

**Versterking Bestuur en Organisatie**

**JAARVERSLAG KLACHTEN 2021**  
Gemeente Dordrecht

---

**Toezicht**

Opdracht : college van Burgemeester en Wethouders  
Redacteur : Evert Jaquet, VBO  
Datum : 9 maart 2022

---

## 1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachten 2021. 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 behandeld in het clustermanagersoverleg en vastgesteld door het college. Daarna wordt het verslag ter informatie toegezonden aan de gemeenteraad.

## 2. Interne Klachtenbehandeling

### a. Inleiding

Er hebben zich in het afgelopen jaar geen veranderingen voorgedaan in de organisatie van het klachtbehandelingsproces.

De coördinatie van de interne klachtenbehandeling is belegd bij Dienstverlening Drechtsteden. Alle schriftelijke klachten komen bij Dienstverlening Drechtsteden binnen. Dienstverlening Drechtsteden zorgt ervoor dat de klacht bij de juiste behandelaar terecht komt en bewaakt de tijdige en juiste afdoening.

De centrale klachtencoördinator bij 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 afdoening van de klachten over zijn/haar cluster.

Bij controle van de (elektronische) dossiers in InProces is gebleken dat, dank zij een steeds betere procesdiscipline bij de behandelaars maar ook door de inspanningen van de klachtencoördinatoren van Dienstverlening Drechtsteden, de zaakdossiers compleet zijn.

Veel klachten worden telefonisch in direct contact met de klager afgedaan. In veel gevallen wordt dat netjes met een korte notitie of via de mail in InProces gemeld. Dat is belangrijk omdat op die manier het dossier volledig is en alle relevante informatie beschikbaar is voor het geval een klacht alsnog via de ombudsman terugkomt. Uit de notities blijkt ook dat het directe contact in de meeste gevallen door de klagers op prijs wordt gesteld.

### b. Klachten

In 2021 zijn 156 klachten ingediend bij de gemeente Dordrecht. Dat zijn er 52 meer dan in 2020 en 72 meer dan in 2019. Dit is het hoogste aantal klachten sinds het eerste jaarverslag in 2000. Het hoogste aantal tot nu toe was 122 klachten in 2005.

Bij Wijken is er een toename van het aantal klachten van 31 in 2020 naar 60 in 2021.

Bij Dienstverlening Drechtsteden is sprake van een stijging van 31 naar 47 klachten.

Van de 156 klachten zijn er 155 herleidbaar naar clusters. Eén klacht heeft betrekking op het niet aangetekend versturen van stukken maar uit de klacht valt niet op te maken aan welk cluster deze klacht moet worden toegerekend.

### c. Cijfers

Van de 156 klachten zijn 46 klachten gegrond verklaard, 9 gedeeltelijk gegrond en 22 ongegrond. Over de overige klachten is geen oordeel uitgesproken.

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

Aantal	Onderwerp klacht	Voorbeelden
67	Bejegening	Niet terugbellen op een terugbelverzoek. Niet reageren op Fixi meldingen. Persoonlijk contact met medewerkers. Enz.

Aantal	Onderwerp klacht	Voorbeelden
24	Parkeren	Te weinig laadpalen. Teveel laadpalen. Overlast door (fout) parkeren. Het afzetten van parkeervakken. Geldigheid van uitrijkaarten. Enz.
19	Handhaving	Mondkapjes in de openbare ruimte. Handhaving parkeren met gehandicaptenparkeerkaart. Waarschuwing rijden in autoluw gebied. Niet handhaven. Handhaving bij (geluids)overlast. Enz.
14	Onjuiste gegevensverwerking	Onjuiste adreswijziging. Fout bij aanvraag ID-kaart. Niet ontvangen stempas. Fout in tekst verkiezingen. Enz.
14	Groenonderhoud	Te rigoureuus snoeien. Niet snoeien. Snoeien tijdens broedtijd. Vervuilde muur door groenonderhoud. Overlast boomwortel. Enz.

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

Van de 156 klachten zijn er 127 binnen de wettelijke termijn van zes weken afgedaan. Dat is 81% (2020: 84%). 76 klachten zijn binnen twee weken afgedaan, dat is 49% (2020: 42%). 20 klachten zijn niet binnen de wettelijke termijn afgedaan (13%). In 2020 was dat 12%.

Hieronder wordt ingegaan op de formele schriftelijk ingediende klachten bij de gemeente in 2021.

#### d. Klachten tegen de clusters

##### Clusters

##### **Dienstverlening Drechtsteden**

Dienstverlening Drechtsteden heeft 47 klachten ontvangen, als volgt onder te verdelen:

Bejegening/gedrag	22
Onjuiste gegevensverwerking	15
Dienstverlening	9
Overig	1

Daarvan zijn er 31 binnen 2 weken afgedaan en nog eens 10 binnen de wettelijke termijn van 6 weken. In totaal zijn dus 41 van de 47 klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Er zijn 20 klachten gegrond verklaard, 4 klachten gedeeltelijk gegrond en 4 klachten waren ongegrond. 1 Klacht was niet ontvankelijk, 16 klachten zijn informeel afgedaan en daarbij is geen uitspraak over de gegrondheid van de klacht gedaan. Verder is 1 klacht ingetrokken en is 1 klacht niet afgedaan.

##### **Wijken**

Tegen Wijken zijn 60 klachten ingediend.

Daarbij kan de volgende onderverdeling worden gemaakt:

Handhaving	19
Bejegening/gedrag	17
(Groen)onderhoud	14
Parkeren	4
Verkeer	2
Ongedierte	1

Bruggen	1
Markten	1
Overig	1

Er zijn 26 klachten binnen 2 weken afgedaan en 23 binnen 6 weken. 49 Klachten zijn dus binnen en 11 buiten de wettelijke termijn afgedaan.

16 Klachten zijn gegrond verklaard, 8 ongegrond, 3 gedeeltelijk gegrond. 27 Klachten zijn informeel afgedaan. Daarvan is geen oordeel bekend. 2 Klachten waren niet ontvankelijk, 2 klachten zijn ingetrokken en 2 klachten waren op 31-1-2021 nog niet afgedaan.

### **Ruimtelijke kwaliteit**

Tegen Ruimtelijke kwaliteit zijn 24 klachten ingediend, 8 meer dan in 2020.

De onderverdeling is als volgt:

Bejegening/gedrag	12
Aantasting woongenot	12

10 Klachten zijn binnen 2 weken afgedaan en 10 binnen 6 weken. 4 Klachten zijn dus buiten de wettelijke termijn afgedaan.

6 Klachten zijn gegrond verklaard, 3 klachten zijn ongegrond verklaard, 14 klachten zijn informeel afgedaan en 1 klacht is doorgestuurd naar HVC.

### **Publieksaccommodaties**

Er zijn 12 klachten ingediend tegen Publieksaccommodaties, vergelijkbaar met vorig jaar.

Deze zijn als volgt onder te verdelen:

Bejegening/gedrag	7
Parkeren	5

3 Daarvan zijn binnen 2 weken afgedaan, 6 binnen 6 weken en 3 klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgedaan.

1 Klacht was gegrond, 4 ongegrond en 2 klacht waren deels gegrond. 3 Klachten zijn informeel afgedaan, 1 klacht is niet afgedaan en 1 klacht was op 31-12-2021 nog in behandeling.

### **Stad**

Stad heeft, net als vorig jaar, 7 klachten ontvangen.

Te verdelen in:

Bejegening/gedrag	6
Woongenot	1

4 Klachten zijn binnen 2 weken afgedaan, 1 klacht is binnen 6 weken afgedaan, 1 klacht is buiten de wettelijke termijn afgedaan en 1 klacht was nog in behandeling.

1 Klacht is gegrond verklaard, 3 klachten zijn ongegrond verklaard en 2 klachten zijn informeel afgedaan. 1 Klacht was op 31-12-2021 nog in behandeling.

### **Versterking Bestuur en Organisatie**

Tegen Versterking Bestuur en Organisatie zijn 3 klachten ingediend.

Bejegening/gedrag	2
Onjuiste informatie	1

1 Klacht is binnen 2 weken afgedaan, 1 klacht is binnen 6 weken afgedaan. 1 Klacht is doorgezonden omdat die voor een andere organisatie was bestemd.

1 Klacht is gegrond verklaard, de andere klacht is informeel afgedaan.

### **Management en Ondersteuning**

Management en Ondersteuning heeft 2 klacht ontvangen, tegen 7 in 2020.

Bejegening/gedrag	2
-------------------	---

1 Klacht is ingetrokken. De andere klacht is binnen 2 weken afgedaan en gegrond verklaard.

e. Klachten tegen bestuurders

In 2021 zijn geen klachten ingediend tegen bestuurders.

Er is 1 klacht ingediend die niet aan een cluster kan worden toegerekend.

## Musea

Tegen Musea zijn geen klachten ingediend.

### Externe klachtenbehandeling

#### a. Klachten bij de Nationale Ombudsman

Er zijn in 2021 bij de Nationale Ombudsman 38 klachten ingediend over de gemeente Dordrecht, tegen 32 in 2020. Daarvan zijn er 5 door de ombudsman in behandeling genomen. De 5 in behandeling genomen klachten zijn door een interventie opgelost. Dat wil zeggen dat de Nationale Ombudsman contact opneemt met de gemeente en dat de klacht vervolgens door de gemeente is opgelost. De overige 33 klachten zijn niet in behandeling genomen. De reden daarvan kan zijn dat de klager zijn klacht eerst bij de gemeente Dordrecht zelf moet indienen of dat er bezwaar of beroep open staat. Ook kan het zijn dat de ombudsman niet bevoegd is om van de klacht kennis te nemen en soms is de klacht onduidelijk.

#### b. Kosten

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties brengt kosten in rekening voor de behandeling van klachten over de gemeente door de nationale ombudsman. Er wordt een vast bedrag per inwoner in rekening gebracht (€ 0,2362 voor 119.115 inwoners). Voor 2021 betekende dat een bedrag van € 28.134,96.

## 3. Analyse

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

### Schriftelijke klachten

	aantal	< 6 wkn	> 6 wkn	gegrond	ongeground	gedeeltelijk gegrond	Informeel <sup>1</sup>
Bestuur	0						
Dienstverlening Drechten	47	41	6	20	4	4	16
Wijken	60	49	11	16	8	3	27
Management en Ondersteuning	2	1	0	1	0	0	0
Stad	7	5	2	1	3	0	2
Ruimtelijke Kwaliteit	24	20	4	6	3	0	14
Publieksaccommodaties	12	9	3	1	4	2	3
Versterking Bestuur en Organisatie	3	2	0	1	0	0	1
Musea	0	0	0	0	0	0	0
Onbekend	1	0	0	0	0	0	0
<b>Totaal</b>	<b>156</b>	<b>127</b>	<b>26</b>	<b>46</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>63</b>

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

### Aantal klachten per jaar

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
41	37	65	59	47	74	92	58	84	104	156

### Aantal klachten per jaar bij de nationale ombudsman

Jaar/aantal	Totaal	In onderzoek genomen	Niet in onderzoek	Afgerond onderzoek
<b>2011</b>	15	9	6	0
<b>2012</b>	8	4	4	0

Jaar/aantal	Totaal	In onderzoek genomen	Niet in onderzoek	Afgerond onderzoek
<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

<sup>1</sup> De in onderzoek genomen klacht is na interventie opgelost.

<sup>2</sup> De aanbevelingen van de ombudsman zijn verwerkt in het protocol.

Een groot aantal klachten is door de ombudsman niet in onderzoek genomen. Daar kunnen verschillende redenen aan ten grondslag liggen. Het kan zijn dat de klacht onvoldoende duidelijk is en bij navraag ook niet duidelijker wordt, soms wordt een klacht weer ingetrokken en betreft het meer een vraag, die dan wordt beantwoord. 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. Soms 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. Zo'n onderzoek heeft in 2021 niet plaatsgevonden.

#### **4. Conclusies**

Het totaal aantal klachten is in 2021 relatief flink gestegen. Met name de toename van het aantal klachten bij Wijken springt er uit en, in mindere mate, die bij Dienstverlening Drechtsteden. Desondanks is er niet één concrete oorzaak aan te wijzen voor die toename. COVID-19 maatregelen lijken bijvoorbeeld niet tot noemenswaardige extra klachten te hebben geleid.

Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 6 weken is afgedaan blijft met 81% stabiel. Het percentage klachten dat binnen 2 weken is afgedaan is toegenomen.

Het aantal klachten dat bij de ombudsman tegen de gemeente wordt ingediend blijft in de pas met voorgaande jaren.

#### **5. Transitie**

Met ingang van 1 januari 2022 is de transitie geëffectueerd. Dat betekent dat een aantal organisatieonderdelen van de voormalige GR Drechtsteden aan de Dordtse organisatie is toegevoegd. Wellicht dat dit invloed heeft op het aantal klachten dat in 2022 wordt ingediend. Dat zal het volgende jaarverslag uitwijzen.