

INFORMATIENOTA RAAD BLARICUM

Datum vaststelling college: 15 april 2025

Van het college van B&W
Aan gemeente Blaricum – gemeenteraad
Portefeuillehouder Reijke, B.M. de
Informatie bij klachtencoördinator

Onderwerp

Jaarverslag van de klachtencoördinator 2024

Portefeuillehouder

Reijke, B.M. de

Openbaar

Ja

Kennisnemen van

Jaarverslag van de klachtencoördinator 2024

Aanleiding (inleiding)

De klachtencoördinator brengt jaarlijks verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande kalenderjaar binnen de BEL Combinatie en de BEL gemeenten zijn behandeld. Er is, net als voorgaande jaren, één gezamenlijk jaarverslag gemaakt voor de BEL Combinatie en de BEL gemeenten.

Kernboodschap

Gelet op het totaal aantal publiekscontacten dat de gemeente jaarlijks heeft met inwoners en bedrijven, is sprake van een beperkt aantal klachten.

Conclusies

Kort samengevat, zijn de conclusies van het jaarverslag:

- Het totaal aantal klachten ingediend bij de BEL Combinatie 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.
- Het aantal klachten dat is ingediend door inwoners van Blaricum is in 2024 (8) ten opzichte van 2023 (6) met 2 toegenomen.

- 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 meeste klachten gingen over communicatie, bijvoorbeeld het onvoldoende beantwoorden van vragen, het uitblijven van een reactie of de toon van de communicatie.
- Het grootste deel van de klachten is informeel en binnen de behandeltermijn opgelost. De servicenorm om binnen vijf werkdagen contact op te nemen na een klacht is in 2024 in bijna alle gevallen gehaald.
- Het aantal klachten is – in vergelijking met het aantal publiekscontacten – relatief laag.

Klachten inwoners Blaricum

In 2024 zijn 8 klachten ingediend door inwoners van Blaricum. Deze klachten gingen over geen product aan de balie meer kunnen aanvragen na het te laat arriveren op een avondafspraak (1), informatieverstrekking door het KCC (1), de communicatie rondom een herbegraving (1), het uitblijven van een beslissing op bezwaar (1), de afhandeling van een handhavingsverzoek en communicatie (1) en het verzenden van een beslissing op bezwaar in een open envelop (1). 2 klachten zijn doorgezonden / doorverwezen naar de gemeente Huizen.

Nationale ombudsman

In 2024 zijn door de Nationale ombudsman 5 verzoeken ontvangen, die betrekking hadden op de gemeente Blaricum. Vier van deze verzoeken zijn behandeld. Deze zijn zonder onderzoek afgedaan door informatie te geven of door te verwijzen.

Klachten MZ HBEL en de Belastingssamenwerking

Bij Maatschappelijke Zaken HBEL (MZ HBEL) en de Belastingssamenwerking met Huizen is navraag gedaan hoeveel klachten van inwoners van Blaricum daar in 2024 zijn ingediend.

Bij MZ HBEL waren dat er 16, bij de Belastingssamenwerking 0. 10 klachten zijn ingediend door dezelfde klager en gingen over ondersteuning door MZ HBEL en datalekken. Deze klachten zijn formeel afgehandeld en deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Een aantal klachten staat nog open. De andere klachten gingen over het uitblijven van een reactie op een verzoek (2), een jeugdinterventie (1), het bieden van onvoldoende ondersteuning bij het zoeken naar werk (1) en het handelen van een MO consultant (1). Deze klachten zijn afgebroken tijdens de behandeling of informeel afgehandeld. Daarnaast is 1 klacht over bladblazen tegen een auto doorgezonden naar de gemeente Blaricum.

Leerpunten uit klachten

In 2024 zijn uit één of meer klachten de volgende 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

Aanbevelingen

De klachtencoördinator beveelt de werkorganisatie 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

Consequenties

Het college heeft de aanbevelingen van de klachtencoördinator overgenomen.

Duurzaamheid

Nv.t.

Communicatie

In artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht staat dat de gemeente geregistreerde klachten jaarlijks moet publiceren. Dat gebeurt in het jaarverslag. De gemeente stelt het jaarverslag beschikbaar via de gemeentelijke website.

Jaarlijks komt er een artikel in de gemeentelijke huis-aan-huisbladen met informatie over het indienen van een klacht. Dit artikel komt in mei in de huis-aan-huisbladen te staan en zal in 2026 worden herhaald.

Vervolg

Voor de uitvoering van de aanbevelingen ondernemen we de benodigde acties.

Aandacht te blijven houden voor de servicenormen en bereikbaarheid van medewerkers

Volgens de servicenormen worden terugbelverzoeken binnen 2 werkdagen afgehandeld, wordt binnen 10 dagen een reactie gegeven op MOR-meldingen, neemt het KCC binnen 30 seconden op en hoeven inwoners niet langer dan 5 minuten te wachten als ze een afspraak aan de balie hebben. Ook de afhandeling van omgevingsvergunningen binnen de wettelijke termijn wordt gemonitord.

Het naleven van de servicenormen wordt gemonitord en maandelijks besproken met de ambassadeurs dienstverlening en de adviseur dienstverlening. Wanneer de servicenormen hiertoe aanleiding geven worden verbeter suggesties besproken met de betrokken teams en teamleiders. Constante aandacht voor de servicenormen heeft duidelijk positieve effecten. Zo scoorde het KCC (wachtijd telefoon en balie) structureel op of boven de norm. Mede door de inzet van de ambassadeurs dienstverlening steeg het percentage binnen de norm afgehandelde telefoonnotities zeer sterk. Van 71% aan het begin tot 90% aan het einde van het jaar.

Op intranet en binnen de organisatie wordt regelmatig aandacht besteed aan de servicenormen.

De leerpunten die de klachtbehandelaars uit de klachten hebben gehaald binnen het team of de organisatie te delen

Soms hebben klachten een direct lerend effect en is dit al opgepakt door het betrokken team. Daarnaast worden de leerpunten besproken met de adviseur dienstverlening, waarbij er onder meer gekeken wordt of er breder in de organisatie een lerend effect uit te halen is.

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

Het aankomende jaar wil de organisatie met name inzetten op verwachtingsmanagement in de communicatie. Er is bijvoorbeeld bij Vergunningen een klantreis gemaakt op basis van klantcontactmomenten. Naar aanleiding daarvan worden verbeteringen in de informatievoorziening doorgevoerd. De bedoeling is dat dit breder in de organisatie wordt toegepast.

Uit de peiling "Waar staat je gemeente" blijkt dat inwoners van Blaricum, Eemnes en Laren de duidelijke communicatie in e-mails en brieven waarderen. De BEL gemeenten scoren op dit aspect hoger (75% geeft aan (zeer) tevreden te zijn) dan het landelijke gemiddelde (64%).

In 2025 wordt door Communicatie aandacht besteed aan proactieve communicatie met inwoners en wordt via workshops Hostmanship ingezoomd op *Dienstverlening met een*

menselijke maat. Waarbij inwoners een *welkom gevoel* moet krijgen bij contact met de gemeente. In deze workshops wordt ook aandacht besteed aan de toon van de communicatie met de inwoner.

Bijlagen

1. Jaarverslag van de klachtencoördinator 2024

Bijlage Jaaroverzicht Nationale ombudsman Blaricum 2024