

Jaarverslag behandelde klachten in 2024

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2024. In dit verslag staat hoeveel klachten in dat jaar zijn ingediend, wat voor klachten het waren, via welke procedure deze zijn afgehandeld en wat de uitkomst daarvan is.

Dit verslag gaat alleen over klachten die zijn behandeld volgens hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit hoofdstuk van de Awb ziet op gedrag- en bejegeningklachten in de vorm van handelen en / of nalaten. Klachten over de openbare ruimte of dossierinhoudelijke klachten zijn hiervan uitgezonderd. De afhandeling van deze klachten zijn daarom niet in het jaarverslag meegenomen.

Het indienen van een klacht bij de gemeente kan digitaal via het digitale klachtenformulier. Het klachtenformulier wordt regelmatig gebruikt voor het stellen van vragen, het doen van meldingen (over de openbare ruimte) of het indienen van een bezwaarschrift. De klachtencoördinator let er op dat alleen gedrag en bejegeningklachten worden behandeld volgens hoofdstuk 9 van de Awb.

Naast de digitale weg kan een klacht per post en telefonisch worden ingediend. Bij telefonische klachten worden deze altijd eerst op papier gezet voordat deze verder worden behandeld. Alle ingekomen klachten worden geregistreerd in ons zaakstelsel Corsa.

Het verslag wordt afgesloten met conclusies en verbeterpunten.

Dit verslag wordt gepubliceerd op de klachtenpagina van onze website.

Inleiding

De contacten tussen inwoners, ondernemers en de gemeente gaan vaak goed. Helaas is dat niet altijd het geval. Het kan gebeuren dat een inwoner of ondernemer niet tevreden is over onze dienstverlening, over de informatie die we hebben gegeven of over de manier waarop hij of zij is behandeld.

Daartegen kunnen klachten worden ingediend. In veel gevallen worden deze opgelost met een goed gesprek, het geven van extra uitleg of het alsnog inhoudelijk reageren op een melding of een brief. Dit noemen we ook wel informele klachtafhandeling.

Waar informele klachtafhandeling niet mogelijk is, wordt de klacht via de officiële route behandeld. Er wordt dan een hoorzitting gehouden met de klachtenautoriteit, de klachtencoördinator, klager(s) en klachtveroorzaker(s). Soms kunnen klager(s) en klachtveroorzakers apart van elkaar worden gehoord, bijvoorbeeld als er sprake is van ernstige escalatie of als de aard van de klacht zich daarvoor leent.

Onze gemeentesecretaris is klachtenautoriteit. Deze zit de hoorzitting voor en is onafhankelijk. Dit wil zeggen dat deze niet direct bij de klacht is betrokken. De klachtenautoriteit brengt samen met de klachtencoördinator een advies over de klacht aan het college uit.

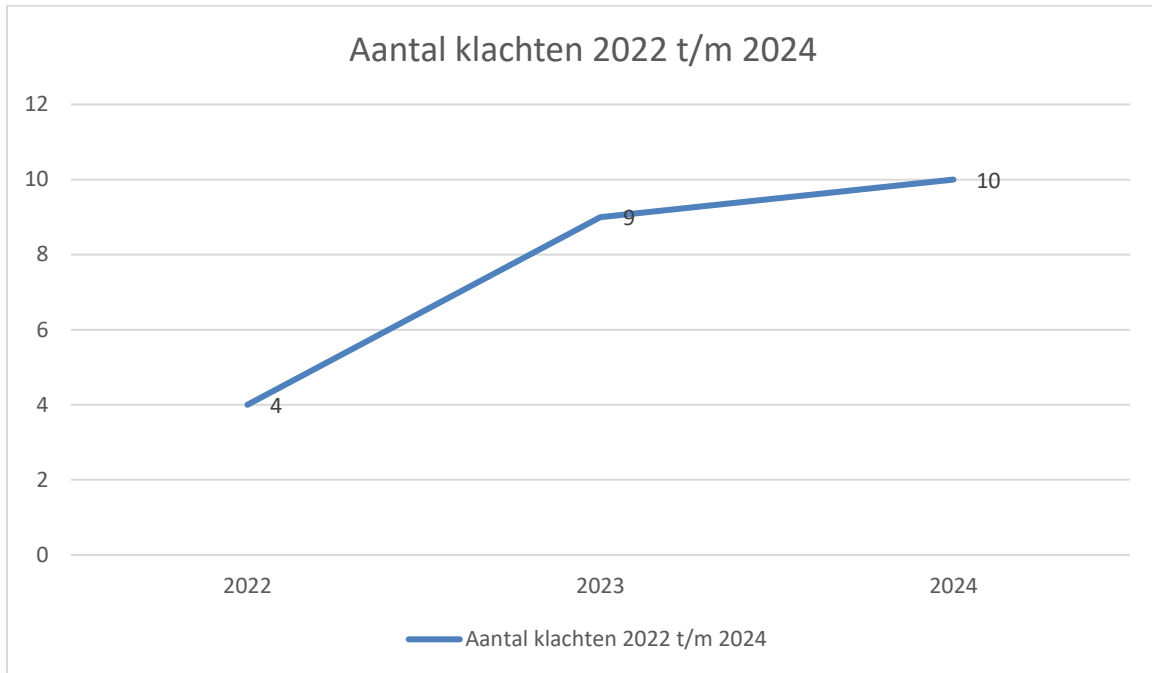
Met dat advies in de hand geeft het college een oordeel over de klacht. Dat oordeel kan zijn gegrond met het aanbieden van excuses en het formuleren van verbeterpunten of ongegrond. Klachtenoordelen worden altijd schriftelijk (in de vorm van een brief) gegeven.

Als een klager niet tevreden is met het oordeel over de klacht, dan kan deze naar de Nationale Ombudsman. De Ombudsman toetst of wij de klacht op de juiste manier hebben afgehandeld.

Aantal ontvangen klachten

In 2024 zijn er tien klachten ingediend die verband houden met gedrag en / of bejegening van medewerkers in de vorm van handelen en / of nalaten.

Zie voor een overzicht afbeelding 1: grafiek aantal klachten 2022 t/m 2024



Afbeelding 1

Het totaal aantal klachten ligt echter hoger. Dit zijn veelal klachten over de openbare ruimte. Denk hierbij aan:

- Meldingen over niet geleegde containers;
- Klachten over overhangend groen met het verzoek deze te snoeien;
- Passen van de milieustraat die niet werken;
- Klachten over overlast van hangjongeren;
- Onterecht bevonden waarschuwingen / bekeuringen door de boa's.

Deze klachten worden doorgestuurd naar de inhoudsdeskundige van het betreffende team. Zij handelen de klacht verder af. De uitkomst en de manier van afhandeling worden gedeeld met de klachtencoördinator, waarna deze het dossier sluit en archiveert.

Als aangegeven vallen deze klachten buiten de reikwijdte van het klachtrecht uit hoofdstuk 9 van de Awb. Deze worden daarom in dit jaarverslag verder buiten behandeling gelaten.

Overzicht van klachten per domein en team

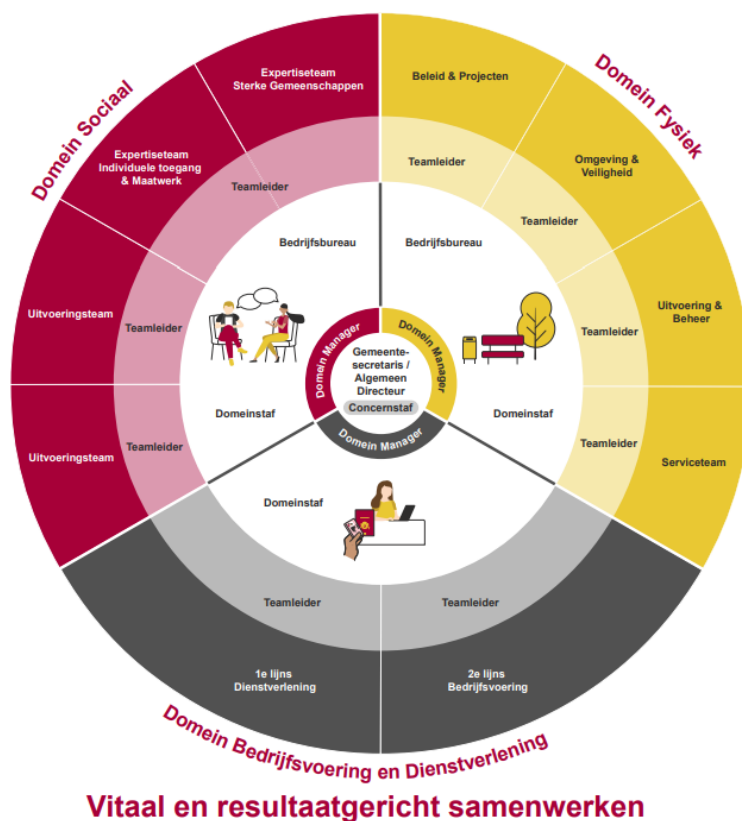
Per 1 januari 2024 kennen we een nieuwe organisatiestructuur. We zijn van zeven afdelingen naar drie domeinen gegaan. Om die reden geven we in dit jaarverslag geen vergelijkend overzicht van het aantal ingediende klachten van voorgaande jaren per afdeling / team.

We werken binnen onze gemeente vitaal en resultaatgericht met elkaar samen om onze dienstverlening aan alle inwoners en ondernemers voor nu en in de toekomst centraal te kunnen stellen. Deze samenwerking geven wij vorm vanuit drie domeinen:

- Domein Sociaal
- Domein Bedrijfsvoering en Dienstverlening
- Domein Fysiek

De domeinen worden aangestuurd door een domeinmanager. De domeinen zijn onderverdeeld in tien teams die worden aangestuurd door een teamleider. Zie afbeelding 2 voor het organogram van onze organisatie.

Boven de drie domeinen hebben we een concernstaf die de lijn vormt richting het bestuur voor het ambtelijk en bestuurlijk samenspel.

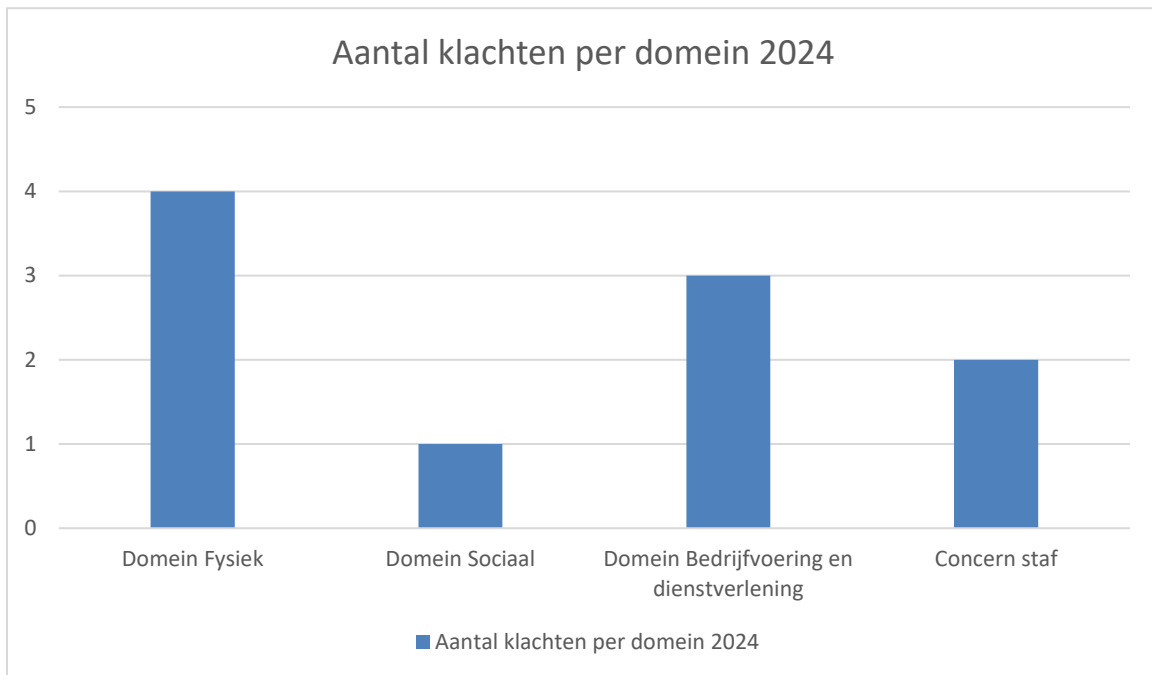


Afbeelding 2

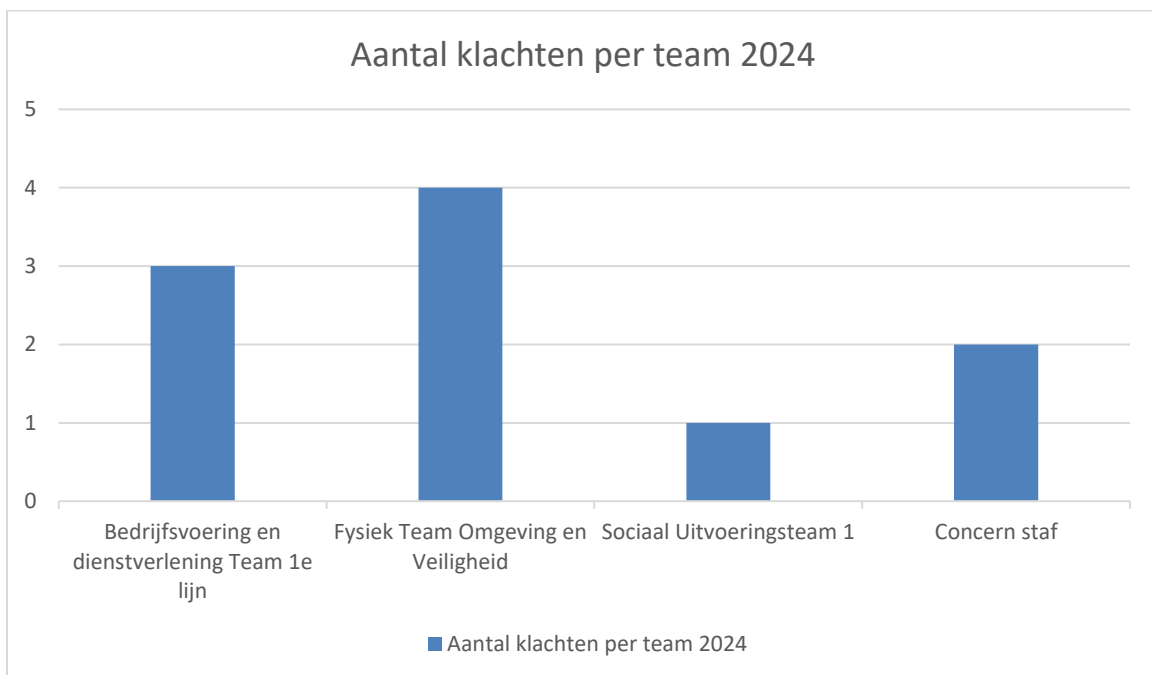
Klachten per domein

Van de tien klachten die we in 2024 hebben ontvangen zagen de meeste klachten op het fysieke Domein (4), gevolgd door Bedrijfsvoering en dienstverlening (3), de concernstaf (2) en het Sociaal Domein (1).

Zie afbeelding 3 voor de grafiek.



In de grafiek van afbeelding 4 zijn de klachten uitgesplitst naar team.



Overzicht van soort klachten; waar gingen ze over?

Hiervoor was te lezen hoeveel klachten zijn ontvangen en bij welke domeinen en teams. In deze paragraaf staan de onderwerpen van de klachten.

Hierbij is gebruik gemaakt van de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. In deze wijzer geeft de Nationale ombudsman een aantal behoorlijkheidseisen die ons helpen om, om te gaan met de belangen van onze inwoners en ondernemers.

De ombudsman controleert aan de hand van deze eisen of de gemeente zich behoorlijk heeft gedragen.

De Ombudsman kent de volgende behoorlijkheidseisen:

1. **Open en duidelijk:** transparantie, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger en goede motivering
2. **Respectvol:** grondrechten, goede bejegening, fair play en bevorderen actieve deelname inwoners
3. **Betrokken en oplossingsgericht:** maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie
4. **Eerlijk en betrouwbaar:** integriteit, betrouwbaarheid, redelijkheid, onpartijdigheid, goede voorbereiding, goede organisatie en professionaliteit.

Zie de tabel hieronder voor de onderwerpen van de klachten

Onderwerp klacht	Behoorlijkheidseis
Onprettige ervaring tijdens huwelijksceremonie	Respectvol: goede bejegening
Planning huwelijk door ambtenaar van de burgerlijke stand	Betrokken en oplossingsgericht: maatwerk, samenwerking, coulante opstelling Open en duidelijk: luisteren naar de inwoner
Onprettig en onvriendelijk behandeld bij procedure vergunningsaanvraag	Respectvol: goede bejegening Open en duidelijk: goede informatieverstrekking
Teleurstelling inlevingsvermogen consulent	Open en duidelijk: luisteren naar de burger Respectvol: goede bejegening
Verkeerde en wisselende adviezen, lange termijn en niet reageren op terugbelverzoeken bij beantwoording van een vraag over vergunningplicht	Open en duidelijk: transparantie, luisteren naar de burger Respectvol: fair play Betrokken en oplossingsgericht: voortvarendheid Eerlijk en betrouwbaar: betrouwbaarheid, goede voorbereiding en professionaliteit
Geen begrip slechte bereikbaarheid tijdens evenement	Open en duidelijk: luisteren naar de burger Respectvol: bevorderen actieve deelname inwoners

	Betrokken en oplossingsgericht: maatwerk en samenwerking
Trage afhandeling eerder ingediende klacht	Betrokken en oplossingsgericht: voortvarendheid Open en duidelijk: goede informatieverstrekking
Niet tevreden met informele klachtafhandeling	Open en duidelijk: goede informatieverstrekking Respectvol: bevorderen actieve deelname inwoners
Klacht over communicatie in het kader van afhandeling principeverzoek	Open en duidelijk: goede informatieverstrekking Betrokken en oplossingsgericht: voortvarendheid
Klacht burgerzaken – geen empathie	Respectvol: goede bejegening Open en duidelijk: luisteren naar de inwoner

Manier van afhandelen; gegrond of ongegrond?

Informele afhandeling

In 2024 zijn bijna alle klachten (9) informeel afgehandeld. De klachtencoördinator neemt contact op met de klager en bespreekt de klacht. Met een gesprek of uitleg kan een klacht vaak passend en naar tevredenheid worden opgelost. Wanneer een klacht informeel wordt afgehandeld, krijgt klager geen oordeel over de klacht. Intern – in het zaakstelsel Corsa – registreert de gemeente de uitkomst van de klacht. Ook uit informele klachtafhandelingen worden verbeterpunten gehaald die worden terug gekoppeld aan de domeinmanagers en teamleiders.

Formele afhandeling

Een klacht is formeel afgehandeld. Dat wil zeggen dat deze op een hoorzitting is behandeld. De klachtenautoriteit en de klachtencoördinator hebben hierover advies uitgebracht aan het college. Het college heeft vervolgens over de klacht geoordeeld. Deze is ontvankelijk en onder het aanbieden van excuses gegrond verklaard.

Buiten behandeling gesteld

In 2024 hebben we geen klachten buiten behandeling gesteld.

Termijn van klachtafhandeling

Een klacht moet volgens de Awb binnen zes weken na ontvangst en als deze aan alle eisen die de Awb daaraan stelt voldoet, worden behandeld. Als we meer tijd nodig hebben voor het behandelen van een klacht, mogen we deze periode mogen met vier weken verlengen (verdagen).

Als we de behandeltermijn van een klacht verlengen laten we dit altijd schriftelijk weten aan de klager(s) en klachtveroorzaker(s). Verder uitstel is alleen mogelijk als klager daarmee akkoord gaat.

Binnen zes weken

Acht klachten hebben we binnen de termijn van zes weken afgehandeld.

Binnen tien weken

Een klacht hebben we verdaagd en binnen de termijn van tien weken afgehandeld.

Buiten de termijn

In verband met vakantie van betrokken medewerkers hebben we één klacht buiten de behandeltermijn afgehandeld. Klager is hiervan tussentijds wel op de hoogte gesteld.

Nationale Ombudsman

Onze gemeente is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. De klachtencoördinator is contactpersoon.

Een klacht moet eerst bij de gemeente worden ingediend. In de praktijk gaan klagers met problemen of klachten soms eerst naar de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman neemt dan contact op met de klachtencoördinator. Samen kijken ze samen wat de beste aanpak is voor de afhandeling van de klacht. De Nationale ombudsman verwijst klager als dat nodig is door naar ons. Wij nemen de klacht dan in behandeling. De klachtenambtenaar informeert de Nationale ombudsman over de afhandeling van de klacht of de oplossing voor het probleem.

Ook kunnen inwoners of ondernemers naar de Nationale Ombudsman als zij het niet eens zijn met het klachtenoordeel van het college. De Ombudsman toetst dan of wij de klachtenprocedure goed hebben doorlopen en de klacht zorgvuldig hebben afgehandeld.

De Nationale Ombudsman heeft over onze gemeente in 2024 geen klachten ontvangen. Wij hebben de Nationale Ombudsman in 2024 geen enkele keer om advies gevraagd. Alle klachten zijn intern afgehandeld.

Conclusies en verbeterpunten

Het aantal ontvangen klachten is slechts één klacht meer dan vorig jaar. Dit is een zeer bescheiden aantal, gelet op het aantal klantcontacten dat we dagelijks binnen onze gemeente hebben.

Er is na ontvangst van een klacht snel contact met de klager om de klacht informeel te behandelen. Bij het grootste deel van de klachten blijkt in deze fase een passende oplossing voor de klacht te worden gevonden. Omdat deze aanpak werkt, worden klachten nu en in de toekomst op deze manier opgepakt.

Om het proces te blijven verbeteren heeft de klachtencoördinator regelmatig contact met de domeinmanagers, teamleiders en klachtveroorzakers. Verbeterpunten worden, omdat we willen leren van klachten, altijd actief teruggekoppeld. De teamleiders en waar nodig de domeinmanagers worden gevraagd hierop te sturen. Zij koppelen hierover actief terug aan de klachtencoördinator. De belangrijkste verbeterpunten van afgelopen jaar zijn:

1. Duidelijk en eenduidig communiceren. Wissel niet steeds van standpunt.
2. Doe aan verwachtingsmanagement; Als je iets nog niet weet, vraag dan tijd om iets uit te zoeken. Geef daarbij een verwachte termijn. Haal je die termijn niet? Koppel dit dan terug en geef een nieuwe termijn. Vraagt iemand in een verzoek zelf binnen een bepaalde termijn te reageren en verwacht je dat niet te halen? Koppel dit dan proactief terug.
3. Als je op enig moment de communicatie stopt, bijvoorbeeld omdat je deze overdraagt aan iemand. Laat dat altijd weten. Koppel daarbij ook terug wat iemand nog van ons kan verwachten of juist niet meer van ons kan verwachten.

In de loop van 2025 zullen door onze concernjurist, in samenwerking met de klachtencoördinator, workshops georganiseerd om voor bovenstaande bewustwording te creëren. Ook worden medewerkers daarbij in de gelegenheid gesteld om kennis te maken met de klachtenprocedure. Daarnaast willen we een incompany training mediation vaardigheden organiseren in 2025.

Indien nodig wordt ook het klachtproces aangepast. Zo hebben er aan de klachtenpagina van onze website verbeterpunten plaatsgevonden. Het klachtenformulier is geprofessionaliseerd. Ook is de informatie over de klachtenprocedure verduidelijkt.