



Jaarverslag van de klachtencoördinator 2024

Ook dit jaar presenteren wij u het verslag van de klachtencoördinator. Als burgemeesters van de drie gemeenten en leden van het Bestuur van de BEL Combinatie hechten wij grote waarde aan het zorgvuldig en respectvol omgaan met klachten.

Wanneer een klacht wordt ingediend, zien wij dit als een kans om in gesprek te gaan. Door open te staan voor elkaars perspectieven kunnen we niet alleen snel tot een oplossing komen, maar ook waardevolle lessen trekken voor de toekomst.

Zelfreflectie blijft voor ons een belangrijk uitgangspunt. Elke klacht helpt ons om kritisch te blijven en onze dienstverlening verder te verbeteren. Zo werken we samen aan een organisatie die betrouwbaar, betrokken en lerend is.

Wij danken iedereen die de tijd en moeite heeft genomen om zijn of haar ervaringen met ons te delen.

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 werkorganisatie en de BEL gemeenten in 2024 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 werkorganisatie 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 2024 ingediend?



4 x Brief



18 x E-Mail



1 x Telefonisch

3 x Anders

Klachtbehandeling

De klachtbehandeling bestaat uit een aantal fasen:

- 1. Informele 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 2024

We zien een minimale stijging van het totaal aantal klachten dat bij de werkorganisatie en de drie gemeenten is ingediend. In 2024 zijn in totaal 26 klachten ontvangen en in 2023 waren dit er 25.

Ondanks de stijging is - in vergelijking met het aantal publiekscontacten (zie pagina 3) - het totaal aantal klachten nog steeds relatief laag.

Nationale ombudsman

In 2024 zijn er bij de Nationale ombudsman in totaal **15** verzoeken binnengekomen. In 2023 waren dit er 10. 13 behandelde verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan. In de meeste gevallen door informatie te geven of door te verwijzen. 1 verzoek is na onderzoek met een brief afgedaan. De jaaroverzichten van de Nationale ombudsman zijn als bijlagen bij dit verslag gevoegd.

Organisatie / gemeente	2024	2023	2022
Werkorganisatie	21	19	13
Gemeente Blaricum	0	0	1
Gemeente Eemnes	2	2	0
Gemeente Laren	1	3	1
Doorgezonden / doorverwezen naar ander bestuursorgaan	2	1	0
Totaal aantal klachten	26	25	15

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 werkorganisatie en de BEL gemeenten.

Teams met veel publiekscontacten

Team Openbare Ruimte en team Publiek kregen relatief gezien de meeste klachten. Dit zijn teams met veel publiekscontacten. Vooral door het beantwoorden van meldingen openbare ruimte en contacten aan de balie en via het Klant Contact Centrum (KCC).



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 **9354** meldingen openbare ruimte in 2024. In 2023 waren dat er **8226**.

Reactietermijn en bereikbaarheid

Het aantal klachten over het uitblijven van een reactie en/of het niet teruggebeld worden is gedaald. In 2024 zijn daar **8** klachten over ingediend. In 2023 waren dat er **11**. Dit is een positieve ontwikkeling. De aandacht voor bereikbaarheid en de servicenormen lijkt effect te hebben op het aantal klachten. De servicenormen blijven altijd een belangrijk aandachtspunt.

Publiekscontacten	Aantal telefonische contacten KCC	Aantal contacten aan de balie (hulp bij producten voor Burgerzaken)	Aantal aanvragen online producten Burgerzaken
Werkorganisatie	1374		
Gemeente Blaricum	8977	4490	3074
Gemeente Eemnes	8200	2907	1390
Gemeente Laren	8969	3947	2120

Behandeltermijn

- In de meeste gevallen is de behandeltermijn gehaald.
- Bij 3 klachten is de behandeltermijn niet gehaald. Dit ging om een eerder ingediende klacht, waarvan later bleek dat deze nog niet naar tevredenheid van de klager was opgelost. Deze klacht is alsnog met een informeel gesprek opgelost. De andere 2 klachten zijn formeel behandeld. Eén daarvan is in overleg met de klager een aantal weken na afloop van de behandeltermijn afgehandeld. Bij de andere klacht duurde de behandeling langer, onder meer omdat in de informele behandeling meerdere teams en klachtbehandelaars betrokken waren en de klacht daarna nog formeel is behandeld.
- 2 van de 26 klachten zijn nog in behandeling. Deze klachten zijn door dezelfde klager in december 2024 ingediend. Vanwege afwezigheid van de klachtbehandelaar is in overleg met klager afgesproken de behandeling tijdelijk aan te houden.



Aantal klachten per team

Klacht per team	Dienstverlening	Bejegening	Anders
Publiek	3		1
Openbare Ruimte	3	1	1
Ruimtelijke Ontwikkeling	3		
Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken	3		
Control en Financiën		1	
Maatschappelijke Ontwikkeling	2		
Bedrijfsondersteuning			1
Openbare Orde en Veiligheid	1		1
Buitendienst	1		
Klachten gericht aan een bestuursorgaan of lid daarvan	2		
Bestemd voor een ander bestuursorgaan (doorgezonden/doorverwezen)			2

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 2024 vijf keer gevolgd. Dit waren klachten die vielen onder de klachtenregeling van de werkorganisatie.
- ✓ 2 klachten zijn doorgezonden/doorverwezen naar de gemeente Huizen.

Formele klachtenprocedure

De formele klachtenprocedure is in 2024 vijf keer gevolgd

1. Urgentieaanvraag

Klacht over lange behandeltermijn.

Uitkomst: Geen klachtwaardig gedrag vastgesteld. Aanvraag is binnen de wettelijke termijn behandeld.

2. Open envelop

Klacht over beslissing op bezwaar in een open envelop verstuurd.

Uitkomst: Klacht gegrond. Bewustzijn bij medewerkers post is vergroot, postproces is geëvalueerd, extra controle en cellotape wordt gebruikt, er wordt gekeken naar nieuwe enveloppen met hechtstrip.

3. Afsluitpaaltjes

Klacht over dienstverlening bij het verwijderen van afsluitpaaltjes in de openbare ruimte.

Uitkomst: Klacht ongegrond. Wel gezocht naar praktische oplossingen voor de situatie.

4. Communicatie over werkzaamheden

Klacht over communicatie met klager over uitvoering van werkzaamheden.

Uitkomst: Klacht deels gegrond. Aanbeveling overgenomen om proces en communicatie tussen Openbare Ruimte en Vergunningen te evalueren en verbeteren. Telefonisch contact opnemen bij verwarring.

5. Handhavingsverzoek

Klacht over afhandeling van handhavingsverzoek en communicatie daarover.

Uitkomst: Adequaat opgetreden, maar onvolledig gecommuniceerd. Excuses aangeboden.

Servicenorm

*2 van de 26 klachten waren bestemd voor een ander bestuursorgaan. In deze gevallen is de klacht doorgezonden of is de klager doorverwezen. Bij **22** van de **24** andere klachten is binnen de servicenorm van vijf werkdagen contact opgenomen met de klager.*

Aard van de 26 klachten (1)

Publiek (4 klachten)

- klacht over geen product meer kunnen aanvragen na het te laat arriveren op een avondafspraak;
- klacht over informatieverstrekking door het KCC;
- klacht dat een product niet klaar was door een fout van het systeem;
- klacht over een naheffing door de Belastingdienst en het contact daarover.

Ruimtelijke Ontwikkeling (3 klachten)

- klacht over de langzame procedure van een urgentieaanvraag;
- klacht over communicatie en niet teruggebeld worden;
- klacht over het niet reageren op diverse verzoeken.

Openbare Ruimte (5 klachten)

- klacht over de communicatie rondom een herbegraving;
- klacht over de toon van een toezichthouder tijdens een telefoongesprek;
- klacht over de dienstverlening bij het verwijderen van afsluitpaaltjes in de openbare ruimte;
- klacht over de communicatie bij uitvoering werkzaamheden;
- klacht over de manier van adviseren.

Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken (3 klachten)

- klacht over het uitblijven van een beslissing op bezwaar;
- klacht over het uitblijven van een reactie;
- klacht over het onvoldoende beantwoorden van gestelde vragen.

Leren van klachten

In 2024 is uit één of meer klachten een aantal leerpunten voor de werkorganisatie naar voren gekomen:

- ✓ aanvraagstation reisdocumenten niet voor sluitingstijd afmelden
- ✓ verbeteringen in proces subsidieaanvragen
- ✓ toezichthouders na meldingen ter plaatse gaan kijken en het gesprek aangaan
- ✓ scherp blijven op postverzending in goed gesloten enveloppen
- ✓ bij afwezigheid goed borgen dat telefoonnotities overgenomen worden door collega's
- ✓ secretariaat commissie bezwaarschriften let extra op halen beslistermijnen en plannen van hoorzittingen
- ✓ aandacht voor interne communicatie en afstemming tussen de verschillende teams



Aard van de 26 klachten (2)

Control en Financiën (1 klacht)

klacht over de toon van een invorderingsbrief en de communicatie hierover.

Openbare orde en Veiligheid (2 klachten)

- klacht over een abusievelijk verzonden brief;
- klacht over de afhandeling van een handhavingsverzoek en communicatie.

Buitendienst (1 klacht)

klacht over het verwijderen van persoonlijke eigendommen uit de openbare ruimte zonder vooraankondiging.

Bedrijfsondersteuning (1 klacht)

klacht over het verzenden van een beslissing op bezwaar in een open envelop.

Klachten gericht aan bestuursorgaan of lid daarvan (2 klachten)

- klacht over het niet ontvangen van een ontvangstbevestiging en het uitblijven van een reactie van het college op gestelde vragen;
- klacht over het niet/onvoldoende reageren en terugkoppelen door de wethouder.

Maatschappelijke Ontwikkeling (2 klachten)

- klacht over geen reactie op een ingediende subsidieaanvraag;
- klacht over het lang moeten wachten op een reactie na het aanbieden van zakelijke diensten.

Anders (2 klachten)

Twee klachten vielen onder de klachtenregeling van de gemeente Huizen. Deze klachten zijn doorgezonden/doorverwezen.

Teamleider Openbare Ruimte: "Aan het eind van 2023 is ons team begonnen met een doorontwikkeling. Onze prioriteit ligt op het sneller oppakken en afhandelen van meldingen. Ook blijven we ons inzetten om het beheer van de openbare ruimte beter op orde te krijgen en te houden. In 2025 gaan we door met de doorontwikkeling van het team en verwachten we verdere verbeteringen in het afhandelen van meldingen."

Aantal klachten van inwoners

Inwoner van	2024	2023	2022	2021
Gemeente Blaricum	8	6	5	9
Gemeente Eemnes	9	11	2	8
Gemeente Laren	6	6	7	10
Anders	3	2	1	2
Totaal aantal klachten	26	25	15	29

Minimale stijging klachten

Het totaal aantal klachten is ten opzichte van 2023 nagenoeg gelijk gebleven. De aantallen en het type klachten laten geen bijzonderheden zien die de minimale stijging van het aantal klachten kan verklaren. Wel zien we dat het aantal klachten over het uitblijven van een reactie en/of niet teruggebeeld worden is gedaald. In 2024 waren dat er 8, in 2023 11. De meeste klachten gingen over communicatie, bijvoorbeeld het onvoldoende beantwoorden van vragen, het uitblijven van een reactie of de toon van de communicatie.

Inwoners informeren we jaarlijks via de huis-aan-huisbladen over de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Het is goed om ervoor te zorgen dat inwoners weten hoe ze een klacht kunnen indienen. Klachten geven inzicht in de dienstverlening en wat er beter kan.

Aanbevelingen werkorganisatie

De klachtencoördinator beveelt aan:

- Aandacht te blijven houden voor de servicenormen en bereikbaarheid van medewerkers.
- De leerpunten die de klachtbehandelaars uit de klachten hebben gehaald binnen het team of de organisatie te delen.
- Bij de teams aandacht te besteden aan heldere communicatie met inwoners. En het bewustzijn te vergroten dat dit bijdraagt aan de tevredenheid van inwoners over de dienstverlening.

Aanbevelingen gemeenten

- De klachtencoördinator heeft geen aanbevelingen voor de gemeenten.

Conclusies & Aanbevelingen

Aantal klachten

Het totaal aantal klachten ingediend bij de werkorganisatie en de drie gemeenten is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2023. In 2024 zijn in totaal **26** klachten ingediend. In 2023 waren dit er **25**.

Ondanks deze minimale stijging is - in vergelijking met het aantal publiekscontacten - het totaal aantal klachten nog steeds relatief laag.

Onderwerp klachten

De meeste klachten gingen over communicatie, bijvoorbeeld het onvoldoende beantwoorden van vragen, het uitblijven van een reactie of de toon van de communicatie.

Servicenormen en bereikbaarheid

Het aantal klachten over het uitblijven van een reactie en/of het niet teruggebeld worden is in 2024 gedaald (8) ten opzichte van 2023 (11). De aandacht die er binnen de werkorganisatie is voor bereikbaarheid en de servicenormen lijkt dus effect te hebben op het aantal klachten.

De servicenorm om binnen vijf werkdagen contact op te nemen na een klacht is in 2024 in bijna alle gevallen gehaald.

Team Openbare Ruimte en team Publiek kregen relatief gezien de meeste klachten. Dit zijn teams met veel publiekscontacten. Vooral door het beantwoorden van meldingen openbare ruimte en contacten aan de balie en via het KCC. Het grootste deel van deze klachten ging over dienstverlening en/of communicatie.