

Van: Sharon Heesen <s.heesen@leudal.nl>

Verzonden: dinsdag 9 juli 2024 16:24

Aan: Wim Cornelissen <w.cornelissen@leudal.nl>

Onderwerp: RIB inzake Jaarverslag klachten 2023

Beste Wim,

Bijgaand ontvang je de raadsinformatiebrief met de bijbehorende bijlage jaarverslag klachten 2023.
Graag verzoek ik jou om deze aan te bieden aan de raad.

Alvast hartelijk dank,

Met vriendelijke groet,

mr. S.A.M. Heesen (Sharon)
Bedrijfsjurist

t: (0475) 859 037

e: s.heesen@leudal.nl

Aan de gemeenteraad

Ons kenmerk Z/24/152322/456951

Uw kenmerk

BSN nummer

Behandeld door Sharon Heesen

Telefoonnummer (0475) 85 90 00

E-mail info@leudal.nl

Internet <https://www.leudal.nl/>

Datum 9 juli 2024

Verzenddatum

Onderwerp Jaarverslag klachten 2023

Geachte raad,

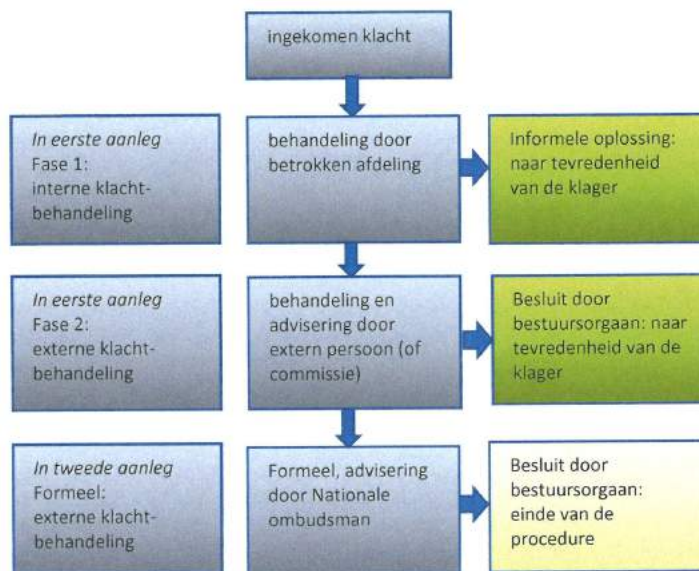
Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedereen (inwoners, ondernemers en/of derden) het recht een klacht in te dienen over de manier waarop een ambtenaar of bestuurder zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen jegens hem of haar. De gemeente Leudal heeft het kunnen indienen van een klacht eenvoudig en laagdrempelig gemaakt, zodat zij zich opstelt als een lerende organisatie die haar dienstverlening wil blijven optimaliseren.

De ingediende klachten dienen geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd te worden. Hierbij wordt het jaarverslag klachten 2023 ter kennisgeving aan uw raad aangeboden. In dit jaarverslag wordt inzicht geboden in de werkwijze van het behandelen van een klacht, de aantal klachten, de verdeling van klachten onder de teams organisatiebreed, de aard van de klachten, wijze van behandeling en tot slot de verbeter- en actiepunten. Hieronder worden de hoofdpunten van de samenvatting beschreven:

1. Fases in klachtbehandeling

De klachtbehandeling in de Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal onderscheidt een interne en externe procedure. De interne procedure is de klachtafhandeling binnen de ambtelijke organisatie en een eventuele klachtbehandeling door de externe onafhankelijke klachtencommissaris. In de Verordening worden deze twee fasen omschreven als eerste fase in eerste aanleg respectievelijk tweede fase in eerste aanleg. De externe procedure ziet op de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman die volgt op de interne procedure.

Schematisch ziet er dit als volgt uit:



2. Klachten 2023 in Cijfers

Eerste fase in eerste aanleg: klachtbehandeling door ambtelijke organisatie

In 2023 zijn er 76 klachten ontvangen, waarvan er 63 als klacht conform het klachtrecht kunnen worden aangemerkt. Van die 63 klachten, zijn er 46 klachten in de eerste fase van de klachtbehandeling (dus door de ambtelijke organisatie) naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Twee klachten zijn op dit moment nog actief in behandeling. Zeven klachten uit 2023 zijn inmiddels doorgezet naar de tweede fase, wat betekent dat de onafhankelijk externe klachtencommissaris deze klachten in behandeling neemt. Eén klacht is door klager voorgelegd aan de Nationale ombudsman zonder dat de interne klachtenprocedure is doorlopen. Dit betekent dat wij deze klacht niet behandelen. En zeven klachten zijn nog niet in behandeling genomen door de klachtbehandelaar. Deze worden spoedig in behandeling genomen in 2024.

Tabel: Wijze van klachtafhandeling 2023

Totaal aantal geregistreerde klachten	Klachten in de zin van de Awb	Afgehandelde klachten in eerste fase	Nog in behandeling	Doorgezet naar de 2 ^e fase	Niet in behandeling genomen	Voorgelegd aan NO
76	63	46	2	7	7	1

De gedragingen waarover wordt geklaagd, kunnen worden onderverdeeld in drie hoofd categorieën:

- Onheuse bejegening: wijze van omgang met de klager in communiceren en/of handelingen;
- Niet of niet tijdig handelen: niet (tijdig) terugbellen, niet (tijdig) beantwoorden van email en brieven en het niet (tijdig) nakomen van afspraken;
- Informatieverstrekking: onvoldoende informatie verstrekken, foutieve informatie verstrekken.

Van de in totaal 63 klachten zijn er 28 klachten die gaan over een onheuse bejegening, 24 klachten over het niet of niet tijdig handelen en 11 over onvoldoende of foutieve informatieverstrekking.

Wanneer klachten worden onderverdeeld naar teams, wordt duidelijk dat de meeste klachten worden ontvangen door twee teams van de afdeling Ruimte, te weten, team Ruimtelijk Beheer en team Veiligheid, Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VVTH): ieder team 15 klachten. En bij team Burgerzaken van afdeling Dienstverlening zijn 10 klachten ontvangen. Een onderverdeling van deze teams met bovenstaande categorieën ziet er als volgt uit.

Tabel: Aantal gecategoriseerde klachten van de teams met de meeste klachten

Aard van de klacht	Team Ruimtelijk Beheer	Team VVTH	Team Burgerzaken
Onheuse bejegening	2	9	8
Niet (tijdig) handelen	10	5	1
Informatieverstrekking	3	1	1

Tweede fase in eerste aanleg: klachtbehandeling door de klachtencommissaris

Als de klachtbehandeling in de eerste fase, dus door de ambtelijke organisatie, niet leidt tot afdoening naar tevredenheid van klager, dan wordt de klacht op verzoek van klager doorgeleid naar de tweede fase in eerste aanleg. Dit betekent dat de klacht wordt voorgelegd aan de externe onafhankelijke klachtencommissaris, die een advies uitbrengt aan het college van burgemeester en wethouders. Het college neemt uiteindelijk het definitieve klachtoordeel, waarmee de interne klachtenprocedure eindigt.

In 2023 zijn er drie klachten, welke in 2022 zijn ingediend, ter behandeling voorgelegd aan de externe klachtencommissaris. Hiervan is één klacht ongegrond verklaard en twee klachten gegrond.

Ook zijn er zeven klachten, ingediend in 2023, ter behandeling aan de klachtencommissaris voorgelegd. Hiervan zijn er in 2024 inmiddels al vier afgehandeld, twee verkeren in afrondende fase en één is opgeschort.

In tweede aanleg: externe klachtenprocedure bij de Nationale ombudsman

In 2023 zijn er geen klachten binnengekomen bij de Nationale ombudsman van klagers die ontevreden waren na het doorlopen van de interne klachtenprocedure. Wel heeft er twee keer interventie plaatsgevonden door de Nationale ombudsman. Ook is bij ons bekend dat er één klacht voor onderzoek bij de Nationale ombudsman voorligt.

Leerpunten en actiepunten

Uit de cijferanalyse van 2023 konden de gedragingen van de klachten onderverdeeld worden in drie hoofdcategorieën, te weten 1) onheuse bejegening, 2) niet of niet tijdig handelen en 3) informatieverstrekking. Dit zijn dus binnen de ambtelijke organisatie de belangrijkste aandachtspunten om mee te nemen in de verdere optimalisering van onze dienstverlening. Dit met als doel om de tevredenheid van de inwoners, ondernemers en derden over onze dienstverlening te verhogen, oftewel het aantal klachten te verminderen. Getroffen of voorgestelde maatregelen zijn onder andere:

1.1 Onheuse bejegening:

- Voor team VVTH: inzet van mediation en inzet coördinator boa
- Voor team burgerzaken: goed gebruik van MiCollab en opleiding 'omgaan met emoties en agressie'
- Algemeen: medewerkers trainen 'hoe 'verkopen' we een negatief antwoord en blijven toch klantvriendelijk en aan de andere kant hoe blijven/worden we weerbaar bij onheuse bejegening door inwoners, ondernemers en/of derden.'

1.2. Niet of niet tijdig handelen

Sturing op de naleving van het intern belbeleid (terugbelverzoeken afhandelen binnen twee werkdagen) alsmede de behandeling van verzoeken, aanvragen en hulpvragen, zal eraan bijdragen dat openstaande terugbelverzoeken verminderen, met als gevolg wellicht minder klachten over het niet of niet tijdig handelen.

1.3. Informatieverstrekking

Blijvende aandacht vragen voor duidelijk communiceren (B1 taalniveau) alsmede medewerkers trainingen geven in 'Begrijpelijk schrijven' en 'Helder adviseren'.

2. Verbeterpunten rondom de klachtbehandeling

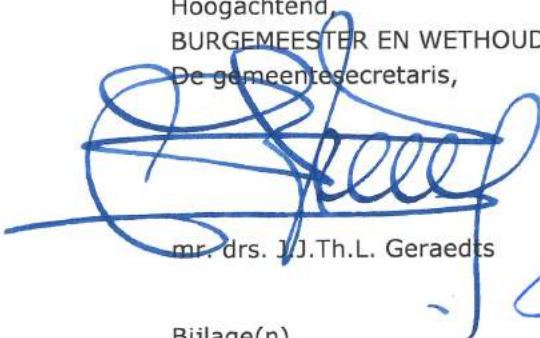
Aandacht voor afhandelingstermijn van een klacht, zodat deze verkort wordt door:

1. Opschorting van behandeltermijn tijdens bemiddeling van de klacht
 2. Toevoegen van klachtbehandelaren (oftewel de behandeling ook neerleggen bij teamleiders (en zo nodig bij coördinatoren).
- Deze twee wijzigingen zullen ter besluitvorming voorgelegd dienen te worden aan uw raad middels het aanpassen van de Verordening Klachtbehandeling.

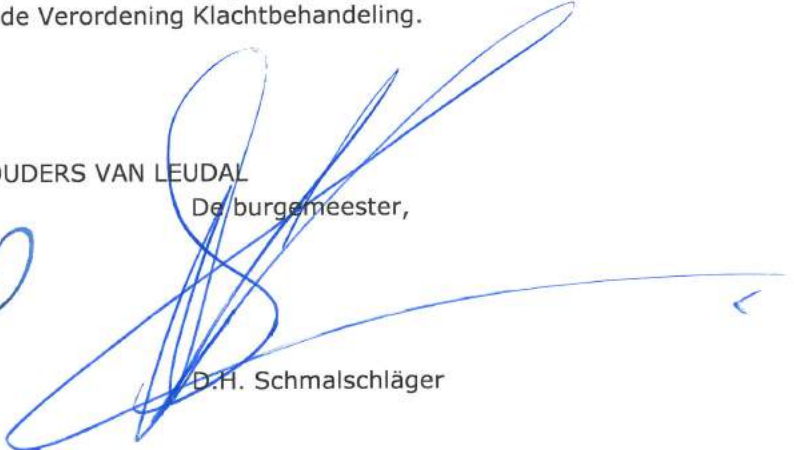
Hoogachtend,
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN LEUDAL

De gemeentesecretaris,

De burgemeester,



mr. drs. J.J.Th.L. Geraedts



D.H. Schmalschläger

Bijlage(n)
Jaarverslag klachten 2023

A vibrant illustration of a rainbow arching over a blue river that winds through a dense green forest. In the top left, a grey cloud is raining blue droplets. In the top right, a bright yellow sun is partially visible.

Gemeente **leudal**



Jaarverslag klachten 2023

Samenvatting van de jaarcijfers 2023

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedereen (inwoners, ondernemers en/of derden) het recht een klacht in te dienen over de manier waarop een ambtenaar of bestuurder zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen jegens hem of haar. De gemeente Leudal heeft het kunnen indienen van een klacht eenvoudig en laagdrempelig gemaakt, zodat zij zich opstelt als een lerende organisatie die haar dienstverlening wil blijven optimaliseren.

Eerste fase in eerste aanleg: klachtbehandeling door ambtelijke organisatie

In 2023 zijn er 76 klachten ontvangen, waarvan er 63 als klacht conform het klachtrecht kunnen worden aangemerkt. Van die 63 klachten, zijn er 46 klachten in de eerste fase van de klachtbehandeling (dus door de ambtelijke organisatie) naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Twee klachten zijn op dit moment nog actief in behandeling. Zeven klachten uit 2023 zijn inmiddels doorgezet naar de tweede fase, wat betekent dat de onafhankelijk externe klachtencommissaris deze klachten in behandeling neemt. Eén klacht is door klager voorgelegd aan de Nationale ombudsman zonder dat de interne klachtenprocedure is doorlopen. Dit betekent dat wij deze klacht niet behandelen. En zeven klachten zijn nog niet in behandeling genomen door de klachtbehandelaar. Deze worden spoedig in behandeling genomen in 2024.

Tabel: Wijze van klachtafhandeling 2023

Totaal aantal geregistreerde klachten	Klachten in de zin van de Awb	Afgehandelde klachten in eerste fase	Nog in behandeling	Doorgezet naar de 2 ^e fase	Niet in behandeling genomen	Voorgelegd aan NO
76	63	46	2	7	7	1

De gedragingen waarover wordt geklaagd, kunnen worden onderverdeeld in drie hoofd categorieën:

- Onheuse bejegening: wijze van omgang met de klager in communiceren en/of handelingen
- Niet of niet tijdig handelen: niet (tijdig) terugbellen, niet (tijdig) beantwoorden van email en brieven en het niet (tijdig) nakomen van afspraken
- Informatieverstrekking: onvoldoende informatie verstrekken, foutieve informatie verstrekken.

Van de in totaal 63 klachten zijn er 28 klachten die gaan over een onheuse bejegening, 24 klachten over het niet of niet tijdig handelen en 11 over onvoldoende of foutieve informatieverstrekking.

Wanneer klachten worden onderverdeeld naar teams, wordt duidelijk dat de meeste klachten worden ontvangen door twee teams van de afdeling Ruimte, te weten, team Ruimtelijk Beheer en team Veiligheid, Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VVTH): ieder team 15 klachten. En bij team Burgerzaken van afdeling Dienstverlening zijn 10 klachten ontvangen. Een onderverdeling van deze teams met bovenstaande categorieën ziet er als volgt uit.

Tabel: Aantal gecategoriseerde klachten van de teams met de meeste klachten

Aard van de klacht	Team Ruimtelijk Beheer	Team VVTH	Team Burgerzaken
Onheuse bejegening	2	9	8
Niet (tijdig) handelen	10	5	1
Informatieverstrekking	3	1	1

Tweede fase in eerste aanleg: klachtbehandeling door de klachtencommissaris

Als de klachtbehandeling in de eerste fase, dus door de ambtelijke organisatie, niet leidt tot afdoening naar tevredenheid van klager, dan wordt de klacht op verzoek van klager doorgeleid naar de tweede fase in eerste aanleg. Dit betekent dat de klacht wordt voorgelegd aan de externe onafhankelijke klachtencommissaris, die een advies uitbrengt aan het college van burgemeester en wethouders. Het college neemt uiteindelijk het definitieve klachtoordeel, waarmee de interne klachtenprocedure eindigt. In 2023 zijn er drie klachten, welke in 2022 zijn ingediend, ter behandeling voorgelegd aan de externe klachtencommissaris. Hiervan is één klacht ongegrond verklaard en twee klachten gegrond. Ook zijn er zeven klachten, ingediend in 2023, ter behandeling aan de klachtencommissaris voorgelegd. Hiervan zijn er in 2024 inmiddels al vier afgehandeld, twee verkeren in afrondende fase en één is opgeschort.

In tweede aanleg: externe klachtenprocedure bij de Nationale ombudsman

In 2023 zijn er geen klachten binnengekomen bij de Nationale ombudsman van klagers die ontevreden waren na het doorlopen van de interne klachtenprocedure. Wel heeft er twee keer interventie plaatsgevonden door de Nationale ombudsman. Ook is bij ons bekend dat er één klacht voor onderzoek bij de Nationale ombudsman voorligt.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Wat is een klacht?	5
2.1.	Klachten in de zin van de Awb	5
2.2.	Geen klacht in de zin van de Awb.....	5
2.2.1.	Meldingen	5
2.2.2.	Bezwaar tegen een besluit	5
2.2.3.	Ongenoegen over wettelijke regel, beleid of proces	5
3.	Wijze van klachtbehandeling	6
3.1.	Fases in de klachtbehandeling	6
4.	Klachtbehandeling eerste fase in eerste aanleg: door de ambtelijke organisatie	8
4.1.	Aantal klachten	8
4.1.1.	Aantal klachten die 'géén' klacht blijken te zijn.....	8
4.2.	Wijze van behandeling.....	9
4.3.	Aard van de klachten	9
4.4.	Klachten organisatiebreed.....	9
4.5.	Beleving van de klager	11
5.	Klachtbehandeling tweede fase in eerste aanleg: door de klachtencommissaris	12
5.1.	Externe klachtencommissaris.....	12
5.2.	Behandelde klachten	12
6.	Klachtbehandeling in tweede aanleg: door de Nationale Ombudsman	14
6.1.	Klachtbehandeling in tweede aanleg	14
6.2.	Interventie.....	14
7.	Aanbevelingen voor verbeterpunten met actiepunten.....	15
7.1.	Verbeterpunten ten behoeve van het optimaliseren van de dienstverlening	15
7.1.1.	Onheuse bejegening.....	15
7.1.2.	Niet of niet tijdig handelen	16
7.1.3.	Informatieverstrekking	17
7.2.	Verbeterpunten rondom de klachtbehandeling	17
7.2.1.	Afhandelingstermijn van een klacht	17

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2023 inzake de klachtbehandeling door de gemeente Leudal (hierna: gemeente). De voorkaft beeldt de klachtbehandeling uit:

- de regen staat symbool voor een ontevreden inwoner, ondernemer of derde die een klacht heeft;
- de regenboog staat symbool voor de klachtbehandeling, waarbij wordt gepoogd om tot een oplossing te komen;
- de zon staat symbool voor de situatie waarbij de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost.

Hoe eerder een melding wordt opgepakt en afgehandeld, hoe kleiner de kans dat een melding uitgroeit tot een klacht. Oftewel, hoe eerder en langer de zon gaat/blijft schijnen. Een goede klachtbehandeling biedt de kans om het geschonden vertrouwen van de klager in de gemeente te herstellen en om de kwaliteit en de dienstverlening te verbeteren.

Het jaarverslag is een manier om inzicht te geven in de klachtafhandeling en om te leren van wat er beter kan. Een zorgvuldige, eerlijke en objectieve klachtbehandeling is van groot belang. Daarmee probeert de gemeente het vertrouwen van haar inwoners, ondernemers en derden zoveel mogelijk te borgen of juist te herstellen. In eerste instantie wordt er zoveel mogelijk ingezet om door het goede gesprek te voeren er samen uit te komen. Maar soms is een formele behandeling van de klacht niet te voorkomen.

In het jaarverslag wordt u meegenomen in het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en de verbeterpunten voor de organisatie.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks worden gepubliceerd. Met dit jaarverslag wordt uitvoering gegeven aan deze wettelijke publicatieplicht van artikel 9:12a Awb.

Veel leerplezier,

De klachtencoördinator
Mevrouw mr. S.A.M. Heesen

2. Wat is een klacht?

Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, haar ondernemers en derden via diverse kanalen. Gelukkig gaat dit in veel gevallen goed. Soms verloopt een contact niet naar tevredenheid van de inwoner, ondernemer of derde (hierna ook: klager) en wordt er een klacht ingediend. Maar wat is nu eigenlijk een klacht? Een klacht is in ieder geval een signaal dat er ergens iets niet goed lijkt te zijn gegaan. Daarmee is het tegelijkertijd ook een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening van de gemeente.

Maar wat de definitie van een klacht in het klachtrecht is en wat niet, wordt in dit hoofdstuk besproken.



2.1. Klachten in de zin van de Awb

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedereen het recht een klacht in te dienen over de manier waarop een ambtenaar of bestuurder zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen jegens hem of haar. Dit is geregeld in artikel 9:1 Awb. Het gaat daarbij dus over klachten over gedragingen jegens personen. Dit recht is ruim geformuleerd (ten dele een uitvloeisel van art 5 Grondwet). Onder 'een ieder' moet worden verstaan: zowel natuurlijke personen als rechtspersonen. De klager kan zich bij de indiening van zijn klacht laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen (artikel 2:1 Awb).

De gemeente Leudal heeft de wettelijke regeling van de Awb geconcretiseerd in de Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal (hierna: Verordening). Het klachtbegrip in de Verordening sluit aan bij deze wettelijke begripsbepaling. In artikel 1 onder d van de Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal is de volgende begripsbepaling opgenomen:

'klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen. Het betreft een klacht zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb. Een melding over een (mogelijke) integriteitschending door raadsleden, raadscommissieleden of wethouders wordt behandeld conform het hiervoor bestaande protocol.'

2.2. Geen klacht in de zin van de Awb

Er zijn ook situaties waarover een inwoner, ondernemer of derde ontevreden is, maar welke niet vallen onder klachtrecht.

2.2.1. Meldingen

Meldingen over gebreken en onderhoud van de openbare ruimte zijn geen klachten in de zin van de Awb en worden daarom niet via de klachtbehandeling opgepakt. Hierbij moet gedacht worden aan een losliggende stoeptegels, verlichting van uw straat is kapot, het niet legen van de afvalcontainer, zwerfvuil of dumpingen, verstopte riolering, omgewaaide bomen of ongedierte of dode dieren. Al dit soort klachten hebben betrekking op uitvoerende taken en vallen niet onder het begrip klacht zoals bedoeld in de zin van de Awb. Deze meldingen worden op andere wijze in behandeling genomen, waarbij de voorkeur is dat dit gemeld wordt via de BuitenBeter app. Zodra er echter een klacht is over het niet reageren op een melding, is er wel weer sprake van een klacht in de zin van de Awb.

2.2.2. Bezwaar tegen een besluit

Besluiten waar inwoners, ondernemers en derden het niet mee eens zijn en waar een bezwaar- en beroepsprocedure op van toepassing is en gedragingen van de gemeente waartegen een andere (civielrechtelijke) rechtsgang openstaat, vallen ook niet onder de reikwijdte van het klachtbegrip.

2.2.3. Ongenoegen over wettelijke regel, beleid of proces

Verder wordt niet als klacht aangemerkt een uiting van ongenoegen over wettelijke regels, over het beleid van de gemeente of het proces binnen de gemeentelijke organisatie.

3. Wijze van klachtbehandeling

De wijze waarop bij onze gemeente een klacht kan worden ingediend, is laagdrempelig. Het kan digitaal via het invullen van een webformulier op de gemeentelijke website, maar eventueel ook mondeling of schriftelijk. De gemeente heeft de plicht om zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. De wijze waarop de gemeente de klachten moet behandelen is geregeld in Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling van de Awb.

Intern klachtrecht

Titel 9.1 Awb regelt het intern klachtrecht, wat betekent dat het bestuursorgaan zelf de klacht afdoet. De klachtregeling moet bijdragen aan de ontwikkeling van een organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden behandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen. Indien de ambtelijke organisatie de klacht zelf kan oplossen, zal dit het vertrouwen bij de klager kunnen herstellen.

De wijze waarop de gemeente dat doet is vastgesteld in de Verordening Klachtbehandeling Leudal.

3.1. Fases in de klachtbehandeling

De klachtbehandeling in de Verordening onderscheidt een interne en externe procedure. De interne procedure is de klachtafhandeling binnen de ambtelijke organisatie en een eventuele klachtbehandeling door de externe onafhankelijke klachtencommissaris. In de Verordening worden deze twee fasen omschreven als eerste fase in eerste aanleg respectievelijk tweede fase in eerste aanleg. De externe procedure ziet op de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman die volgt op de interne procedure.

Schematisch ziet er dit als volgt uit:



Toelichting:

Interne klachtenprocedure

1. Klacht in eerste fase, in eerste aanleg: ambtelijke organisatie

Behandeling van de klacht door interne organisatie conform art 7 Verordening. Dit tenzij er sprake is van een uitzonderingsgrond zoals opgenomen in artikel 9:8 waardoor het bestuursorgaan de klacht niet hoeft te behandelen.

Wordt in deze fase de klacht niet naar tevredenheid van klager afgehandeld, dan wordt de klacht op verzoek van klager doorgezet naar de tweede fase in eerste aanleg.

2. Klacht in tweede fase, in eerste aanleg: klachtencommissaris

Behandeling van de klacht door de externe klachtencommissaris, die vervolgens advies hierover uitbrengt. Beslissing op de klacht wordt genomen door beslissingsbevoegde in art. 17 Verordening. Wordt in deze fase de klacht niet naar tevredenheid van klager afgehandeld, dan kan klager de klacht ter behandeling voorleggen aan de Nationale ombudsman.

Externe klachtenprocedure

3. Klacht in tweede aanleg: Nationale Ombudsman

Behandeling van de klacht door de Nationale ombudsman.

In hoofdstuk 4, 5 en 6 worden deze fases nader uitgelegd en de cijfers van 2023 in beeld gebracht.

4. Klachtbehandeling eerste fase in eerste aanleg: door de ambtelijke organisatie

De klachtbehandeling binnen de eerste fase in eerste aanleg is de eerste stap in de klachtenprocedure en bedoeld om een klacht op informele wijze af te doen. Informeel betekent hier: oplossingsgericht tussen klachtbehandelaar (vaak leidinggevende van de medewerker waarover de klacht gaat), klager en beklaagde, in beginsel zonder tussenkomst van derde(n). Deze fase van klachtbehandeling wordt gekenmerkt door een persoonlijk, betrokken en oplossingsgerichte aanpak, waarbij de klager centraal staat.

De gemeentelijke klachtencoördinator (een van de juristen van team juridische zaken) bewaakt de procedure en de termijnen en adviseert waar nodig over de wijze van afhandeling van de klacht door de klachtbehandelaar, zoals gesteld in artikel 7 van de Verordening. Deze fase is nadrukkelijk bedoeld om op een laagdrempelige manier met de klager te bespreken welk knelpunt wordt ervaren en op welke manier dit het beste kan worden opgelost. Het eerste contact van de leidinggevende met de klager is vaak telefonisch. Soms kan het geven van een nadere toelichting, het aanbieden van excuses of klager in contact brengen met de juiste persoon voldoende zijn.

Als deze aanpak leidt tot tevredenheid van de klager, wordt dit (bij voorkeur schriftelijk, per per e-mail) door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. De klachtbehandeling is dan beëindigd. Wanneer het niet lukt de klacht in deze eerste fase naar tevredenheid van klager op te lossen, wordt de klacht op verzoek van klager ter behandeling doorgezet naar de externe klachtencommissaris. In hoofdstuk 5 wordt hier nader op ingegaan.

CIJFERMATIG INZICHT

4.1. Aantal klachten

Het digitale klachtenformulier op de gemeentelijke website zorgt ervoor dat inwoners, ondernemers en derde eenvoudig en laagdrempelig een klacht kunnen indienen. Uit de cijfers blijkt ook wel dat deze weg gemakkelijk vindbaar is, nu er van de 76 ingediende klachten slechts vijf klachten via een andere wijze dan het webformulier zijn ingediend (drie per email en één per brief).

Tevens zijn er 13 'klachten' via het digitale klachtenformulier ontvangen die echter geen klacht in het kader van de Awb en de klachtenregeling bleken te zijn. De inhoud van deze meldingen gaan voornamelijk over meldingen in de openbare ruimte en informatieverzoeken over veelal afvalbeleid, aanvragen vergunningen en wegwerkzaamheden. Deze meldingen zijn doorgeleid naar de behandelend medewerker die de indiener van de 'klacht' alsnog de informatie verstrekt of – indien nodig – doorzet naar bevoegde instantie.

Tabel: Aantal geregistreerde klachten in 2023 en 2022

Jaartal	Aantal geregistreerde klachten	Aantal géén 'klacht' i.h.k.v. de Awb	Aantal klachten i.h.k.v. de Awb
2023	76	13	63
2022	64	21	43

4.1.1. Aantal klachten die 'géén' klacht blijken te zijn

In 2022 is een Lean traject uitgevoerd voor de klachtbehandeling in eerste fase. Eén van de belangrijkste punten voor verbetering in de klachtbehandeling in de eerste fase was om beter onderscheid te maken tussen wat nu wel en wat nu niet als klacht in de zin van de klachtenregeling moet worden gekwalificeerd. Om dit te verbeteren zijn twee maatregelen genomen:

1. De gemeentelijke website is aangepast, waarbij meteen kort en krachtig wordt uitgelegd wanneer een klacht kan worden ingediend. Bovendien is meteen daaronder ook uitgelegd wanneer géén klacht kan worden ingediend (bij bezwaar en een melding), en is het mogelijk om via een koppeling/link naar de juiste pagina te gaan (bijv. voor het doen van een melding).

Link: [Klacht indienen](#) | [Gemeente Leudal](#)

2. Bij de medewerkers van de Postkamer en de receptionisten/callcentrum is kennis overgedragen welke klachten nu daadwerkelijk klachten zijn in het kader van het klachtrecht. Bij deze maatregel is men ervan bewust dat dit ook in de toekomst (2024) aandacht dient te krijgen om de kennis op peil te houden en nieuwe medewerkers opnieuw te instrueren.

De genomen maatregelen blijken vruchten af te werpen. Ten opzichte van vorig jaar is het aantal geregistreerde klachten die 'géén' klacht in de zin van het klachtrecht blijken te zijn namelijk flink gedaald. In 2022 waren dit er nog 21 van de 64: circa 34% van het totale aantal geregistreerde klachten. Terwijl dit er in 2023 nog maar 13 van de 76 zijn; circa 17% van het totale aantal geregistreerde klachten.

4.2. Wijze van behandeling

Van de 63 geregistreerde klachten zijn 46 klachten in de eerste fase van de klachtenprocedure naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Er zijn op dit moment (2024) nog twee klachten in behandeling in de interne klachtenprocedure.

Ook zijn er zeven klachten, ontvangen in 2023, doorgezet naar de klachtencommissaris, waarvan zes klachten in 2024 in behandeling zijn genomen en één klacht – op verzoek van klager - is opgeschort. Eén klacht is door klager voorgelegd aan de Nationale ombudsman, wat betekent dat wij deze klacht op dit moment niet in behandeling nemen.

De overige zeven klachten zijn door de klachtbehandelaar nog niet in behandeling genomen. Deze zullen spoedig in 2024 worden opgepakt.

Tabel: Wijze van behandeling van de klachten

Aantal klachten	Afgehandeld in eerste fase	In behandeling	Niet behandeld	Doorgezet naar klachtencommissaris	Voorgelegd aan NO
63	46	2	7	7	1

4.3. Aard van de klachten

Om het leereffect voor de gemeentelijke organisatie te vergroten is inzicht in de klachtbehandeling van belang. Niet alleen het aantal klachten, maar ook de aard van de klachten wordt geregistreerd. De gedragingen waarover wordt geklaagd, kunnen onderverdeeld worden in drie hoofd categorieën:

- 1) Onheuse bejegening: wijze van omgang met de klager in communiceren en/of handelingen
- 2) Niet of niet tijdig handelen: niet (tijdig) terugbellen, niet (tijdig) beantwoorden van email en brieven en het niet (tijdig) nakomen van afspraken
- 3) Informatieverstrekking: onvoldoende informatie verstrekken, foutieve informatie verstrekken.

Van de in totaal 63 klachten zijn er 28 klachten die gaan over een onheuse bejegening, 24 klachten over het niet of niet tijdig handelen en 11 over onvoldoende of foutieve informatieverstrekking.

Tabel: Drie klachtcategorieën

Categorie aard van de klacht	Aantal klachten
Onheuse bejegening	28
Niet of niet tijdig handelen	24
Informatieverstrekking	11

In 2023 zijn de volgende klachten binnengekomen die zijn gecategoriseerd onder 'onheuse bejegening':

- Handelingen: door de buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's) laat op de avond aanbellen, fout parkeren, niet willen handhaven, oneens met de aanpak, ongevraagd betreden van een perceel en stappen op beplanting. Maar ook klachten als: ten onrechte verstrekken van persoonsgegevens aan derden en lange wachttijd bij het ophalen van een rijbewijs.
- Communicatie: onvriendelijke en onprofessionele wijze van te woord staan, intimiderend gedrag en dreigend taalgebruik, klager voelt zich voor schut gezet of, voelt zich van 'kastje-naar-de-muur' gestuurd.

4.4. Klachten organisatiebreed

In vergelijking met vorig jaar is het aantal klachten toegenomen. Deze stijging is overal terug te zien, behalve bij de afdeling Samenleving.

Tabel: Vergelijk aantal klachten met verdeling van afdeling 2023 – 2022

Jaartal	Aantal klachten	Bestuur	Ruimte	Samenleving	Dienstverlening
2023	63	6	36	8	13
2022	43	2	25	8	8

Om beter zicht te krijgen waar organisatiebreed de meeste klachten worden ingediend, zijn de 63 geregistreerde klachten onderverdeeld naar afdelingen en haar teams. Hierdoor werd duidelijk dat team Ruimtelijk Beheer en team Veiligheid, Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VVTH) van de afdeling Ruimte alsmede team Burgerzaken van de afdeling Dienstverlening de teams zijn met het hoogste aantal ingediende klachten.

Tabel: Schematische weergave van klachten organisatiebreed

Afdeling	Aantal klachten
Bestuur	6
- College van burgemeester en wethouders	2
- Burgemeester	2
- Wethouder	2
Concernstaf	0
Ruimte	36
Tevens afdelingshoofd	2
- Team Ontwikkeling	4
- Team Ruimtelijk Beheer	15
- Team VVTH	15
Samenleving	8
- Team Beleid	5
- Team Uitvoering	3
Dienstverlening	13
- Team Advies	3
- Team Ondersteuning	0
- Team Services	0
- Team Burgerzaken	10

Wanneer bij de drie teams met de meeste klachten gekeken wordt naar de aard van de klachten, zijn er duidelijke verschillen zichtbaar.

Bij team Ruimtelijk Beheer valt op dat het overgrote deel van de klachten betrekking heeft op het niet of niet tijdig handelen (10 van de 15 klachten). Uit de klachten blijkt dat mensen vragen hebben over situaties die in de leefomgeving spelen. Vragen die onbeantwoord zijn gebleven en waarover klachten zijn ingediend gaan voornamelijk over het groenonderhoud en gaan soms ook over de communicatie rondom wegwerkzaamheden.

Bij team VVTH zijn er zowel klachten tegen het niet of niet tijdig handelen (vijf van de 15 klachten), maar de meeste klachten hebben betrekking op onheuse bejegening (negen van de 15 klachten). Bij het niet of niet tijdig handelen gaat het voornamelijk over handhavingsmeldingen en -verzoeken in het ruimste zin van het woord (vragen over het proces, stand van zaken, waarom al dan niet handhaven, etc.). Bij onheuse bejegening is het opvallend dat Boa's verwijten worden gemaakt over de wijze van communiceren met de klager.

Bij team Burgerzaken is het merendeel van de klachten (acht van de 10 klachten) te categoriseren onder onheuse bejegening en ontevredenheid inzake de dienstverlening.

Tabel: Aard van de klachten van de drie teams met de meeste klachten

Aard van de klacht	Team Ruimtelijk Beheer	Team VVTH	Team Burgerzaken
Onheuse bejegening	2	9	8
Niet (tijdig) handelen	10	5	1
Informatieverstrekking	3	1	1

4.5. Beleving van de klager

Zoals bij de inleiding van dit hoofdstuk al is aangegeven gaat het in deze fase om een aanpak om het probleem op te lossen. Hierbij speelt de beleving van de klager een grote rol.

Reden waarom er in deze fase niet zozeer wordt gekeken en gemonitord of de klacht gegrond of ongegrond is. De klacht kan ook zonder een oordeel naar tevredenheid van de klager zijn opgelost, bijvoorbeeld doordat uitleg wordt gegeven over een werkwijze.

Als de klacht terecht is, biedt de klachtbehandelaar in het gesprek excuses aan en indien mogelijk een oplossing voor de klacht. Als een klacht onterecht is, geeft de klachtbehandelaar in het gesprek uitleg om zo tot wederzijds begrip te komen.

Te allen tijde wordt de beklaagde geïnformeerd over de ingediende klacht en betrokken bij de behandeling. Door goed te luisteren naar de ervaring en beleving van klager, wordt er geprobeerd om zo goed mogelijk in te leven in de behoefte en leefwereld van klager om zo te begrijpen wat er is gebeurd waardoor de klacht tot stand is gekomen. Zo wordt er geprobeerd om van iedere klacht te leren en te voorkomen dat het in de toekomst nog eens gebeurt.

5. Klachtbehandeling tweede fase in eerste aanleg: door de klachtencommissaris

Als de klachtbehandeling in de eerste fase, dus door de ambtelijke organisatie, niet leidt tot afdoening naar tevredenheid van klager, dan wordt de klacht op verzoek van klager doorgeleid naar de tweede fase in eerste aanleg. Dit betekent dat de klacht wordt voorgelegd aan de externe onafhankelijke klachtencommissaris van de gemeente Leudal.

Onderdeel van deze fase is dat de klager, beklagde en klachtbehandelaar (of andere vertegenwoordiger van de gemeente indien van toepassing) door de klachtencommissaris worden gehoord in elkaars aanwezigheid. Hiervan wordt een verslag gemaakt. De klachtencoördinator assisteert de klachtencommissaris tijdens de klachtbehandeling in deze fase. De klachtencommissaris brengt via de klachtcoördinator een advies uit aan het college van burgemeester en wethouders. Deze fase van klachtbehandeling eindigt met het nemen van een klachtoordeel door het college van burgemeester en wethouders. De betrokkenen (klager, beklagde en klachtbehandelaar) worden schriftelijk in kennis gesteld van het genomen besluit.

Tegen dit besluit staan geen rechtsmiddelen open. Wanneer klager ontevreden is over de afhandeling van de klacht door de gemeente of zich niet kan verenigen met de beslissing op de klacht, dan kan klager de klacht binnen één jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman. Hier wordt verder op ingegaan in Hoofdstuk 6.

5.1. Externe klachtencommissaris

Sinds 30 november 2021 vervult de heer mr. G.A.M. Stevens de rol van externe klachtencommissaris van de gemeente Leudal.

De heer Stevens is oud-rechter en is als zodanig onder andere werkzaam geweest als president van de rechtbank Roermond en van het gerechtshof 's-Hertogenbosch. Na zijn pensionering is hij gedurende acht jaar voorzitter geweest van de Klachtencommissie seksueel misbruik in de Rooms Katholieke Kerk.

De klachtbehandeling toetst de behoorlijkheid van de gedragingen van de overheid en draagt daardoor bij aan het vertrouwen van de inwoners, ondernemers en derden in de overheid. In de rol van klachtencommissaris draagt de heer Stevens hier zijn steentje aan bij.



5.2. Behandelde klachten

In 2023 zijn drie klachten, welke in 2022 zijn ingediend, ter behandeling voorgelegd aan de externe klachtencommissaris en afgehandeld.

Zoals in par 4.2 'Wijze van behandeling' al beschreven, zijn er ook zeven klachten, ingediend in 2023, ter behandeling aan de klachtencommissaris voorgelegd. Daarvan zijn er inmiddels (in 2024) vier afgehandeld en twee in de afrondende fase. Eén klacht is op verzoek van klager opgeschort.

Tabel: aantal behandelde klachten door klachtencommissaris

Jaartal	Afgehandelde klachten
2023	3
2022	2
2021	5

Hieronder volgt een korte inhoudelijke samenvatting van de in 2023 door de klachtencommissaris behandelde klachten en het oordeel.

Klacht 1: Overlast en geweld: Ongegrond

De klacht betreft vele vormen van toenemende overlast met bedreigingen en feitelijk geweld gedurende een periode van drie jaar. Blijkens het klaagschrift houdt klager daar de burgemeester verantwoordelijk voor, aangezien zij in zijn ogen niet heeft ingegrepen waardoor die overlast met bedreigingen zo lang heeft kunnen voortduren. Meer specifiek maakt hij de burgemeester het verwijt dat zij de overlastgevers respectievelijk de bedreigers geen gebiedsverbod heeft opgelegd.

Bij de klachtbehandeling ligt de vraag voor of er sprake is geweest van onbehoorlijke gedragingen van de burgemeester in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb. De klachtencommissaris oordeelt dat hiervan geen sprake is op grond van onderstaande feiten en omstandigheden.

Het is weliswaar aannemelijk geworden dat er sprake is van zeer ernstige overlast gedurende lange tijd en dat deze overlast inderdaad aspecten heeft van openbare orde en veiligheid, maar de strafrechtelijke aspecten overheersen daarin. Er zijn ook vele instanties en instellingen bij deze situatie betrokken, zoals politie en justitie, reclassering, COA/IND, veiligheidshuis en woningcorporatie, waarover de burgemeester geen zeggenschap heeft. Sterker nog, soms kon kennelijk geen informatie worden verkregen vanwege privacyoverwegingen. Op grond van de toen ontvangen informatie die de burgemeester – in ieder geval na ontvangst van onderhavige klacht – heeft ingewonnen bij verschillende instanties, heeft zij geconcludeerd – en volgens de klachtencommissaris kunnen concluderen – dat er geen noodzaak bestond om een gebiedsverbod als bedoeld in artikel 172a, lid 1 van de Gemeentewet op te leggen, aangezien geen sprake was van de ernstige vrees voor verdere verstoring van de openbare orde die voor toepassing van dat artikel noodzakelijk is.

Advies van de klachtencommissaris: klacht ongegrond verklaren.

Het college heeft het advies van de klachtencommissaris overgenomen.

Klacht 2: Gebrekkige communicatie: Gegrond

De klacht ging over het uitzetten van een opdracht, waarbij een lokale ondernemer is verzocht om een prijsopgave te doen. Door miscommunicatie en het niet tijdig reageren van de lokale ondernemer is de opdracht uiteindelijk gegund aan een andere onderneming.

Naar het oordeel van de klachtencommissaris had het -zeker nu er kennelijk zo veel haast bij was- meer voor de hand gelegen dat beklaagde zelf telefonisch contact had opgenomen met de lokale ondernemer om te informeren waar de prijsopgave bleef. Temeer nu in de mail waarin om de prijsopgave wordt gevraagd geen (uiterste) datum staat vermeld. Op grond daarvan acht de klachtencommissaris derhalve het zonder meer toewijzen van de opdracht aan een andere ondernemer niet behoorlijk.

Advies van de klachtencommissaris: klacht gegrond verklaren.

Het college heeft het advies van de klachtencommissaris overgenomen.

Klacht 3: Onbehoorlijke procedure van gunning: Gegrond

De klacht had betrekking op een opdracht die, in strijd met het inkoopbeleid, rechtstreeks gegund is aan een concurrerende onderneming.

De klachtencommissaris is van oordeel dat de aangevoerde redenen om rechtstreeks – dus in strijd met het inkoopbeleid – de opdracht te gunnen aan deze onderneming voornamelijk redenen van organisatorische aard zijn die voor risico van de gemeente komen en geen geldig excuus vormen tegenover klager. Het verklaart immers niet waarom de opdracht wel kon worden verstrekt aan de onderneming die de opdracht verleend heeft gekregen, maar niet aan de klagende onderneming. Ter zitting is daarnaar gevraagd, maar daar werd geen deugdelijke verklaring voor gegeven door beklaagde. Op grond daarvan acht de klachtencommissaris derhalve dat gunning aan de onderneming tegenover klager niet behoorlijk.

Advies van de klachtencommissaris: klacht gegrond verklaren.

Het college heeft het advies van de klachtencommissaris overgenomen.

6. Klachtbehandeling in tweede aanleg: door de Nationale Ombudsman

Gemeente Leudal is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Dit betekent dat de de Nationale ombudsman een klacht over de gemeente Leudal mag behandelen.

6.1. Klachtbehandeling in tweede aanleg

Als de klager na het doorlopen van de interne klachtenprocedure toch niet tevreden is over de klachtbehandeling, dan kan hij de klacht binnen één jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman. Deze externe procedure is geregeld in titel 9.2 van de Awb. Verder is het bekend dat de Nationale ombudsman werkt conform de Behoorlijkheidswijzer.

In 2023 zijn er, net als voorgaande jaren, geen klachten binnengekomen bij de Nationale ombudsman van klagers die ontevreden waren na het doorlopen van de interne klachtenprocedure.

6.2. Interventie

Het kan ook wel eens voorkomen dat klagers, zonder het doorlopen van de interne klachtenprocedure, zich melden bij de Nationale ombudsman. Een dergelijke klacht dient formeel dan naar de gemeente terugverwezen te worden. Echter, de Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid leert van klachten en stimuleert overheidsinstanties daarom zoveel mogelijk om problemen met klager(s) eerst zelf op te lossen. Dit betekent dat ze een interventie toepassen, waarbij ze bij de gemeente navraag doen over de door hun ontvangen klacht en of deze klacht al dan niet is/ wordt behandeld in de interne klachtenprocedure. De Nationale ombudsman houdt dan de vinger aan de pols. In 2023 heeft twee keer een interventie plaatsgevonden door de Nationale Ombudsman. Ook is bij ons bekend dat er één klacht voor onderzoek bij de Nationale ombudsman voorligt.

7. Aanbevelingen voor verbeterpunten met actiepunten

Voor een maximaal leereffect worden de klachten zodanig geregistreerd dat uit de binnengekomen klachten ook echt leermomenten kunnen worden gehaald. Hierdoor is het mogelijk om gedurende het jaar een lerende organisatie te zijn en te kunnen acteren op signaleren. Als klachtencoördinator heb ik geconstateerd dat er in 2023 verschillende aandachtspunten naar voren zijn gekomen die als volgt onderverdeeld kunnen worden:

- verbeterpunten ten behoeve van het optimaliseren van de dienstverlening. (Dit is het proces vóórdat de klacht is ingediend.)
- verbeterpunten tijdens de klachtbehandeling. (Dit is het proces nadat de klacht is ingediend.)

De aanbevolen verbeterpunten alsmede de verbeterpunten die ten dele al uitgevoerd of in uitvoering zijn, worden voor beide situaties in dit hoofdstuk beschreven.

7.1. Verbeterpunten ten behoeve van het optimaliseren van de dienstverlening

Uit de cijferanalyse van 2023 konden de gedragingen van de klachten onderverdeeld worden in drie hoofdcategorieën, te weten 1) onheuse bejegening, 2) niet of niet tijdig handelen en 3) informatieverstrekking. Dit zijn dus binnen de ambtelijke organisatie de belangrijkste aandachtspunten om mee te nemen in de verdere optimalisering van onze dienstverlening. Dit met als doel om de tevredenheid van de inwoners, ondernemers en derden over onze dienstverlening te verhogen, oftewel het aantal klachten te verminderen.

7.1.1. Onheuse bejegening

De manier waarop medewerkers met inwoners, ondernemers en derden omgaan, is een kernelement van de kwaliteit en effectiviteit van een professionele organisatie. Bij klachten over bejegening spelen emoties vaak een grote rol. Het gaat over de beleavingswereld van klager en beklaagde. Helaas wordt deze bejegening door de gemeente in de ruimste zin van het woord, niet altijd positief ervaren door inwoners, ondernemers en/of derden. Om daar wat aan te doen, zijn de volgende acties ondernomen of aanbevelingen gedaan.

7.1.1.1. Team VVTH

Uit de cijferanalyse van de klachten blijkt dat een aanzienlijk gedeelte van de klachten inzake onheuse bejegening gericht zijn tegen Boa's. Sommige situaties vloeien voort uit burenruzies, waar emoties en woede in grote mate aanwezig is. Onderstaande maatregelen zijn genomen om de tevredenheid over team VVTH te vergroten.

- Inzet mediation

Vanuit de organisatie wordt steeds vaker de keuze gemaakt om niet direct te handhaven, maar juist mediation in te zetten om de zaak – zonder juridische procedures – op te lossen.

- Inzet coördinator boa

Door het aanstellen van een coördinator Boa hebben Boa's één duidelijke aanspreekpunt. Ook heeft deze coördinator bemoeienis met de afhandeling van de klachten waardoor wordt bereikt dat er adequater wordt gereageerd op de ingekomen klachten naar de klagers toe. Maar ook dat de klachten beter worden nabesproken met de Boa's om zo betere bewustwording bij hen te bewerkstelligen.

7.1.1.2. Team Burgerzaken

Bij team Burgerzaken (waaronder de receptionisten, callcenter en de frontoffice) was het opvallend dat nagenoeg alle klachten die werden ontvangen gecategoriseerd konden worden onder 'onheuse bejegening'. De receptionisten en callcentermedewerkers zijn de personen die het eerste contactmoment hebben met de inwoner, ondernemer of derde. Dus als een inwoner, ondernemer of derde hoog in zijn emotie zit en snel te woord wil worden gestaan en/of zijn vraag beantwoord wil krijgen, maar om welke reden dan ook niet mogelijk is, zijn de receptionisten en callcentermedewerkers de personen die 'de klappen opvangen'. De mensen in deze functies zijn zich hiervan bewust, maar het verhoogt uiteraard niet hun werkvreugde.

Wel wordt opgemerkt dat klachten bij team Burgerzaken steeds in de eerste fase werden opgelost.

Onderstaand een tweetal (organisatiebrede) maatregelen die moet bijdrage aan verbetering van dit eerste contactmoment met de inwoner, ondernemer of derde.

- Goed gebruik van MiCollab door de interne organisatie

Iedere ambtenaar is in het bezit van een mobiele telefoon om een goede bereikbaarheid te faciliteren. Maar als een ambtenaar in overleg of niet werkzaam is, kan de ambtenaar via de applicatie MiCollab zijn beschikbaarheid veranderen. De interne organisatie wordt daarom gevraagd om MiCollab goed te gebruiken, zodat voor de receptioniste duidelijk is of doorverbinden mogelijk is of dat er meteen terugbelverzoek moet worden gemaakt. Door hiervoor aandacht te vragen in de organisatie en toe te zien op de naleving, kunnen klachten over het niet, niet goed of niet meteen naar de juiste persoon doorverbinden - waardoor een klager zich niet goed geholpen of van het kastje-naar-de-muur gestuurd voelt - tot de verleden tijd behoren.

- Opleiding 'omgaan met emoties en agressie'

Door alle medewerkers die klantcontact hebben – maar zeker de receptionisten, callcentermedewerkers en frontoffice – een cursus te laten volgen waarin wordt geleerd om te allen tijde op een professionele wijze te communiceren met de inwoners, ondernemingen en derden, zal bijdrage aan een verlaging van aantal klachten indien het geleerde te allen tijde wordt toegepast.

7.1.1.3. Algemeen

Er is een toenemende intolerantie (ongeduldigheid) bij inwoners, ondernemers en derden merkbaar als de medewerker van de gemeente niet tegemoet kan of wil komen aan het gevraagde, waardoor er eerder sprake is van een klacht vanwege een onheuse bejegening. Reden waarom het goed is om hier aandacht aan te besteden bij de medewerkers: Hoe kan een negatief antwoord worden 'verkocht' en tegelijkertijd klantvriendelijk blijven. Alsmede hoe blijven/worden medewerkers weerbaar bij onheuse bejegening door inwoners, ondernemers en/of derden.

7.1.1.4. Verstoorde relatie

Ook is er een aantal situaties waarbij meerdere klachten van één klager komen en waar het – door een al verstoorde relatie – moeilijk is om de klacht naar tevreden op te lossen. Iedere nieuwe ontwikkeling leidt dan bijna vanzelf tot een nieuwe klacht. Wat uit de klachtbehandeling ter verbetering van de dienstverlening wel kan worden gehaald, is blijvende aandacht voor het tijdig, correct en op de juiste manier communiceren.

7.1.2. Niet of niet tijdig handelen

Om grip te krijgen op het aantal terugbelverzoeken alsmede verzoeken, aanvragen en hulpvragen en de doorlooptijd worden deze alle geregistreerd in een daarvoor bestemd systeem. Sturing blijkt hier uiterst belangrijk om de beoogde afhandelingstermijn na te leven.

- Telefonische terugbelverzoeken

Het interne beleid 'Bellen: Wat zijn de afspraken' is dat er binnen twee werkdagen na het aanmaken van het terugbelverzoek contact wordt opgenomen met de beller. Dit wordt geregistreerd in applicatie Join Klantcontact.

In 2023 zijn alle aangemaakte terugbelverzoeken ook afgehandeld in 2023, waarvan 73% binnen twee werkdagen was afgehandeld. Zonder exacte cijfers wordt verondersteld dat een deel van de laatstgenoemde terugbelverzoeken ook binnen twee werkdagen zijn afgehandeld, maar dat dit door de medewerker niet meteen in het systeem is verwerkt als afgehandeld. Hierdoor is het aantal niet geheel zuiver. Feit blijft uiteraard wel dat sturing op de naleving van het intern belbeleid eraan bij zal dragen dat openstaande terugbelverzoeken verminderen, met als gevolg wellicht minder klachten over het niet of niet tijdig handelen.

- Behandeling van verzoeken, aanvragen en hulpvragen

In principe wordt alle ingekomen post geregistreerd in het zaakstelsel JOIN. Aan de zaak wordt de wettelijke afhandelingstermijn gekoppeld. Indien deze er niet is, dan wordt er een servicetermijn aan gekoppeld. Vanuit het project 'Zaakgericht werken' wordt de ambtelijke organisatie geleerd om nog beter het systeem te gebruiken, zodat het de medewerker helpt om het proces te bewaken. In 2024 is hier een start mee gemaakt en zal per team verder worden uitgerold.

Wel wordt opgemerkt dat het systeem handvaten biedt om te monitoren, maar niet het gehele probleem kan verhelpen. Het systeem is een hulpmiddel, maar de behandelend medewerker dient de handelingen daadwerkelijk uit te voeren. Sturing op de naleving zal eraan bijdrage dat tijdig wordt gehandeld.

7.1.3. Informatieverstrekking

Bij informatieverstrekking ging het – volgens de klager – niet alleen over te weinig communiceren, maar ook over het juist en begrijpelijk communiceren.

Ten aanzien van de communicatie en informatieverstrekking naar buiten toe wordt vanaf 2023 en ook in 2024 aandacht besteed aan duidelijke communicatie. Het doel is om in de communicatie naar inwoners, ondernemers en derden het taalniveau B1 te hanteren. Dit staat voor eenvoudig Nederlands en wordt door het overgrote deel van de inwoners, ondernemers en derden goed begrepen. Het project duidelijke overheidscommunicatie wordt organisatiebreed uitgerold door medewerkers hierin op te leiden. Deze trainingen voor medewerkers zijn inmiddels van start gegaan.

Daarnaast worden er in 2024 cursussen gegeven in 'Begrijpelijk schrijven' en 'Helder adviseren'.

7.2. Verbeterpunten rondom de klachtbehandeling

De interne klachtbehandeling verloopt goed, maar uiteraard zijn er altijd verbeterpunten. Een groot aandachtspunt is en blijft de afhandelingstermijn van de klacht. Hoe sneller een klacht wordt behandeld hoe groter de kans op een oplossing. Reden waarom hieronder het probleem, de reden en de beoogde maatregelen c.q. oplossingen zijn beschreven.

7.2.1. Afhandelingstermijn van een klacht

In artikel 9:11 Awb staat beschreven dat het bestuursorgaan de klacht afhandelt binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3. van toepassing is (dus behandeling van de klacht door de externe klachtencommissaris) – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Indien verder uitstel gewenst is, dient klager hiermee schriftelijk in te stemmen.

Het streven is om de klacht binnen de wettelijke termijn af te handelen. Door de klachten voortvarend op te pakken, voelen klagers zich meer serieus genomen. Dit resulteert er vaak in dat de klacht in eerste fase naar tevredenheid van de klager wordt opgelost.

Helaas blijkt uit ervaring van de afgelopen jaren dat meer klachten dan gewenst niet kunnen worden afgehandeld binnen de wettelijk gestelde termijn. De voornaamste redenen hiervoor zijn:

- het vergt (veel) tijd van de klachtbehandelaar om te achterhalen waar het zodanig fout is gegaan dat het heeft geresulteerd in het indienen van een klacht. Dit wordt mede veroorzaakt doordat de klachtbehandeling van een klacht tegen een medewerker alleen is neergelegd bij het afdelingshoofd (en niet bij de teamleider).
- de klachtbehandelaar is afhankelijk van de bereikbaarheid van de klager. Klagers zijn lang niet altijd telefonisch bereikbaar. Persoonlijk contact (telefonisch of fysieke afspraak) geniet immers de voorkeur. De schriftelijke afhandeling (email of brief) volgt bij voorkeur daarna pas.
- De vele uitdagingen waarvoor de gemeente staat vergen veel tijd en aandacht, waardoor prioritering moet worden aangebracht. Ondanks dat het verklaarbaar is, is dat voor een klager natuurlijk geen legitieme reden dat het lang duurt.
- In de tweede fase is er sprake van een proces en besluitvorming die extra tijd met zich meebrengen. Wel wordt er in de tweede fase altijd een duidelijk tijdspad aan klager meegegeven wanneer hij een definitief klachtoordeel kan verwachten.

Ten aanzien van de tijdsoverschrijding wordt stevast door klagers aangegeven dat het belangrijkste is dat de klacht op een zorgvuldige wijze wordt behandeld. Het begrip van de klager voor de termijnoverschrijding is fijn, maar het oplossen van het probleem is nog fijner. Reden waarom er naar oplossingen is gezocht.

Ten aanzien van de termijnoverschrijding staan hieronder twee (eventueel te nemen) maatregelen die kunnen worden doorgevoerd in de Verordening. Deze dienen dan ter besluitvorming aan de gemeenteraad te worden voorgelegd:

1. *Opschorting van behandeltermijn tijdens bemiddeling van de klacht:*
Om de klager een reële tijdsplanning te kunnen geven en de aandacht die op dat moment noodzakelijk wordt geacht, is het idee om in de Verordening op te nemen dat gedurende de bemiddeling de behandeltermijn voor de klacht wordt opgeschort. Daarbij is uiteraard de voorwaarde dat er gedurende deze opschorting actief met de klachtbehandeling wordt omgegaan. Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat bovenstaande uiteraard niet geldt voor klachten die nog niet zijn opgepakt zijn door de klachtbehandelaar. Deze gevallen worden hiermee niet beschermd.
2. *Meer klachtbehandelaren*
Om te zorgen dat een klacht tegen een medewerker voortvarend kan worden opgepakt, is het idee om in de Verordening het aantal klachtbehandelaren uit te breiden tot alle leidinggevenden, dus afdelingshoofd of teamleider (en zo nodig naar de coördinator van het cluster) van de beklagde. Zij weten immers beter wat er speelt binnen hun team, waardoor ze situatie eerder onderzocht hebben en dus sneller actie kunnen ondernemen om de klacht te behandelen. Ook kunnen ze de klager in veel gevallen betere inlichtingen geven omdat ze beter in de materie thuis zijn en weten wat de stand van zaken is. Om toch de onafhankelijkheid te creëren, blijft het afdelingshoofd eindverantwoordelijke en kan inspringen daar waar nodig. Klachten tegen een teamleider blijven uiteraard wel bij het afdelingshoofd liggen.