

## Informatiebrief

Zaaknummer: Z/22/067207  
Documentnummer: 308903  
Datum: 19 juli 2022 verzonden: 19 juli 2022  
Onderwerp: Aanbieden jaarverslag klachten 2021  
Portefeuillehouder: Burgemeester Stermerdink  
Bijlage(n): 1. *Jaarverslag klachten 2021*

Geachte Raad,

Hierbij ontvangt u ter kennisgeving het jaarverslag klachten Voorschoten over het jaar 2021. Het was een bijzonder jaar, met name vanwege de ontvlechting van de Werkorganisatie Duivenvoorde (WODV), waardoor een groot deel van de klachten afgehandeld is onder de vlag van de WODV.

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) registreert en publiceert een bestuursorgaan jaarlijks het aantal schriftelijke klachten dat wordt ingediend. De afhandeling van klachten vindt plaats op grond van de Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020. Hierin is opgenomen dat de klachtencoördinator jaarlijks een verslag uitbrengt over de werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar. In het jaarverslag wordt inzicht gegeven in de werkwijze, het aantal in het afgelopen jaar ingediende klachten, de aard van die klachten en de wijze van afdoening. Aandachtspunt uit het jaarverslag is het percentage klachten (71%) dat binnen de wettelijke termijn afgehandeld wordt nog verder omhoog te brengen. Verder dient meer aandacht besteed te worden aan de registratie van de klachten in Join.

### Inleiding

Met het jaarverslag klachten wordt inzicht gegeven in de behandeling van klachten over het jaar 2021 door de gemeente Voorschoten. Op 1 januari 2021 had de gemeente 9 klachten in behandeling. In 2021 zijn in totaal 33 klachten binnengekomen. Dat zijn er 3 minder dan in 2020. Van de 33 klachten zijn 21 zaken van voor de ontvlechting en 12 klachten van na de ontvlechting. Hiervan zijn 11 klachten ingetrokken en zijn er 19 afgehandeld. Deze 19 zaken zijn informeel afgehandeld. Dit betekent dat in deze zaken de klagers onder andere telefonisch zijn benaderd, dat een en ander opnieuw en beter is uitgelegd, dat vragen (alsnog) zijn beantwoord, dat mogelijke fouten zijn hersteld, dat toezeggingen zijn nagekomen en daar waar nodig excuses zijn aangeboden.

Er zijn 12 klachten ter behandeling doorgezet naar 2022. Deze 12 klachten zijn inmiddels (voor mei) 2022 afgehandeld. Hiervan zijn 11 klachten informeel en is één klacht formeel afgehandeld. Dit betekent dat de in totaal 42 klachten uit 2021 zijn afgehandeld.

### Externe klachteninstantie

Indien een klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente dan heeft de klager de mogelijkheid om binnen één jaar na klachtbehandeling de klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman in Den Haag.

De Nationale Ombudsman verstrekt jaarlijks een overzicht van de klachten per gemeente. In het verkregen overzicht over het jaar 2021 blijkt dat de Nationale Ombudsman op 1 januari 2021 twee klachtzaken (uit 2020) over de gemeente Voorschoten in behandeling had. In 2021 zijn in totaal 6 klachten ontvangen (dat waren er 11 in 2020). De te behandelen klachtzaken in 2021 betrof in totaal 8 zaken. Hiervan blijkt dat 1 klacht te laat is ingediend, waardoor deze niet in behandeling is genomen. De overige 7 klachten zijn door de Nationale Ombudsman

doorverwezen of de klager is door de Nationale Ombudsman nader geïnformeerd. Alle 7 klachten zijn zonder onderzoek door de Nationale Ombudsman afgehandeld.

### **Aanbevelingen**

Een belangrijk onderdeel van het jaarverslag betreft de aanbevelingen. Hieronder treft u de aanbevelingen aan. Daarbij wordt tevens aangegeven hoe deze aanbevelingen door de organisatie zijn/en of worden aangepakt.

[1] Gelet op het percentage klachten (71%) dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld is er altijd ruimte voor verbetering. Het verdient aanbeveling om dit blijvend onder de aandacht te brengen bij de klachtbehandelaars en er een regelmatig terugkerend onderwerp te maken van de Managementteam (MT) agenda.

Reactie college: het college heeft deze aanbeveling reeds overgenomen en wordt uitgevoerd.

[2] Het verdient verder aanbeveling om een betere registratie van klachten in Join te bewerkstelligen. Het gaat met name om de wijze van klachtafdoening; enerzijds formeel (gegrond, ongegrond) en anderzijds informeel beter te registreren.

Reactie college: het college heeft deze aanbeveling reeds overgenomen en de betere registratie is opgezet.

[3] Het verdient aanbeveling om de klachten die door de Nationale Ombudsman aan de gemeente doorgestuurd worden (beter) te registreren en indien mogelijk de klager proactief te benaderen, waardoor een snellere afhandeling kan plaatsvinden.

Reactie college: het college heeft deze aanbeveling reeds overgenomen. Dit is nu in de werkwijze opgenomen en er zal indien nodig actief contact met de Nationale Ombudsman worden opgenomen.

[4] Het verdient aanbeveling om de tekst van de klachtbehandeling - Klacht indienen - op de website van Voorschoten aan te passen conform de klachtenregeling.

Reactie college: het college heeft deze aanbeveling reeds overgenomen. De tekst – Klacht indienen – op de website is reeds aangepast.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

A.R. de Graaf,  
gemeentesecretaris

drs. N. Stemerding,  
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.



## Jaarverslag klachten 2021



## Inhoudsopgave

|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| 1. Inleiding                      | p. 3 |
| 2. Klachten                       | p. 3 |
| 2.1 De klachtenprocedure          | p. 3 |
| 2.2. De interne klachtenprocedure | p. 3 |
| 2.3. De externe klachtenprocedure | p. 4 |
| 3. Klachten 2021                  | p. 5 |
| a. Aantal klachten                | p. 5 |
| b. Klachtsoorten                  | p. 5 |
| 4. Duur van klachtafhandeling     | p. 6 |
| 5. De Nationale Ombudsman         | p. 6 |
| 6. Aanbevelingen                  | p. 7 |

## **1. Inleiding**

Als gemeente willen wij op de best mogelijke manier service verlenen aan onze inwoners. Daar hoort bij dat wij onze dienstverlening willen optimaliseren en verbeteren. Klachten van inwoners nemen wij dan ook ter harte.

Voor de gemeente Voorschoten is dit het eerste jaarverslag klachten. In 2021 is een groot deel van de klachten afgehandeld onder de vlag van de Werkorganisatie Duivenvoorde (WODV).

In dit jaarverslag wordt in hoofdstuk 2 ingegaan op de werkwijze die de gemeente hanteert bij de behandeling van klachten. In hoofdstuk 3 is het aantal ingediende klachten, de aard van die klachten, op welke afdeling de klachten betrekking hebben en de wijze van afdoening weergegeven. In hoofdstuk 4 wordt kort ingegaan op de duur van de klachtbehandeling. Hoofdstuk 5 is gewijd aan de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld. Tot slot wordt een aantal aanbevelingen gedaan in hoofdstuk 6.

## **2. Klachten**

Klachten die behandeld worden op grond van de Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020 (hierna: de klachtenregeling) en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kunnen uitsluitend gaan over de wijze waarop het bestuursorgaan of een vertegenwoordiger daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om onheuse bejegening, niet of (veel) te laat reageren, niet of onvoldoende verstrekken van informatie.

### **2.1. De Klachtenprocedure**

Klachten dienen zorgvuldig te worden behandeld. Elk bestuursorgaan dient daarom klachten te behandelen volgens het klachtrecht dat is neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb. In artikel 9.12a van de Awb is opgenomen dat het bestuursorgaan zorg draagt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd. Verder wordt in hoofdstuk 9 onderscheid gemaakt tussen een interne en externe klachtenprocedure. In titel 9.1. van de Awb gaat het om de interne klachtenprocedure, dat betekent een klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf. Titel 9.2 van de Awb ziet op de externe klachtenbehandeling, te weten door de Nationale Ombudsman. Voordat een klager zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden, dient de klager eerst de interne klachtenprocedure binnen de gemeente Voorschoten te doorlopen.

### **2.2 De Interne klachtenprocedure**

De interne klachtenprocedure is gericht op verbetering van de verhouding tussen inwoners en de medewerkers binnen de gemeente. In aanvulling op de wettelijke regeling in de Awb, heeft de gemeente een eigen klachtenregeling; Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020.

#### *Klachtencoördinator*

Uit de klachtenregeling volgt in eerste instantie dat de gemeente moet beschikken over een klachtencoördinator. Deze taak is belegd binnen het team Juridische Zaken, Inkoop en Facilitair.

Als een schriftelijke klacht tegen een gedraging van een medewerker binnen de gemeente wordt ingediend, dan komt deze als eerste binnen bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator beoordeelt eerst of de klacht ontvankelijk is. Dit betekent dat er gekeken wordt of de klacht voldoet aan de vormvereisten om in behandeling genomen te worden. Indien een klacht ontvankelijk is, dan wordt deze in de organisatie uitgezet, te weten bij een klachtbehandelaar. De klachtencoördinator bewaakt de termijn van behandeling, de aard van de klacht en de wijze van afdoening.

#### *Klachtbehandelaar*

In de klachtenregeling is opgenomen wie de binnengekomen klacht in behandeling gaat nemen. Een klachtbehandelaar is degene die de klacht daadwerkelijk behandelt en deze staat in hiërarchie boven degene over wie geklaagd is. In de klachtenregeling is aangegeven wie de klachtbehandelaars zijn voor de verschillende functies. Als er bijvoorbeeld een klacht wordt ingediend tegen een medewerker, dan treedt de teammanager op als klachtbehandelaar. Indien er een klacht binnenkomt die gericht is tegen de gemeentesecretaris, dan is de burgemeester in dezen de klachtbehandelaar.

Diegene die een klacht indient wenst vaak een snelle, maar ook een zorgvuldige klachtenafhandeling en uiteraard ook naar een oplossing. De klachtbehandelaar zorgt dat er eerst telefonisch contact wordt opgenomen met degene die een klacht heeft ingediend om te kijken naar mogelijke oplossingen. Als de klacht vervolgens naar tevredenheid is opgelost, dan kan deze als afgehandeld worden beschouwd.

#### *Wijze van afdoening van klachten*

Klachten kunnen formeel of informeel worden afgedaan. In eerste instantie wordt altijd geprobeerd de klacht informeel af te handelen. Als de klager niet tevreden is over de wijze van afhandeling of als de klacht zich niet leent voor een informele afhandeling, wordt er een formele procedure gestart. In dat geval worden zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd, uitgenodigd voor een gesprek (hoorzitting) om over de standpunten van gedachten te wisselen. Daarna volgt er een schriftelijke beslissing op de klacht waarin wordt aangegeven of de klacht gegrond dan wel ongegrond is verklaard.

Als de klacht gegrond is verklaard, betekent dit dat de klacht niet tijdig of onjuist behandeld is door de medewerker van de gemeente. In dat geval dient er een gevolg aan de klacht te worden verbonden. Het gaat daarbij om bijvoorbeeld aanbieden van excuses en/of het voeren van een gesprek met de medewerker over wie geklaagd is en/of het aanpassen van procedures en/of eventueel vergoeden van schade.

### **2.3. De externe klachtenprocedure**

Gemeente Voorschoten is aangesloten bij de Nationale Ombudsman te Den Haag. Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door de gemeente is behandeld, kan hij zich richten tot de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman probeert enerzijds door middel van bemiddeling (interventie) tot een oplossing van een klacht te komen. Anderzijds kan de Nationale Ombudsman ook besluiten een onderzoek te starten. Indien een dergelijk onderzoek plaatsvindt brengt de Nationale ombudsman een rapport uit waarin de bevindingen en een eindoordeel over de klacht (met eventuele aanbevelingen) opgenomen zijn. Zowel de klager als de gemeente ontvangen een afschrift van het rapport. De Nationale Ombudsman brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit.

### 3. Klachten over 2021

#### a. Aantal klachten

In onderstaande tabel is het aantal klachten in het jaar 2021 opgenomen. Het aantal openstaande klachten over het jaar 2020 was 9. Dit zijn klachten die in 2020 zijn ingediend en niet voor 1 januari 2021 zijn afgehandeld.

In 2021 zijn in totaal 33 klachten ingediend ten opzichte van 36 klachten in 2020. Van de in totaal 42 klachten zijn 11 klachten ingetrokken en zijn er 19 klachten afgehandeld. Deze 19 zaken zijn allemaal informeel afgehandeld.

|                          |           |    |
|--------------------------|-----------|----|
| 2021                     |           |    |
| Aantal klachten uit 2020 |           | 9  |
| Ontvangen                |           | 33 |
| Ingetrokken              |           | 11 |
| Afgehandeld              |           | 19 |
|                          | Formeel   | 0  |
|                          | Informeel | 19 |
| Nog in behandeling       |           | 12 |

Het aantal klachten dat in 2021 niet is afgehandeld betreft 12 zaken. Deze zaken zijn ter behandeling doorgezet naar 2022. Inmiddels zijn deze zaken in 2022 afgehandeld. Hiervan zijn 11 klachten informeel afgehandeld en 1 klacht is formeel afgehandeld.

#### b. Klachtsoorten

In onderstaande tabellen zijn de klachten onderverdeeld in onderwerpen en afdelingen.

| Onderwerp                               | Aantal |
|---|--------|
| Afhandeling van melding openbare ruimte | 5      |
| Procesafhandeling JZ                    | 3      |
| Uitvoering Groenwerkzaamheden           | 4      |
| Verkeershandelingen gemeentepersoneel   | 2      |
| Handelingen van BOA's                   | 2      |
| Burgerzaken                             | 8      |
| Communicatie                            | 5      |
| Thuiszorg                               | 1      |
| Aankoop grond                           | 1      |
| Handhaving parkeren                     | 2      |

| Afdeling                   | Aantal |
|----------------------------|--------|
| Juridische Zaken en Inkoop | 4      |
| OOV en KCC                 | 6      |
| Reiniging en inzameling    | 2      |
| Verkeer, bouwen en wonen   | 3      |
| Openbare ruimte en groen   | 8      |
| Burgerzaken                | 8      |
| Rekenkamercommissie        | 1      |
| Mens en Samenleving        | 1      |

#### 4. Duur van klachtafhandeling

Op grond van de Awb dienen klachten binnen zes weken na ontvangst van de klacht afgehandeld te worden. Deze termijn kan met vier weken worden verdaagd. Een eventuele verdere verdaging is mogelijk alleen als de klager hiermee instemt.

Van alle klachten die in 2021 zijn afgehandeld vond 71% binnen de wettelijke termijn van zes weken inclusief de verdagingstermijn plaats. In 2020 was het percentage dat binnen de termijnen was afgehandeld lager, namelijk 33,33%.

| Lijst                 | Aantal afgehandeld | Op tijd | Percentage op tijd |
|-----------------------|--------------------|---------|--------------------|
| 2020 WODV             | 36                 | 12      | 33,33%             |
| 2021 WODV/Voorschoten | 21                 | 15      | 71%                |

#### 5. De Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman verstrekt jaarlijks een overzicht van de klachten per gemeente. In onderstaande tabel is het overzicht ontvangen en behandelende verzoeken door de Nationale Ombudsman. Daarnaast is aangegeven op welke wijze de klachten door de Nationale Ombudsman zijn afgehandeld.

| Overzicht 2021             | Aantal zaken | Wijze van afhandeling   | Afgedaan zonder onderzoek |
|----------------------------|--------------|---|---------------------------|
| In behandeling op 1-1-2021 | 2            | 1 te laat ingediend, waardoor deze niet in behandeling is genomen.<br>1 verwijzen/informeren. | 2                         |
| Ontvangen in 2021          | 6            | 5 terugverwijzen voor interne klachtbehandeling.<br>1 verwijzen/informeren.                   | 6                         |

Hieruit blijkt dat de Nationale Ombudsman op 1 januari 2021 twee klachtzaken uit 2020 over de gemeente Voorschoten in behandeling had. In 2021 zijn er 6 klachten ontvangen (dat waren er 11 in 2020). De te behandelen klachtzaken in 2021 betrof in totaal 8 zaken. Hiervan blijkt dat 1 klacht te laat is ingediend, waardoor deze niet in behandeling is genomen en dat 7 klachten



door de Nationale Ombudsman zijn doorverwezen of dat de klager door de Nationale Ombudsman nader is geïnformeerd. Deze klachten zijn zonder onderzoek door de Nationale Ombudsman afgehandeld.

## **6. Aanbevelingen**

In 2022 blijft de klachtencoördinator de klachten registreren en de afhandeling in tijd en kwaliteit monitoren.

[1] Gelet op het percentage klachten (71%) dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld is er altijd ruimte voor verbetering. Het verdient aanbeveling om dit blijvend onder de aandacht te brengen bij de klachtbehandelaars en er een regelmatig terugkerend onderwerp te maken binnen het Managementteam.

[2] Het verdient aanbeveling om een betere registratie van klachten in Join te bewerkstelligen. Het gaat met name om de wijze van klachtafdoening; enerzijds formeel (gegrond, ongegrond) en anderzijds informeel beter te registreren.

[3] Het verdient aanbeveling om de klachten die door de Nationale Ombudsman doorgestuurd zijn (beter) te registreren en indien mogelijk de klager proactief te benaderen, waardoor er een snellere afhandeling van de klacht kan plaatsvinden.

[4] Het verdient aanbeveling om de tekst van de klachtbehandeling - Klacht indienen - op de website van Voorschoten aan te passen conform de klachtenregeling.