

Jaaroverzicht klachten

2024



Inhoudsopgave

	Pagina
Overzicht klachten	4/5
Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken 2024 Nationale Ombudsman	7
Bevindingen en aanbevelingen	8/9/10

Voorwoord

Ieder jaar brengt de klachtencoördinator van de gemeente Texel een verslag uit over de behandelde klachten. Hierin staat het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening van klachten.

Het jaarverslag is openbaar en bedoeld voor iedere belangstellende in de behandeling van klachten bij gemeente Texel. Voor de bestuursorganen van de gemeente Texel kunnen de conclusies inzicht geven en de aanbevelingen kunnen een bijdrage leveren aan de verbetering van de kwaliteit van dienstverlening.

Inleiding

Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, ondernemers en organisaties. Zowel schriftelijk, telefonisch en met persoonlijke gesprekken op het gemeentehuis of ter plaatse. Soms verlopen de contacten niet naar volle tevredenheid en wordt er een klacht ingediend.

Een klacht levert vaak concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoeken van de klachten levert een belangrijk leereffect. Verbeterpunten proberen we direct door te voeren.

Wat is een klacht?

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan (conform artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb)). Klachten gaan dus over gedragingen jegens inwoners en rechtspersonen. Een klacht kan bijvoorbeeld worden ingediend als men het gevoel heeft van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, verkeerde informatie van de ambtenaar heeft gehad of onredelijk lang heeft moeten wachten op gevraagde informatie.

Klachten over gebreken en onderhoud openbare ruimte worden niet aangemerkt als klachten maar zijn 'meldingen'. Zodra er echter geklaagd wordt over het niet reageren op een melding, is er wel weer sprake van een klacht. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of op digitale wijze (per e-mail of via het websiteformulier) worden ingediend.

Bij klachten wordt de volgende onderverdeling gemaakt:

<i>Onheuse bejegening</i>	<i>Indien de indiener van de klacht vindt dat een ambtenaar of bestuurder van de gemeente zich onbehoorlijk heeft gedragen. Geen klantvriendelijke benadering.</i>
<i>Nalatigheid</i>	<i>Het niet of te laat beantwoorden van brieven of het niet nakomen van toezeggingen.</i>
<i>Werkwijze- incorrecte uitvoering van een gemeentelijke taak</i>	<i>Niet doen wat er van de gemeente wordt verwacht. Een procedure is niet op de juiste manier uitgevoerd of er is verkeerde of onvolledige informatie verstrekt.</i>
<i>Combinatie van onderwerpen</i>	<i>Een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen.</i>
<i>Doorgestuurd</i>	<i>Een klacht is ingediend bij de gemeente maar is gericht tegen andere medewerkers of organen dan van de gemeente.</i>

Waarover kan niet worden geklaagd?

Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- klachten die al eerder als klacht zijn behandeld,
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden,
- waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld,
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie onderworpen is of is geweest,
- zolang een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is (zie ook 9:8 Awb)

Er kan ook niet worden geklaagd over:

- het beleid dat de gemeente voert,
- meldingen over de openbare ruimte. Deze kunnen doorgegeven worden via het meldingen formulier;
- klachten over het gebruik van verkeerde gegevens of onterechte verwerking van persoonsgegevens. Hiervoor kan een klacht ingediend worden bij de Autoriteit van Persoonsgegevens.

Waar is het klachtenformulier te vinden?

Het digitaal klachtenformulier is te vinden op www.texel.nl

Klachtbehandeling

Het klachtrecht is geregeld in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De gemeente heeft de algemene zorgplicht om de klacht behoorlijk af te doen.

In aanvulling geldt de Klachtenverordening Texel.

[Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht](#)

<http://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR297197> (oude Verordening uit 2012. De nieuwe

Klachtenverordening Texel 2025 met Toelichting is op 16 april 2025 door de raad vastgesteld en zal gepubliceerd worden).

De klacht wordt zo snel als mogelijk behandeld en binnen de wettelijke termijn van 6-10 weken behandeld.

Formele en informele aanpak

De Awb is in 1994 ingevoerd en is bedoeld als een procedure waarin bestuur en burger een poging kunnen doen om te voorkomen dat de conflicten bij de rechter terecht komen. Tevens is het een snelle, informele en goedkope procedure voor de burger om geschillen op te lossen.

De informele aanpak houdt in dat de behandelaar van bezwaar, zienswijze of klacht actief en zo snel mogelijk na ontvangst contact zoekt met de indiener. Besproken wordt wat er precies speelt en hoe het vraagstuk het beste kan worden behandeld.

De burger beschikt tenslotte over informatie die het bestuur nodig heeft voor het nemen van besluiten en beslissingen, de overheid is op de hoogte van de inhoud van de rechten en plichten van de burger en dient het algemeen belang te behartigen.

De ambtenaar past (mediation)vaardigheden toe die erop gericht zijn om het probleem te beperken met een persoonsgerichte instelling. Hoe kunnen we hier samen uitkomen en doet de oplossing recht aan de belangen die erbij betrokken zijn?

Op een informele manier wordt geprobeerd een bezwaar, zienswijze of klacht op te lossen en lukt dit niet dan wordt het formeel behandeld.

Dit betekent dat er een formeler overleg plaatsvindt waar het probleem nog eens met hoor en wederhoor wordt besproken. Er wordt daarna per brief een korte weergave van het gesprek gegeven waarbij wordt beoordeeld of de klacht gegrond of ongegrond is. De klachtindiener kan daarna eventueel nog het probleem aan de Nationale Ombudsman voorleggen.

In 2024 is bijgehouden of de klacht formeel of informeel is behandeld.

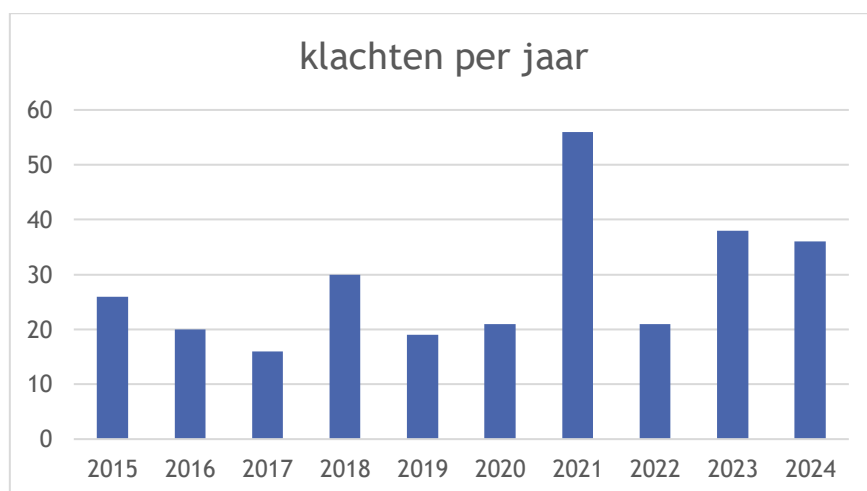
De rol van de klachtencoördinator

De klachtencoördinator ontvangt en registreert de klachten en zorgt ervoor dat de manager of teamleider van het team waar de klacht betrekking op heeft van de klacht op de hoogte wordt gesteld. De managers van de teams zijn zelf verantwoordelijk voor een correcte, juiste en tijdige (binnen 6 weken) afhandeling van de klacht.

Het is mogelijk dat de klachtencoördinator bemiddelt tussen klager en team om tot een vergelijk te komen.

De klachtencoördinator is contactpersoon van de organisatie voor de Nationale Ombudsman, waar de gemeente sinds 1 januari 2006 bij is aangesloten. Jaarlijks wordt een geanonimiseerd jaaroverzicht voor het bestuur gemaakt waarin het jaarverslag van de Ombudsman is opgenomen.

Klachtenoverzicht 2024



2024	36
2023	38
2022	21
2021	56
2020	21
2019	19
2018	30
2017	16
2016	20
2015	26
2014	31

Aantal klachten per team

Team:	2021	2022	2023	2024
VTH - Vergunningen, Toezicht & Handhaving	7	4	4	2
Behandelingstermijn	1 in 6 wk	0 in 6 wk	0 in 6 wk	1 in de 6 wk
Beleid	4	0	0	4
Behandelingstermijn	4 in 6 wk	-	-	1 in de 6 wk
Gemeentewerken:	16	6	18	16
Groen	2		4	2
Reiniging & Materieel	1		1	
Infra & Bouw	9	4	7	4
Parkeren	2		2	3
BOA	2	2		
Divers			4	1
				6 melding
Behandelingstermijn	9 in 6 wk	2 in 6 wk	10 in 6 wk	14 in 6 wk
Sociaal Team	11	2	5	1
Behandelingstermijn	5 in 6 wk	1 in 6 wk	2 in 6 wk	1 in de 6 wk
Advies en Ondersteuning	11	6	6	9
Juridische zaken/Communicatie, Personeelszaken/Financiën Administratie / ICT				
Bedrijfsvoering & Belastingen	9	6	5	4
Gemeentewinkel	2		1	5
Behandelingstermijn	2 in 6 wk	2 in 6 wk	1 in 6 wk	7 in 6 wk
Directie en Concerncontrol	1	0	0	0
Behandelingstermijn	1 in 6 wk			
College van B&W / burgemeester	0	0	0	0
Griffie / Raad	0	0	0	0
Diverse afdelingen/ doorvermeldingen	1 HVC, 2 Politie	0	1 HVC, 1 Belastingen Leeuwarden, 1 Woontij, 1 Texelhopper, 1 particulier bedrijf in fietsenverhuur	1 Provincie geluidhinder, 2 Defensie, 1 TH
Behandelingstermijn			4 in 6 wk	3 in 6 wk
Totaal klachten	53	19	38	36
Behandelingstermijn	22 in 6 wk	5 in 6 wk	17 in 6 wk	27 in de 6 wk

Opmerkingen bij dit klachtenoverzicht 2024:

Bij 1 klacht is verwezen naar de Provincie ivm geluidhinder, bij 2 klachten naar Defensie ivm gedrag bij wegwerkzaamheden, 1 klacht naar de Connexion (Texelhopper), 1 divers waarbij verbinding tussen 2 mensen is gemaakt en 6 meldingen waarbij extra informatie is gegeven of de procedure is uitgelegd.

Conclusie

Er is sprake van een lichte afname in klachten ten opzichte van het jaar daarvoor. Zeker als je de doorverwijzing en meldingen meetelt.

Afhandeling van de klachten

Van de 36 klachten zijn er:

Binnen 6 weken afgehandeld 2024: 27 = 75 %

Langer dan 6 weken

maar binnen 10 weken 2024: 31 = 86 %

Langere behandelingstijd 2024: 5 = 14 %

Conclusie: 75% van de klachten wordt binnen de wettelijke termijn van 6 weken behandeld. In 86% van de klachten wordt binnen de verlengde wettelijke termijn van 10 weken behandeld. 14% van de klachten is buiten de wettelijke behandelingstermijn afgerond.

Aantal klachten en gegrond en formele behandeling

	VTH	Sociaal Team	Beleid	Gemeentewerken en Directie	Advies & Ondersteuning	Extern	
<i>Onheuse bejegening Formeel</i>	1						1 waarvan 0 gegrond
<i>Nalatigheid</i>	-		2	5 waarvan 1 gegrond	2 waarvan 1 gegrond		9 waarvan 2 gegrond
<i>Werkwijze incorrecte uitvoering van een gemeentelijke taak 1 Formeel</i>	1	1	2	4 waarvan 1 gegrond	7 waarvan 3 gegrond waarvan 1 formeel gesprek	1 Provincie Geluidshinder, 2 Defensie, 1 Texelhopper	19 waarvan 4 gegrond
<i>Divers, melding</i>				7			7
	2	1	4	16	9	4	=36
(deels) gegrond en excuus formele gesprekken	0 1	0	0	2	4 1	-	6 gegrond =17% 2 = 6% formele gesprekken

Gegrond of ongegrond (ten opzichte van eerdere jaren)

2024: 6 van de 36 klachten = (deels) gegrond = 17%

2023: 11 van de 38 klachten = (deels) gegrond (29%)

2022: 6 van de 19 klachten = gegrond (32%)

2021: 12 van de 53 klachten = gegrond (23%)

2020: 7 van de 21 klachten = gegrond (33%)

Conclusie: 6 van de 36 klachten zijn (deels)gegrond verklaard en dat is 17%

Deze klachten zijn (deels) terecht. Er zijn excuses gemaakt, extra uitleg gegeven en afspraken gemaakt.

(Deels gegronde) klachten per team 2024

	Totaal klachten	Gegronde
Vergunning Toezicht Handhaving	0	0
Beleid	2	0
Gemeentewerken	16 waarvan 7 divers en melding	1 nalatigheid/late reactie, 1 incorrecte uitvoering van een gemeentelijke taak
Sociaal Team	1	0
Advies & Ondersteuning	9	1 nalatigheid/late reactie (Belastingen) 3 incorrecte uitvoering van een gemeentelijke taak (proces verduidelijken Burgerzaken, geen reactie gegeven WOZ bezwaar, Proces verkiezingen)

Conclusie: De (deels) gegronde klachten gaan over laat of niet reageren op klantcontacten en over incorrecte uitvoering van een gemeentelijke taak (onduidelijkheid en/of onvoldoende informatie verstrekken).

Nationale Ombudsman

Gemeente Texel is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Als de indiener van de klacht niet tevreden is met de wijze waarop de gemeente een klacht heeft afgehandeld, kan een klacht worden ingediend bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman is een onafhankelijke organisatie die is aangesteld door de Tweede Kamer en houdt zich bezig met problemen tussen burgers en overheid.

De klachtbehandeling bij de Nationale Ombudsman dient 2 doelen: de burger op weg helpen en leren van de klachten. Het bereiken van een oplossing staat daarbij voorop. Echt schriftelijke klachtbehandeling gericht op het geven van een oordeel is uitzondering geworden. Inmiddels nemen burgers vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen en verzoeken om informatie. Veel wordt direct telefonisch afgehandeld. Vaak wordt met de klachtencoördinator van uw gemeente contact opgenomen, zonder daarbij gebruik te maken van onze formele onderzoeksbevoegdheid (aldus de Nationale ombudsman).

Uittreksel Jaarverslag Nationale Ombudsman 2024.

Overzicht van de Nationale ombudsman van behandelde en ontvangen verzoeken 2024”.

Cijfermatig overzicht verzoeken:

In behandeling 01-01-2024	0
Ontvangen van 01-01-2024 - 31-12-2024	9
a. Oplossing door interventie	0
b. Bemiddeling of goed gesprek	0
c. Onderzoek, waarvan met rapport	0
d. Onderzoek, waarvan met brief	0
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	0
f. Informatie of doorverwijzing	10
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1

Er zijn in 2024 **11 verzoeken** ingediend bij de Nationale Ombudsman. Er is over **10** klachten informatie gegeven of een doorverwijzing. 1 klacht werd voor de start van het onderzoek beëindigd. (zie bijlage 1 Jaarverslag Klachten Ombudsman).

Conclusie:

Uit het verslag blijkt dat de in 2024 ingediende klachten bij de Ombudsman niet geleid hebben tot een ander oordeel. Er is informatie gegeven of doorverwezen.

Bevindingen 2024:

1. Er is een lichte afname van het aantal klachten in 2024 ten opzichte van het jaar ervoor. Zeker als je de doorverwijzing en meldingen meetelt.
Bij de afdeling Beleid werden 4 klachten behandeld over onduidelijkheden in processen rond beleid en inrichting van de leefomgeving. Na diverse gesprekken zijn er goede afspraken gemaakt. Er zijn 6 klachten ingediend die meldingen voor Gemeentewerken bleken te zijn. Het klachtformulier op de website wordt soms gebruikt om 'onvrede' te uiten. Er is op informele wijze extra informatie gegeven en/of de procedure is uitgelegd. De signalen worden overigens serieus genomen en bij de diverse overlegvormen neergelegd.
Bij 4 klachten werden de indieners doorverwezen naar een externe instantie. Bij 1 van deze klachten is verwezen naar de Provincie ivm geluidhinder, bij 2 klachten naar Defensie ivm gedrag bij wegwerkzaamheden en bij 1 klacht naar de Connexion (Texelhopper). Tevens hebben we bij een ingediende klacht een verbinding kunnen maken tussen 2 externe mensen zodat de zaak onderling kon worden opgelost.
2. De klachten die het meest worden ingediend gaan over een incorrecte uitvoering van een gemeentelijke taak (= *niet doen wat er van de gemeente wordt verwacht, een procedure is niet op de juiste manier uitgevoerd of er is verkeerde of onvolledige informatie verstrekt*). Dit zijn er 19 van de 36.

Er zijn 9 klachten over nalatigheid behandeld.

(*Het niet of te laat beantwoorden van brieven of het niet nakomen van toezeggingen*).

Een aantal klachten gaan over het niet of helemaal niet reageren op contacten. Ook het niet nakomen van afspraken komt voor. Er is niet altijd direct een oplossing of een termijn voor verzoeken aan te geven. Met een tussenbericht aan de inwoner kunnen afspraken worden verduidelijkt en aangekondigd, duidelijke informatie worden gegeven en een mogelijke termijn waarop een reactie kan worden verwacht. Samenwerking met externe partijen vragen soms meer tijd. Belangrijk hierbij zijn goede werkprocessen en continue afstemming.

In 2024 is 1 bejegeningssklacht ontvangen, waarbij na onderzoek deze klacht overigens ongegrond bleek. Elke inwoner wil gehoord, gezien of serieus genomen worden. Op een respectvolle wijze kan men met elkaar in gesprek blijven, ook al is men het op inhoud niet met elkaar eens.

Er is meer aandacht gevraagd voor conflict oplossende gespreksvaardigheden en ook het nieuwe agressieprotocol zal daaraan bijdragen.

3. Als de klachten zijn ingediend worden deze in 75% van de gevallen binnen de termijn van 6 weken behandeld en in 86% van de gevallen binnen de verlengde termijn van 10 weken. 14% van de klachten is (in overleg) buiten de wettelijke behandelingstermijn afgerond. In 2024 is de behandeltermijn duidelijk verbeterd (in 2023 werd 45% van de klachten binnen 6 weken behandeld, 71% binnen 10 weken en 29% werd te laat behandeld). Het continue aandacht vragen voor de behandelingstermijn heeft al resultaten opgeleverd. Ook regelmatig de klacht behandelaren helpen herinneren versnelt de behandeling van klachten. In 2025 wordt per kwartaal een klachtoverzicht naar het MT gestuurd.
4. Uitgangspunt is een informele aanpak, het in gesprek gaan, met indieners van meldingen, zienswijzen, bezwaren en klachten. In 2024 is bijgehouden of de klacht formeel of informeel is behandeld. 1 bejegeningssklacht en 1 incorrecte uitvoering van een gemeentelijke taak zijn in een formeel gesprek besproken. Dit is in 6% van de klachten en daarin is ook een oordeel gegeven. Bijna alle klachten worden eerst informeel besproken waarbij extra informatie wordt gegeven en oplossingen worden gezocht.

6 van de 36 klachten zijn (deels)gegrond verklaard en dat is 17%. De (deels) gegronde klachten gaan over laat of niet reageren op klantcontacten en over incorrecte uitvoering van een gemeentelijke taak (onduidelijkheid en/of onvoldoende informatie verstrekken). Deze klachten waren (deels) terecht. Er zijn excuses gemaakt, extra uitleg gegeven en afspraken gemaakt.

5. Ombudsman overzicht.

Uit het verslag blijkt dat de in 2024 ingediende klachten bij de Ombudsman niet geleid hebben tot een ander oordeel. Er is informatie gegeven of doorverwezen.

De behoorlijkheidsnorm die in de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman is beschreven en nemen we mee in de klachtbehandeling. In 2025 zal dit worden gemonitord.

In oktober 2024 zijn nav het jaaroverzicht klachten 2023 aanbevelingen gegeven. In maart 2025 zijn bij de Actualisatie Klachtbehandeling 2025 deze aanbevelingen meegenomen en aangevuld. Veel van de aanbevelingen zijn ingezet. Voor dit Jaaroverzicht Klachten 2024 (van april 2025) worden de aanbevelingen van oktober 2024 overgenomen. In het jaaroverzicht klachten 2025 zal meer naar het leereffect van de aanbevelingen worden gekeken.

Aanbevelingen

Aanbeveling 1: verbeteren van de algemene communicatie naar inwoners

- a. direct bij elk verzoek een ontvangstbevestiging sturen of een reactie geven
- b. open en duidelijk communiceren
- c. meer tijd nemen om uitgebreid informatie verstrekken
- d. eerlijk en betrouwbaar zijn in afspraken

De aanbevelingen 1 kunnen bijdragen aan het voorkomen van de klachten.

Aanbeveling 2: tijdig en duidelijk blijven reageren op klachten.

Aanbevolen wordt om tijdig en duidelijk te blijven reageren op klachten zodat de behandeltermijn kan verbeteren.

Aanbeveling 3 : sturing op tijdige behandeling van de klachten verbeteren door kwartaaloverzicht klachten naar het managementteam te sturen). Het eerste kwartaaloverzicht van de klachten aan het managementteam is in mei 2025 verstuurd. De vorm zal door ontwikkelen. Er gaat overzicht ontstaan waardoor tussentijds goede sturing op behandeling van klachten kan plaatsvinden.

Aanbeveling 4: inrichten van het klachtproces.

De actualisatie van het klachtenbehandeling proces vindt in 2025 plaats. De klachtbehandeling wordt geactualiseerd waarin de informele aanpak is opgenomen en het werkproces wordt beschreven. Op 16 april 2025 heeft de raad de nieuwe Klachtenverordening Texel 2025 vastgesteld. Het proces zal in 2025 verder worden geïmplementeerd.

Aanbeveling 5: aandacht voor gespreksvaardigheden.

Aanbevolen wordt om aandacht voor gespreksvaardigheden te houden.

- a. inwoners zien, horen en serieus nemen en dit ook verwachten van degene die de klacht indient.
- b. Een goede conflicthantering in de organisatie dient continue een aandachtspunt te zijn. Er is aandacht voor een betrokken- en oplossingsgerichte communicatie.
Er is een vernieuwd incidenten- en agressieprotocol. Bij de implementatie is aandacht voor communicatie (denk aan het communiceren van termijnen, mogelijk- en onmogelijkheden, het werkproces en het kenbaar maken van duidelijke grenzen in een gesprek en bij schriftelijke (ook digitale) communicatie.

Het managementteam geeft uitvoering aan de aanbevelingen.

Verschillende aanbevelingen zijn opgepakt binnen de organisatie. De klachtbehandeling is geactualiseerd, de informele aanpak is opgenomen en het werkproces beschreven. De raad heeft op 16 april 2025 de Klachtenverordening Texel 2025 met Toelichting vastgesteld. Het eerste kwartaaloverzicht klachten is besproken.

Alle signalen die bij de klachten naar voren komen worden meegenomen. De aanbevelingen worden ingebed en opgepakt in de jaarplannen. De gespreksvaardigheden worden in HRM beleid meegenomen.

Hiermee hopen we het aantal klachten te voorkomen, ze binnen de wettelijke termijn te behandelen en in zijn algemeenheid de communicatie met elkaar te verbeteren.

Einde jaaroverzicht klachten 2024,

Opgesteld door de klachtencoördinator van de gemeente Texel, Monique Wijnhoff-Kuiter

April 2025