Gemeente Voorschoten

37 Informatiebrief

Zaaknummer:	Z/25/096832
Documentnummer:	436116
Datum:	13 mei 2025/verzonden 14 mei 2025
Onderwerp:	Jaarverslag klachten 2024
Portefeuillehouder:	Burgemeester Stemerdink
Bijlage(n):	1. Jaarverslag klachten 2024

Geachte Raad,

Hierbij ontvangt u ter kennisgeving het jaarverslag klachten Voorschoten over het jaar 2024.

Inleiding

In 2024 zijn 41 klachten binnengekomen. Dat is een toename van 57% ten opzichte van 2023. De toename is vooral terug te zien bij de onderwerpen ‘afhandeling openbare ruimte’ en ‘burgerzaken’. Gerangschikt per afdeling zien we de toename van de klachten terug bij Openbare Orde en Veiligheid en Burgerzaken. Daarnaast zijn er vier klachten binnengekomen over hetzelfde onderwerp, namelijk de communicatie over de vergroening van de Hofvliet. Op de andere onderwerpen is het aantal klachten vergelijkbaar met 2023.

Er zijn in 2024 35 klachten afgehandeld, waarvan 2 niet binnen de wettelijke termijn. 94% is dus op tijd afgehandeld. Van de 35 klachten zijn er 10 op formele wijze afgehandeld. 2023 zijn alle 26 klachten over dat jaar informeel afgehandeld. Naast een toename van ontvangen klachten is er dus ook een toename van formeel afgehandelde klachten.

Er heeft één interventie door de Nationale ombudsman plaatsgevonden. In 2023 is dat niet voorgekomen.

Externe klachtenbehandelaar

Sinds het vierde kwartaal van 2024 bestaat de mogelijkheid om een externe klachtenbehandelaar in te schakelen. De externe klachtenbehandelaar is een onafhankelijke klachtenbehandelaar die door de gemeente Voorschoten ingeschakeld kan worden ingeval van een klacht op het gebied van ongewenste omgangsvormen en integriteit.

De externe klachtbehandelaar kan door bemiddeling tot een oplossing komen en/of een onderzoek instellen. De externe klachtbehandelaar hoort de klager en de betrokkenen aan en brengt advies uit. Het advies wordt uitgebracht aan het college.

In 2024 is één klacht behandeld door middel van het inschakelen van een externe klachtbehandelaar.

Aanbevelingen
Op een aantal onderwerpen is het aantal klachten toegenomen. Het verdient aanbeveling om per team de klachten door te nemen en te zien of er een structurele oorzaak is die kan worden aangepakt. Daarnaast blijven de aanbevelingen uit het verslag van 2023 relevant.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

E.A. van Wattingen,
gemeentesecretaris

mw. drs. N. Stemerdink,
Burgemeester



Jaarverslag Klachten 2024 Gemeente Voorschoten

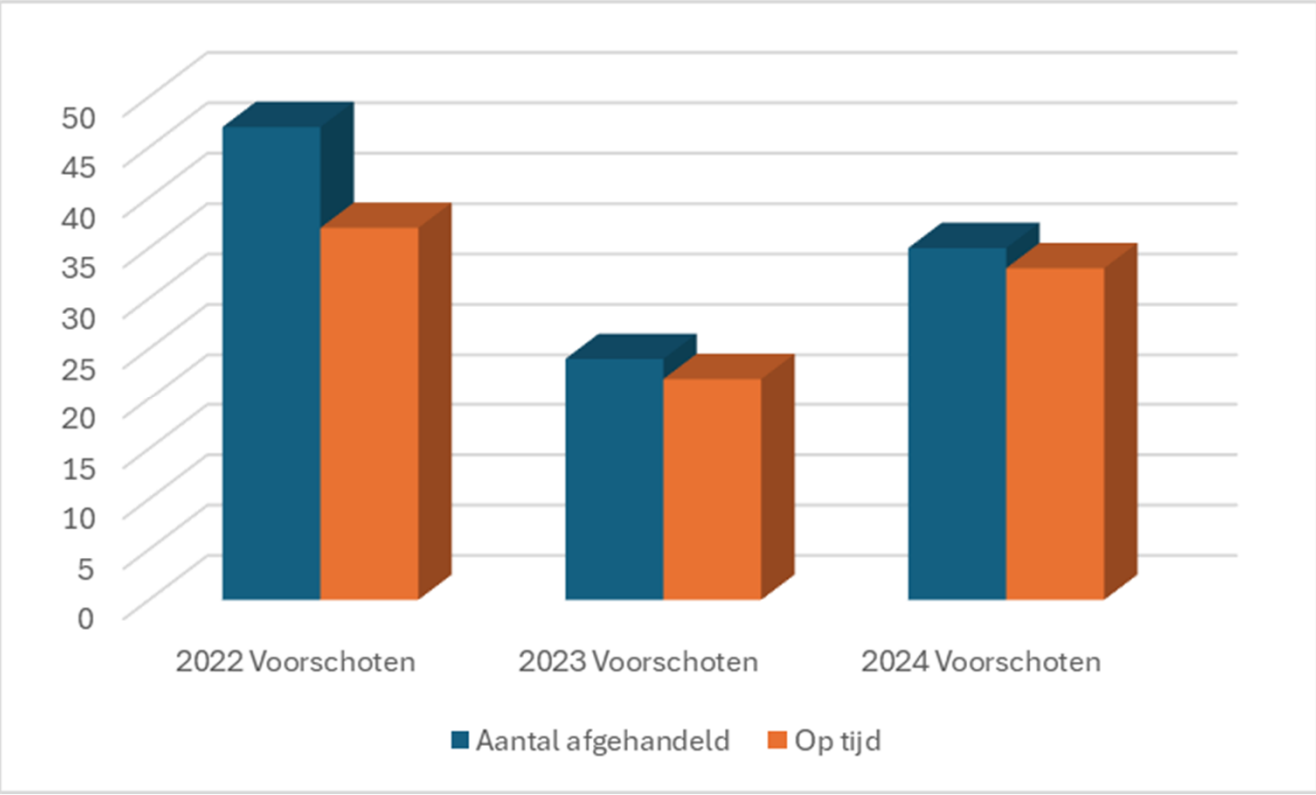
Inleiding

Voor u ligt het Jaarverslag Klachten van de gemeente Voorschoten over het jaar 2024.

In 2024 zijn 40 klachten binnengekomen, in 2023 waren dit er 26. Deze toename van 54% is vooral terug te zien bij de onderwerpen ‘afhandeling openbare ruimte’ en ‘burgerzaken’. Daarnaast zijn er vier klachten binnengekomen over hetzelfde onderwerp, namelijk de communicatie over de vergroening van de Hofvliet. Op de andere onderwerpen is het aantal klachten vergelijkbaar met 2023.

Er zijn in 2024 35 klachten afgehandeld, waarvan 2 niet binnen de wettelijke termijn. Dit betekent dat 94% van het aantal klachten op tijd is afgehandeld. Van de 35 klachten is één klacht gegrond verklaard, zes klachten zijn ongegrond verklaard en 3 zaken zijn ingetrokken. De overige 25 klachten (63%) zijn op een informele wijze afgehandeld. Deze wijze van aanpak biedt een oplossingsgerichte manier om klachten sneller en persoonlijker af te handelen.

Aantal & tijdigheid



De cijfers

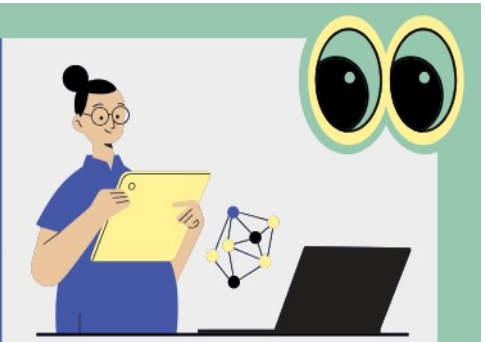


Ontvangen klachten per jaar

2022 - 47 klachten
2023 - 26 klachten
2024 - 40 klachten

Aantal te behandelen klachten

Voortzetten uit 2023: 4
Ontvangen 2024: 40





Dossiers behandeld

35 dossiers zijn in 2024 behandeld

Afhandeling 2024

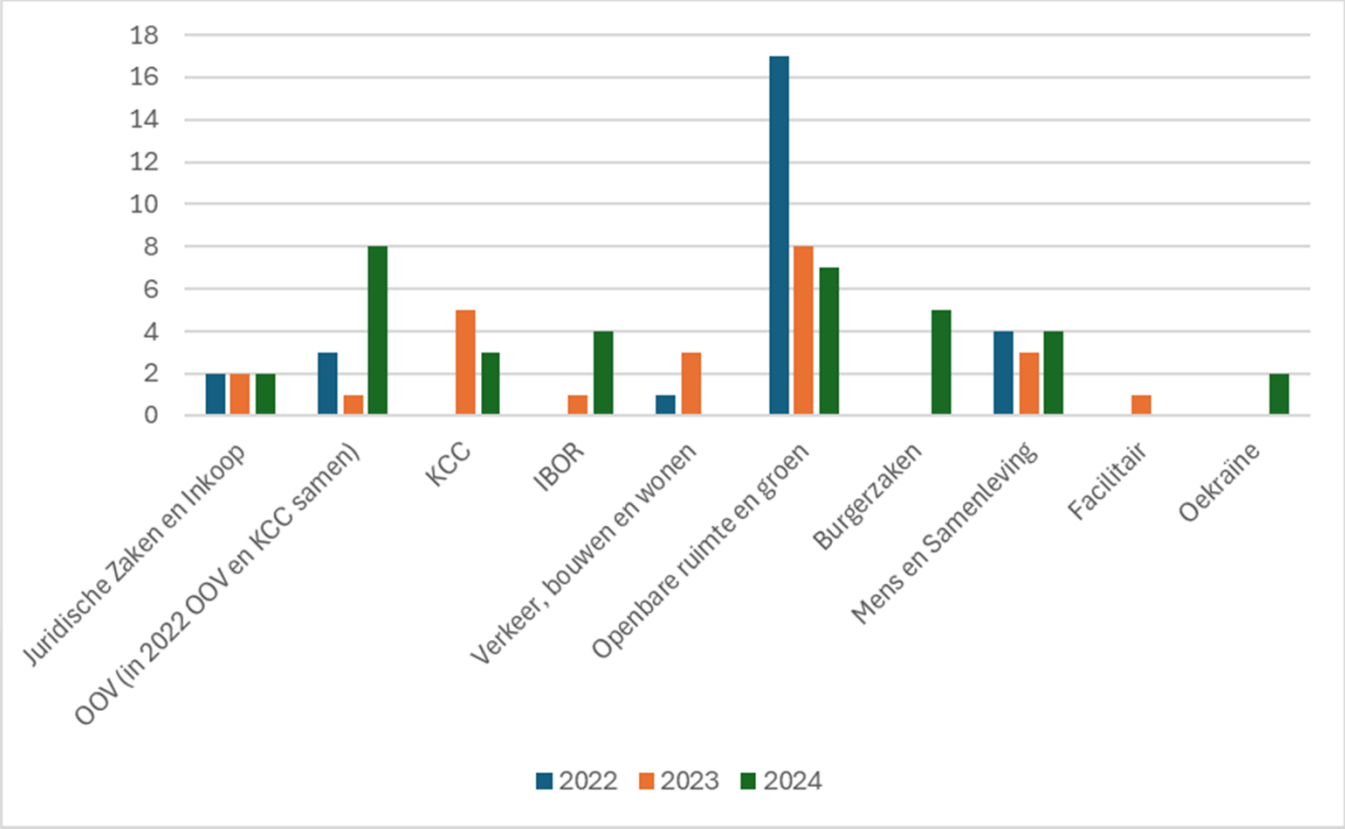
Een aantal klachten zijn omgezet naar een ander type dossier, zoals aansprakelijkstelling of verzoek om informatie.

De klacht die gegrond is verklaard heeft betrekking op het team Sociaal Domein Meedoen Uitvoering. Er was onduidelijke communicatie naar een burger wegens onderbezetting.

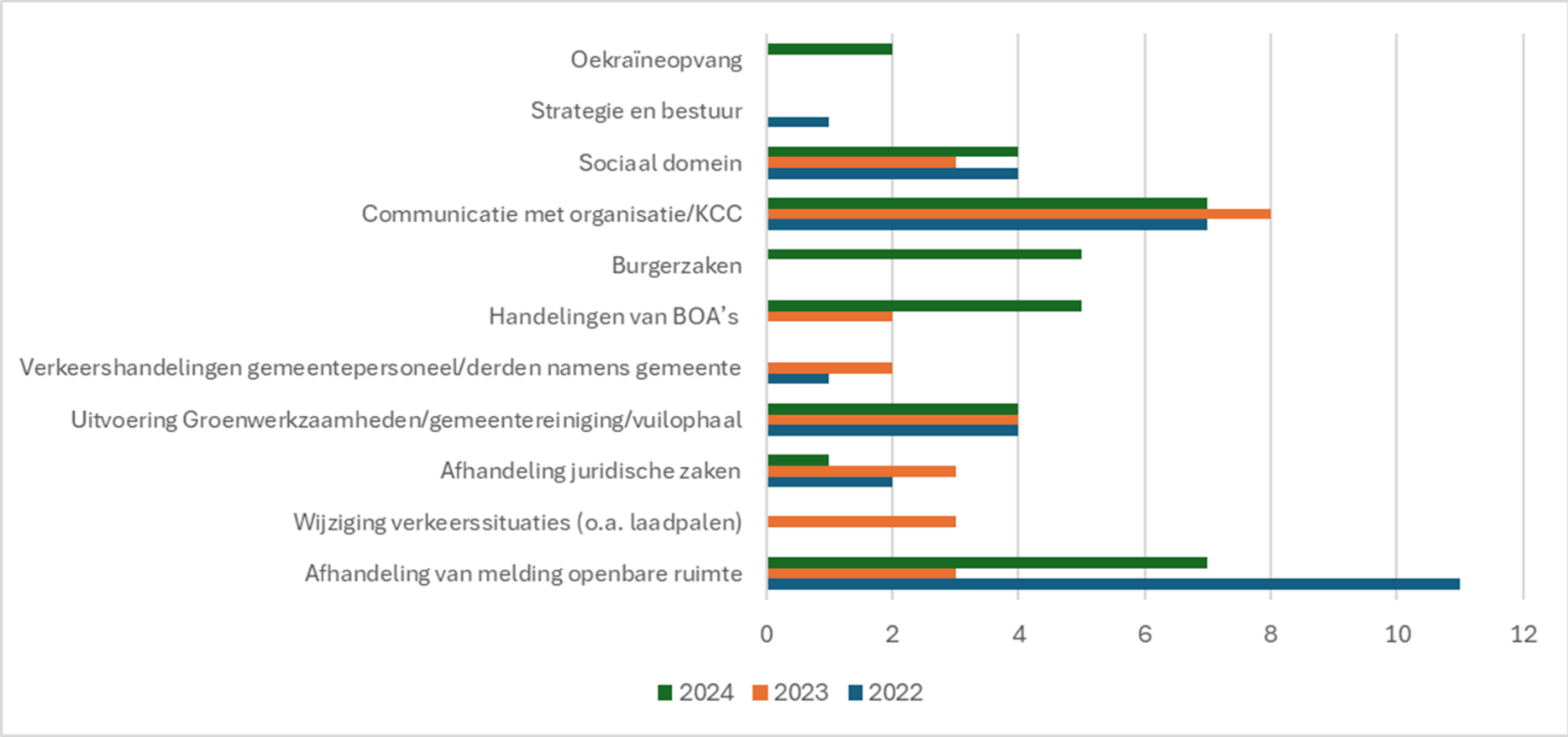


Klachten per afdeling

Opvallend ten opzichte van 2023 is vooral de toename van klachten bij Openbare Orde en Veiligheid (OOV), Integraal Beheer Openbare Ruimte (IBOR) en Burgerzaken. Drie klachten binnen IBOR gaan over hetzelfde onderwerp. Omdat het onderwerp van die klachten hetzelfde is, geeft dit dus een wat vertekend beeld.



Klachten per onderwerp



De Nationale ombudsman

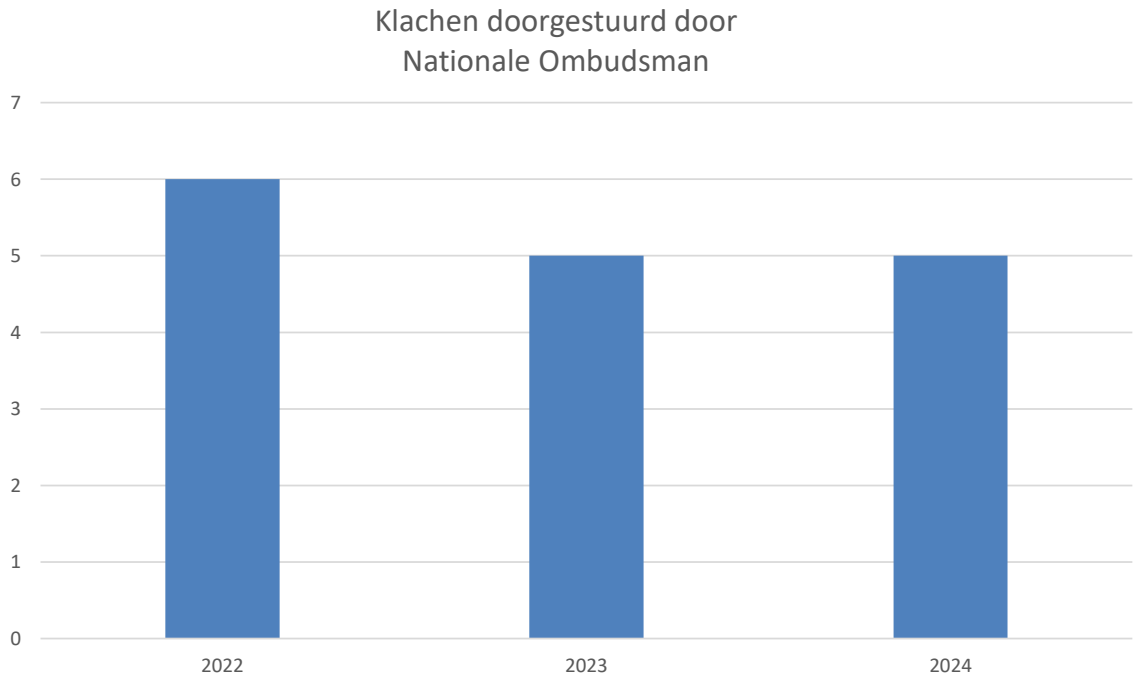
Als een klager ontevreden is met de afhandeling van zijn klacht, kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman.

In 2024 hebben zes inwoners zich bij de ombudsman gemeld.

Eén zaak is buiten behandeling gesteld door de ombudsman.

Vier klagers hadden nog geen klacht bij ons ingediend. De ombudsman heeft hen daarom gevraagd eerst een klacht bij ons in te dienen. Geen van hen heeft dat gedaan.

In één klacht heeft de ombudsman ons verzocht om vragen van klager duidelijker te beantwoorden. De ombudsman heeft de vragen uiteindelijk nogmaals geformuleerd. Ze zijn vervolgens naar tevredenheid beantwoord.



De externe klachtbehandelaar

In 2024 is één klacht behandeld door het aanwijzen van een externe klachtenbehandelaar. De externe klachtenbehandelaar is een onafhankelijke behandelaar die ingeschakeld wordt indien betrokkenheid bij de klacht een objectieve klachtenbehandeling in de weg staat.

De externe klachtenbehandelaar kan door bemiddeling tot een oplossing komen en/of een onderzoek instellen. De externe klachtenbehandelaar hoort klager en betrokken(en) aan en brengt een oordeel uit. Het is verder aan het college om hierover een advies uit te brengen.

Aanbevelingen

Het verdient aanbeveling om per team de klachten door te nemen en te zien of er een structurele oorzaak is die kan worden aangepakt.

De toename van klachten is besproken met de teamleiders van de afdelingen OOV/VTH, Openbare Ruimte en KCC. Binnen deze teams zijn passende maatregelen genomen om het aantal klachten in 2025 terug te dringen.

OOV/VTH zet zich in voor veranderingen in het handhavingsbeleid.
KCC heeft een verbeterplan met een groeipad binnen het team ingevoerd om zo een hoog personeelsverloop tegen te gaan.
Openbare Ruimte heeft een verplichting ingevoerd om schadezaken te melden en geeft een terugkoppeling via het systeem BinnenBeter naar aanleiding van meldingen.