	59	47	74	92	58	84	104	156	110

##### Aantal klachten per jaar bij de nationale ombudsman

Jaar/aantal	Totaal	In onderzoek genomen	Niet in onderzoek	Afgerond onderzoek
<b>2012</b>	8	4	4	0
<b>2013</b>	13	7	6	0
<b>2014</b>	20	4	16	0
<b>2015</b>	24	5	19	0
<b>2016</b>	31	1	30	1 <sup>1</sup>
<b>2017</b>	48	1	42	1 <sup>2</sup>
<b>2018</b>	34	5	39	0
<b>2019</b>	24	3	21	0
<b>2020</b>	32	4	28	0
<b>2021</b>	38	5	33	0
<b>2022</b>	27	3	24	0
<b>2023</b>	20	1	19	1 <sup>3</sup>

1 De in onderzoek genomen klacht is na interventie opgelost.

2 De aanbevelingen van de ombudsman zijn verwerkt in het protocol.

3 De aanbevelingen van de ombudsman hebben tot aanpassingen in het werkproces geleid.

Een groot aantal klachten is door de ombudsman niet in onderzoek genomen. Daar kunnen verschillende redenen aan ten grondslag liggen. In enkele gevallen is de ombudsman niet bevoegd om de klacht in behandeling te nemen, bijvoorbeeld als het om een besluit gaat waar bezwaar tegen

open staat.

Vaak moet de klacht door de gemeente ter behandeling worden overgenomen, omdat de klacht nog niet door de gemeente zelf was behandeld.

Met afgerond onderzoek wordt bedoeld een onderzoek van de Ombudsman dat leidt tot een eindrapport en een oordeel dan wel een brief met aanbevelingen.

## **5. Conclusies**

Het totaal aantal klachten is, na correctie, in 2023 gelijk gebleven aan het aantal klachten in 2022.

Bij Wijken is sprake van de grootste toename ten opzichte van vorig jaar. Het aantal klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgedaan is fors gestegen, van 78% in 2022 naar 86% in 2023. 50 klachten zijn binnen twee weken afgedaan, dat is 52% (2022: 42%). 14 klachten zijn niet binnen de wettelijke termijn afgedaan (13%). In 2022 was dat 24%.

Er is geen concreet patroon van klachten te herleiden, anders dan op het niveau van onderwerp (parkeren, handhaving, groenonderhoud etc.)