

Jaarverslag klachtafhandeling Wetterskip Fryslân 2024

Jaarverslag klachtenafhandeling 2024.

Inleiding

Als Wetterskippers doen we elke dag ons best om ons werk zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat een klantcontact niet helemaal naar wens verloopt.

Een burger voelt zich niet serieus genomen, een bedrijf krijgt maar geen antwoord, terwijl het al heel lang wacht op een brief of een mail. Een burger voelt zich geïntimideerd door een medewerker of een WF-auto gedraagt zich niet hoffelijk in het verkeer.

Als een burger of een bedrijf een klacht indient, dan zetten wij ons als organisatie in om er samen uit te komen. Dat is informele klachtbehandeling.

Komt de betrokken vakgroep er samen met de klager niet uit dan kan de klacht voorgelegd worden aan de onafhankelijke adviescommissie van het Wetterskip.

De commissie brengt advies uit en vervolgens wordt een beslissing op de klacht genomen. Als een klager niet tevreden is over de beslissing op klacht, dan staat hem of haar nog de weg open om een advies aan de Nationale Ombudsman te vragen.

Een klacht gaat altijd over gedrag, ook wel bejegening genoemd. Over hoe Wetterskippers handelen, hoe we communiceren en hoe we omgaan met de burgers die we dienen. Een klacht gaat niet over besluiten of ons beleid.

Van klachten kunnen we veel leren als organisatie. Een klacht is dan ook een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Nieuwe wijze van werken en rapporteren

Nu de Klachtenregeling ook de mogelijkheid heeft om een klacht voor te leggen aan de commissie is er sprake van 2 fasen in de klachtbehandeling. De informele fase door de leidinggevende van de beklagde medewerker en een formele fase als een klacht voor advies wordt voorgelegd aan de commissie.

De klachtencoördinator is de procedurefunctionaris die wel adviseert over de ontvankelijkheid van klachten, maar niet zelf de klachtbehandeling ter hand neemt. De klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de procedures.

Daar waar een bezwaar informeel wordt opgelost, wordt de bezwaarmaker gevraagd om een bezwaar in te trekken, zodat het juridische cirkeltje rond is.

EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?

Bij klachten is dat niet nodig. Een informeel opgeloste klacht is ook een opgeloste klacht.

En hoe meer klachten informeel worden opgelost hoe beter het is voor de klagers en onze organisatie.

In onderstaande cijfers zijn dus alle klachten meegenomen. Ingetrokken klachten kennen we niet meer.

De cijfers voor 2024.

In 2024 zijn er 30 klachten ingediend. Om een idee te krijgen van het aantal klantcontacten alleen al per telefoon; onze telefooncentrale heeft in 2024 14.113 binnenkomende telefoontjes geregistreerd. Deze 30 klachten zijn 30 kansen om onze dienstverlening te verbeteren.

Hieronder treft u de 30 klachten aan verdeeld naar onderwerp:

2024	Categorie	aantal	%
1	Rijgedrag/parkeren	8	26,7
2	Wijze van uitvoering werkzaamheden	5	16,7
3	Communicatie	4	13,3
4	Uitblijven reactie WF	4	13,3
5	Uitvoeren peilbeheer	2	6,7
6	Betreden erf	1	3,3
7	Onduidelijk informatieverstrekking	1	3,3
8	Incapabele medewerkers op bepaald item	1	3,3
9	Niet nakomen toezeggingen	1	3,3
10	Metten met 2 maten	1	3,3
11	Beleid	2	6,8
	Totaal	30	100%

EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?

Klachten over beleid behandelt het Wetterskip niet op basis van de Klachtenregeling. Klachten over beleid worden daarom niet-ontvankelijk verklaard. Uiteraard krijgen inwoners die zich beklagen over ons beleid wel een inhoudelijke reactie, maar niet op basis van de Klachtenregeling.

Kijken we naar het aantal klachten per vakgroep, dan komen we uit op onderstaande getallen. De twee klachten over beleid, die niet behandeld worden, zijn niet meegenomen in onderstaande aantallen.

2024	Vakgroep	aantal	%
1	Rayonbeheer	12	42,9
2	Assetbeheer	5	17,6
3	Onderhoud WTB	3	10,7
4	BCO	2	7,2
5	Gegevensmanagement	1	3,6
6	Handhaving	1	3,6
7	JUZA	1	3,6
8	Waterzuiveren Noord	1	3,6
9	Waterzuiveren Zuid	1	3,6
10	Onderhoud watersystemen & keringen	1	3,6
	Totaal	28	100%

Klachten aanbesteding

Wetterskip Fryslân heeft ook een aparte klachtenregeling over aanbesteding. Er zijn in 2024 geen klachten ingediend over aanbesteding.

EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?

Resultaat klachtbehandeling

In het volgende schema ziet u op welke manier klachten zijn afgerond: formeel of informeel.

	Wijze van afhandeling	Aantal	%
1	Informele afhandeling	17	56,7
2	Klachten voor advies naar de commissie	4	13,3
3	Klacht niet-ontvankelijk	2	6,7
4	Klachtbehandeling niet afgerond in 2024	7	23,3
	Totaal	30	100

Meer dan de helft van de klachten, 17, zijn informeel afgerond. De behandeling van 7 klachten is doorgeschoven naar het jaar erna. De verwachting is dat het grootste gedeelte daarvan, zo niet allemaal, informeel afgedaan zullen worden.

Er zijn 4 klachten voor advies voorgelegd aan de commissie. En twee klachten zijn gegrond verklaard.

	Klachten op zitting	Aantal	%
1	Klachten gegrond	2	50
2	Klachten ongegrond	1	25
3	Aangehouden voor een pilot in 2025	1	25
	Totaal	4	100

Klachtrecht in tweede instantie.

Indien een klager niet tevreden is met de afhandeling van een klacht door Wetterskip Fryslân, dan kan de klager binnen een jaar een advies vragen aan de Nationale Ombudsman.

Geen enkele afgehandelde klacht heeft geleid tot een adviesverzoek bij de Nationale Ombudsman. Daar is Wetterskip Fryslân blij mee.

EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?

Leren van klachten

Als klachten gegrond verklaard worden, dan is dat zeker aanleiding tot reflectie en actie. Ook als een klacht informeel wordt opgelost, zijn er leerpunten op te halen voor de hele organisatie of voor één of meer vakgroepen.

Als het gaat om bijvoorbeeld klachten over communicatie moet je je als werkgever afvragen: “Hebben de medewerkers genoeg mogelijkheden gehad voor een cursus of training”. En waar dit antwoord ontkennend is, wordt vervolgens het aanbod en de mogelijkheden vergroot.

Bij sommige klachten blijkt dat de informatie op onze website nog niet duidelijk genoeg is. Dit wordt dan aangepast. Hetzelfde geldt voor informatieve brieven.

Werkprocessen worden kritisch tegen het licht gehouden, zodat we onze werkzaamheden een volgende ronde nog duidelijker en transparanter kunnen doen.

De andere zijde van de medaille

Gelukkig verlopen de meeste contacten die onze medewerkers hebben aan de telefoon, in het veld of op één van onze locaties helemaal prima. Klantcontacten zijn ook een leuk onderdeel van het werk. Daar krijgen Wetterskippers energie van.

In dit verslag willen we ook een andere zijde van onze interactie met de burgers benoemen. Soms hebben Wetterskippers ook nare ervaringen met burgers.

Wij willen onze medewerkers een veilig en prettig werkklimaat bieden en daarom wordt onheuse bejegening of intimidatie van onze medewerkers niet geaccepteerd.

Wetterskip Fryslân heeft in 2024 eenmaal een waarschuwingsbrief gestuurd vanwege intimidatie van een medewerker in het veld.

Als een waarschuwingsbrief niet voldoende is om negatief gedrag te veranderen, dan wordt er aangifte gedaan.

Conclusie

In 2024 heeft onze organisatie actief ingezet op transparantie, kwaliteit en klantgerichtheid in de behandeling van klachten. De aard van de klachten toont dat burgers vooral behoefte hebben een veilige rijstijl van onze auto's en werkbussen, aan duidelijkheid in communicatie en snellere opvolging van meldingen.

EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?

We constateren dat het merendeel van de klachten informeel is opgelost. De structurele analyse van klachten heeft bijgedragen aan interne verbetermaatregelen, waaronder verbeteren van de website en bewustwording van gedrag.

De klachtenfunctionaris vervult een belangrijke rol als brug tussen burgers en organisatie. De inzichten uit klachten dragen bij aan onze lerende cultuur en versterken het vertrouwen in onze dienstverlening. Even een doorkijkje naar 2025:

- De website is inmiddels aangepast waardoor een burger een melding kan doen over de dienstverlening, maar dat ook duidelijk is wanneer er een officiële klacht wordt ingediend. Zo kan een burger duidelijker kiezen wat hij of zij wil als de dienstverlening niet helemaal soepel verloopt. En als tegenhanger van de melding/klacht over de dienstverlening, is het sinds kort ook mogelijk om een compliment uit te delen via de website.
- Daarnaast vraagt de klachtenfunctionaris periodiek aandacht voor het onderwerp klachten op ons intranet, Wetternet.

Kortom, klachten zijn niet enkel signalen van ongenoegen, maar vormen waardevolle input voor verbetering en groei. We blijven inzetten op een toegankelijk, zorgvuldig en mensgericht klachtenproces.

EN WAT
DOEN WE
MORGEN
MET
WATER?