



Jaarverslag van de klachtencoördinator 2023

Als burgemeesters van de BEL-gemeenten en leden van het Bestuur van de BEL Combinatie bieden wij u hierbij het jaarverslag van de klachtencoördinator aan.

Als er een klacht binnenkomt, dan willen we die behandelen door zo veel als mogelijk in gesprek met elkaar te gaan. Zo kunnen we klachten snel oplossen, maar ook leren van ieders inzicht.

Uiteraard blijven we kritisch op onszelf. De klachten helpen ons om scherp te blijven en om de dienstverlening te blijven verbeteren.

Barbara de Reijke, burgemeester Blaricum

Roland van Benthem, burgemeester Eemnes

Nanning Mol, burgemeester Laren



Is iemand niet tevreden over onze dienstverlening? Dan kan diegene een klacht indienen. Bijvoorbeeld als de persoon vindt dat hij/zij niet netjes te woord is gestaan, of geen reactie heeft ontvangen op een brief. In dit jaarverslag staat welke klachten er bij de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten in 2023 zijn binnengekomen, hoe deze zijn behandeld en wat er geleerd kan worden van de klachten. Ook geeft het verslag informatie over klachten en verzoeken die zijn ontvangen door de Nationale ombudsman.

Aparte klachtenprocedures

Dit verslag gaat over klachten die binnen de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten zijn behandeld. Het gaat niet over klachten waarvoor een aparte klachtenprocedure geldt, zoals klachten bij Maatschappelijke Zaken HBEL (MZ HBEL), de belastingsamenwerkingen (met de gemeenten Huizen en Baarn) en het Jeugd- en Gezinsteam Eemnes (JGT). De Nationale ombudsman registreert wel eventuele verzoeken die gaan over MZ HBEL, de belastingsamenwerkingen of het JGT. De jaarverslagen van de gemeenten Huizen en Baarn geven informatie over klachten die zijn behandeld binnen MZ HBEL en de belastingsamenwerkingen.

Meldingen openbare ruimte

Ook de meldingen openbare ruimte vallen niet onder dit verslag, tenzij een melding uitmondt in een klacht. Meldingen openbare ruimte zijn berichten van inwoners of organisaties aan de gemeente over iets dat niet in orde is in de openbare ruimte. Bijvoorbeeld een kapotte lantaarnpaal of rondslingerend afval.

Hoe zijn de klachten in 2023 ingediend?



5 Brief



11 E-mail



6 Telefonisch

3 Anders

Klachtbehandeling

De klachtbehandeling bestaat uit een aantal fasen:

1. *Informeel behandeling*: heeft iemand een klacht? Dan wordt eerst persoonlijk contact opgenomen met de klager en geprobeerd om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.
2. *Formele behandeling*: is de klager na de informele behandeling niet tevreden over de afhandeling van de klacht? Dan kan de klager de klacht formeel laten behandelen.
3. *Nationale ombudsman*: is de klager niet tevreden met de uitkomst van de formele behandeling? Dan kan de klacht voorgelegd worden aan de Nationale ombudsman.

Aantal klachten 2023

We zien een stijging van het totaal aantal klachten dat bij de BEL Combinatie en de drie gemeenten is ingediend. In 2023 zijn in totaal 25 klachten ontvangen en in 2022 waren dit er 15.

Ondanks de stijging is - gelet op de omvang van de BEL-organisatie en het aantal klantcontacten - het totaal aantal klachten nog steeds relatief laag.

Nationale ombudsman

In 2023 zijn er bij de Nationale ombudsman in totaal **10** verzoeken binnengekomen. In 2022 waren dit er 12. De behandelde verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan. In de meeste gevallen door informatie te geven of door te verwijzen. De jaaroverzichten van de Nationale ombudsman zijn als bijlagen bij dit verslag gevoegd.

Organisatie / gemeente	2023	2022	2021
BEL Combinatie	19	13	28
Gemeente Blaricum	0	1	0
Gemeente Eemnes	2	0	0
Gemeente Laren	3	1	1
Doorgezonden naar ander bestuursorgaan	1	0	0
Totaal aantal klachten	25	15	29

Algemene wet bestuursrecht en klachtenregelingen

Klachten worden behandeld volgens de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de klachtenregelingen van de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten. In mei 2023 zijn nieuwe klachtenregelingen in werking getreden.

Informele oplossingen

Het grootste deel van de klachten is informeel opgelost. Bijvoorbeeld telefonisch of met een gesprek.

Team met veel publiekscontact

Team Openbare Ruimte kreeg relatief gezien de meeste klachten. Dit is een team met veel publiekscontacten. Vooral door het beantwoorden van meldingen openbare ruimte. Het grootste deel van deze klachten ging over het uitblijven van een reactie op een melding openbare ruimte of een ander verzoek. En over bereikbaarheid en niet teruggebeld worden.

Publiekscontact

Aantal publiekscontacten

In de tabel staan de aantallen publiekscontacten per gemeente. Het gaat om aantallen die naast alle andere contacten bestaan. De drie gemeenten ontvingen gezamenlijk **8226** meldingen openbare ruimte in 2023. In 2022 waren dat er **6921**.

Reactietermijn en bereikbaarheid

Het valt op dat het aantal klachten over het uitblijven van een reactie en/of het niet teruggebeld worden licht gestegen is. In 2023 zijn daar **11** klachten over ingediend. In 2022 waren dat er **9**. De servicenormen blijven een belangrijk aandachtspunt.

Publiekscontacten	Aantal telefonische contacten KCC	Aantal contacten aan de balie (hulp bij producten voor Burgerzaken)
Gemeente Blaricum	9120	3341
Gemeente Eemnes	8546	2038
Gemeente Laren	9141	2687

Behandeltermijn en servicenorm

- In de meeste gevallen is de behandeltermijn gehaald.
- In een aantal gevallen had de klacht sneller kunnen worden afgehandeld. De klachtcoördinator beveelt aan scherp te blijven op de behandeltermijnen.
- In de nieuwe klachtenregelingen is vastgelegd dat de klachtbehandelaar binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact opneemt met de klager.

12 van de 25 klachten zijn na inwerkingtreding van de nieuwe klachtenregelingen ingediend. Bij 10 van deze 12 klachten is binnen de termijn van vijf werkdagen contact opgenomen met de klager.

Aantal klachten per team

Klacht per team	Dienstverlening	Bejegening	Anders
Publiek		1	
Openbare Ruimte	9	1	
Ruimtelijke Ontwikkeling	1		
Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken	2	1	1
Control en Financiën	1		
Maatschappelijke Ontwikkeling	1	1	
Klachten gericht aan een bestuursorgaan of lid daarvan			5
Bestemd voor een ander bestuursorgaan (doorgezonden)			1

Manier van afhandelen

- ✓ Het grootste deel van de klachten is informeel opgelost. Bijvoorbeeld telefonisch of met een gesprek. Een aantal klachten is schriftelijk afgehandeld.
- ✓ De formele klachtenprocedure is in 2023 één keer gevolgd. Deze klacht ging over informatieverstrekking en bejegening door medewerkers tijdens een bijeenkomst. Er is niet vastgesteld dat er sprake was van klachtwaardig gedrag. Van de bijeenkomst had een aantal aanwezigen graag een geluidsopname willen maken. Omdat de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten geen beleid hebben voor het maken van geluidsopnamen in gesprekken, is de aanbeveling gedaan om dit beleid te maken of om te besluiten dat de spelregels van de Nationale ombudsman hiervoor worden gevolgd. Deze aanbeveling is door het Bestuur van de BEL Combinatie overgenomen.
- ✓ 1 klacht is doorgezonden naar de gemeente Huizen.

Aard van de 25 klachten

Publiek

1 van de 25 klachten had betrekking op het team Publiek. Dit team heeft veel publiekscontacten. De klacht ging over bejegening.

Openbare Ruimte

10 van de 25 klachten hadden betrekking op het team Openbare Ruimte. Dit team heeft veel publiekscontacten. 9 klachten gingen over dienstverlening. 1 klacht over bejegening. 8 klachten gingen over het uitblijven van een reactie op een melding openbare ruimte of een ander verzoek. In 6 van deze gevallen werd ook geklaagd over bereikbaarheid en niet teruggebeld worden. 1 klacht ging over het afmelden van een melding openbare ruimte zonder dat deze was afgehandeld. 1 klacht ging over de reactie op een melding over een val door losliggende tegels.

Ruimtelijke Ontwikkeling

1 van de 25 klachten ging over het team Ruimtelijke Ontwikkeling. Deze klacht ging over het uitblijven van een reactie en niet teruggebeld worden.

Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken

4 van de 25 klachten hadden betrekking op het team Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken. 2 klachten gingen over dienstverlening. 1 over het niet tijdig aanleveren van gevraagde informatie na een Woo-verzoek en 1 over het niet reageren na een telefonisch verzoek om inzage in een omgevingsvergunning.

1 klacht ging over bejegening en 1 klacht ging over het fout parkeren van een dienstauto door een toezichthouder.

Leren van klachten

In 2023 is uit één of meer klachten een aantal leerpunten naar voren gekomen:

- ✓ proactief informeren over de stand van zaken van meldingen openbare ruimte
- ✓ beter doorvragen bij problemen
- ✓ eerder persoonlijk contact aangaan bij problemen
- ✓ afspraken beter nakomen
- ✓ onderzoeken of er flexibeler omgegaan kan worden met afspraken bij de balie Burgerzaken
- ✓ aandacht besteden aan verwachtingenmanagement bij het organiseren van bijeenkomsten met inwoners

Aard van de 25 klachten

Control en Financiën

1 van de 25 klachten ging over het team Control en Financiën. Deze klacht ging over het gebruiken van verkeerde gegevens voor een waardebeoordeling en het niet corrigeren van deze gegevens.

Maatschappelijke Ontwikkeling

2 van de 25 klachten hadden betrekking op het team Maatschappelijke Ontwikkeling. In 1 geval had klager een subsidieaanvraag ingediend, maar kreeg daar geen reactie op. Later bleek de aanvraag niet te zijn ontvangen. De nieuwe aanvraag werd met voorrang in behandeling genomen. 1 klacht ging over informatieverstrekking en bejegening tijdens een bijeenkomst.

Klachten gericht aan bestuursorgaan of lid daarvan

5 van de 25 klachten waren gericht aan een wethouder, de burgemeester, het college en/of de gemeenteraad. Bij 2 klachten werd geklaagd over de houding en handelswijze van een wethouder bij de totstandkoming van een nieuwe verkeerssituatie. Bij 1 klacht gericht aan de burgemeester werd geklaagd over de uitbesteding van besluitvorming aan een extern bureau. 1 klacht gericht aan de burgemeester ging over het opleggen van een waarschuwing zonder wederhoor. 1 klacht was gericht aan het college en de gemeenteraad en ging over het niet adequaat opvolgen van een situatie over een perceel.

Anders

1 klacht viel onder de klachtenregeling van de gemeente Huizen. Deze klacht is doorgezonden.

Adviseur Dienstverlening: “Bij verbeteringen in de Dienstverlening probeer ik *aan* de inwoners en niet *voor* de inwoners te denken. Dat betekent dat je op zoek moet naar klantsignalen. Klachten zijn heel sterke klantsignalen. De inwoner neemt namelijk de moeite om ons te vertellen welke verwachting hij/zij heeft. In het vertrouwen dat wij daarmee ons voordeel doen. Zetten we de leerpunten om in verbeteringen voor alle inwoners, dan zetten we grote stappen in onze Dienstverlening. Waarbij de klanttevredenheid en de medewerkerstevredenheid stijgt. Deze mogelijkheid krijgen we als het ware op een presenteerblaadje aangeboden.”

Teamleider Openbare Ruimte: “Binnen het team Openbare Ruimte zijn wij eind 2023 gestart met een doorontwikkeling. Zo is de formatie de afgelopen maanden uitgebreid. Dit was en is nodig om het beheer van de openbare ruimte op orde te krijgen en te houden. Eén van de zaken die nu beter kan worden opgepakt zijn de meldingen, deze kunnen nu sneller worden behandeld. Voor 1 december was er binnen het team Openbare Ruimte een behoorlijke onderbezetting. Hierdoor zijn zaken helaas te lang blijven liggen of helemaal niet opgepakt. In 2024 gaat de doorontwikkeling van het team door en verwachten wij een verbeterslag te maken in het afhandelen van de meldingen.”

Aantal klachten van inwoners

Inwoner van	2023	2022	2021
Gemeente Blaricum	6	5	9
Gemeente Eemnes	11	2	8
Gemeente Laren	6	7	10
Anders	2	1	2
Totaal aantal klachten	25	15	29

Stijging klachten

De aantallen en het type klachten laten geen bijzonderheden zien die de stijging van het aantal klachten kan verklaren. Net als in voorgaande jaren, informeerden we inwoners via de huis-aan-huisbladen over de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Meer klachten is niet per se een slechte ontwikkeling. Het is goed om ervoor te zorgen dat mensen makkelijk een klacht kunnen indienen en dat klachten in de organisatie worden herkend. Klachten geven inzicht in de dienstverlening en wat er in de organisatie beter kan.

Aanbevelingen

De klachtencoördinator beveelt aan:

- Aandacht te blijven houden voor de servicenormen en bereikbaarheid van medewerkers.
- Scherp te blijven op het halen van de behandeltermijnen van klachten en de servicenorm om binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht contact op te nemen met de klager.
- De leerpunten die de klachtbehandelaren uit de klachten hebben gehaald binnen het team of de organisatie te delen.

Conclusies & Aanbevelingen

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten ingediend bij de BEL Combinatie en de drie gemeenten is gestegen ten opzichte van 2022. In 2023 zijn in totaal **25** klachten ingediend. In 2022 waren dit er **15**.

Ondanks de stijging is - gelet op de omvang van de BEL organisatie en het aantal klantcontacten - het totaal aantal klachten nog steeds relatief laag.

Servicenormen en bereikbaarheid

Het aantal klachten over het uitblijven van een reactie en/of het niet teruggebeld worden zijn in 2023 (11) iets meer dan in 2022 (9). Hoewel dit om een lichte stijging gaat, blijven de servicenormen een belangrijk aandachtspunt.

Team Openbare Ruimte kreeg relatief gezien de meeste klachten. Dit is een team met veel publiekscontacten vanwege het beantwoorden van de meldingen openbare ruimte. Het grootste deel van deze klachten ging over het uitblijven van een reactie op een melding openbare ruimte of een ander verzoek en over bereikbaarheid en niet teruggebeld worden.