



Jaarverslag Klachten 2024

Gemeente Lansingerland

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Grondslag en doel klachtbehandeling	3
1.2	Klachtenprocedure.....	3
1.3	Preview cijfers 2024.....	4
1.4	Leeswijzer.....	4
2	Cijfermatig inzicht.....	5
2.1	Aantal ingekomen klachten.....	5
2.2	Daling aantal klachten 2020 - 2024.....	6
2.3	Oorzaak daling klachten in 2024	6
2.4	In 2024 afgehandelde klachten.....	6
2.5	Doorlooptijd klachtbehandeling	6
2.6	Aantal ontvankelijke klachten per team.....	7
2.7	Aard van de klachten	9
2.8	Wijze van afhandeling.....	10
2.9	Oordeel naar aanleiding van de klacht.....	10
2.10	De Nationale ombudsman.....	11
3	Leerpunten.....	13
4	Aanbevelingen DoeMee-onderzoek	14
4.1	Inleiding	14
4.2	Resultaten voor de gemeente Lansingerland.....	14
4.3	Aanbevelingen en uitvoering	14
5	Klachten bij inkopen en aanbesteden.....	17
5.1	Grondslag en doel klachtbehandeling	17
5.2	Klachtenprocedure.....	17
5.3	Cijfers en beschrijving	17

1 Inleiding

1.1 Grondslag en doel klachtbehandeling

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hebben burgers de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente over een gedraging van (een ambtenaar van) de gemeente. De gemeente Lansingerland heeft de wettelijke regeling in de Awb nader geconcretiseerd in de Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016. Het doel van de klachtbehandeling is de burger op weg te helpen en de organisatie voor de toekomst te laten leren van de klacht. Een klacht biedt de kans om fouten te herstellen en te reflecteren op het functioneren van de organisatie. Hierdoor wordt de kwaliteit van dienstverlening verbeterd en het vertrouwen van de burger in de organisatie hersteld.

De grondslag voor en het doel van de klachtbehandeling bij inkoop en aanbesteden komt nader aan bod in hoofdstuk 5 van dit jaarverslag.

1.2 Klachtenprocedure

Het uitgangspunt bij de klachtbehandeling voor burgers is te proberen de klacht van de klager informeel op te lossen en lering te trekken uit eventuele onvolkomenheden. In eerste instantie wordt door de direct leidinggevende van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, geprobeerd de klacht op te lossen door het gesprek met de klager aan te gaan. Dit betreft de informele klachtbehandeling.

Indien de klager hierna nog niet tevreden is, kan de klacht formeel worden behandeld door de klachtencoördinator. Tijdens de formele klachtbehandeling wordt de klacht onderzocht door de klachtencoördinator, onder andere door middel van het horen van zowel de klager als de betrokken medewerker en diens leidinggevende. Vervolgens wordt een besluit genomen, waarin de bevindingen van het klachtenonderzoek naar voren komen en waarin een conclusie over de klacht wordt getrokken.

In het geval de klager na het doorlopen van de formele procedure nog niet tevreden is over de behandeling van de klacht of de uitkomst van de klachtbehandeling, bestaat voor de klager de mogelijkheid om de klacht te laten onderzoeken door de Nationale ombudsman. Er is derhalve sprake van 3 achtereenvolgende fases waarin de klacht behandeld kan worden. Het onderscheid tussen informele en formele behandeling wordt niet genoemd in de wet, maar vloeit voort uit art. 9.5 Awb, waarin staat dat de verplichting om de klacht volgens hoofdstuk 9 Awb te behandelen vervalt, wanneer het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

1.3 Preview cijfers 2024

- In 2024 zijn er in totaal 141 klachten binnengekomen.
- Hier zaten 8 dubbele/aanvulling op eerder ingediende klachten bij. Dat betekent dat er 133 nieuwe klachten werden ontvangen.
- Daarvan waren er 74 ontvankelijk en 59 niet-ontvankelijk.
- In 2024 totaal zijn er 88 ontvankelijke klachten behandeld. Dit betroffen 14 lopende zaken uit 2023 en 74 klachten binnengekomen in 2024. Daarvan zijn 3 klachten tijdens het proces ingetrokken. Op 31 december 2024 waren 10 klachten nog niet afgehandeld. Van de 88 klachten werden er dus 13 niet afgehandeld.
- Dat betekent dat 75 klachten een beoordeling hebben gekregen in 2024.

1.4 Leeswijzer

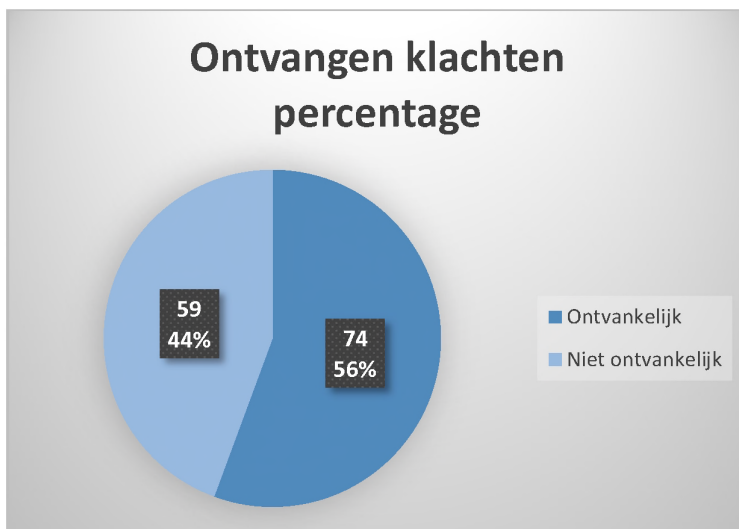
In de hoofdstukken 1, 2 en 3 gaan wij in op de klachtbehandeling voor burgers. In hoofdstuk 4 besteden wij aandacht aan het DoeMee-onderzoek klachtbehandeling dat in 2023 heeft plaatsgevonden en waarvan wij de resultaten in 2024 hebben ontvangen. In het vijfde en laatste hoofdstuk gaan wij in op klachtbehandeling tijdens inkopen en aanbesteden.

2 Cijfermatig inzicht

2.1 Aantal ingekomen klachten

In 2024 zijn in totaal 141 klachten ontvangen. Na aftrek van dubbel ingediende klachten bleven er 133 klachten over. Daarvan zijn 74 ontvankelijke klachten in behandeling genomen volgens de klachtenprocedure. Dit zijn ontvankelijke klachten. Er zijn 59 klachten niet in behandeling genomen als klacht, de niet-ontvankelijke klachten.

Figuur 1: Aantal ingekomen klachten



Volgens de Awb kunnen alleen klachten worden ingediend over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens iemand heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt ook aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

In 2024 voldeden 59 klachten (44% van de ontvangen klachten) niet aan deze omschrijving of waren om een andere reden niet-ontvankelijk. Oorzaken van niet-ontvankelijkheid zijn:

- de klacht was een melding;
- het ging om een bezwaarschrift/beroepsschrift;
- de klacht had geen betrekking op het handelen van de gemeente, maar op het handelen van een andere instantie of een contractspartij met een eigen klachtregeling;
- klachten over het beleid van de gemeente vallen niet onder de klachtregeling volgens de Awb;
- klachten die een verzoek om informatie, een verzoek om handhaving, een aansprakelijkstelling of een AVG-verzoek betroffen;
- of het was geen klacht, maar een compliment aan het team Service & Contact.

2.2 Daling aantal klachten 2020 - 2024

In 2020-2021 was er sprake van een significant hoger aantal ontvankelijke klachten dan in de jaren daarvoor. Vanaf 2022 was er duidelijk sprake van een afname van het aantal ontvankelijke klachten. In 2023 en 2024 zette deze daling zich voort.

Tabel 1: Aantal ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Ontvankelijke klachten	74	82	83	104	102	75	73
Niet-ontvankelijke klachten	59	86	73	139	68	38	18
Totaal	133	168	156	243	170	113	91

In 2022 werd de conclusie getrokken dat de stijging in 2020 en 2021 mogelijk te wijten was aan de COVID-19 maatregelen, die een grote invloed zouden hebben gehad op het aantal klachten dat bij de gemeente is ingediend. In 2023 is een stabilisatie te zien van het aantal klachten ten opzichte van 2022, wat de aanname over de “corona-jaren” verder zou rechtvaardigen. In 2024 is een verdere daling te zien ten opzichte van de “Corona jaren” en zijn we weer terug op het niveau van vóór Corona.

2.3 Oorzaak daling klachten in 2024

In 2022 is een extra controlevraag in het digitale klachtenformulier opgenomen. Hiermee wordt aandacht gevestigd op het verschil tussen een klacht en een melding. Dit heeft er in eerste instantie voor gezorgd dat het aantal niet-ontvankelijke klachten afnam. In 2023 zagen we toch weer een toename van het aantal klachten dat een melding bleek te zijn. In 2024 is opnieuw een sterke afname van niet-ontvankelijke klachten te zien ten opzichte van 2023. Mogelijk zijn inwoners zich op basis van de informatievoorziening op de website weer bewuster van het onderscheid tussen een melding en een klacht.

2.4 In 2024 afgehandelde klachten

In 2024 kwamen 74 ontvankelijke klachten binnen. Ook waren er 14 klachten uit 2023 nog niet afgehandeld. Van deze 88 klachten werden er 3 ingetrokken. 10 klachten die in 2024 zijn ontvangen zullen in 2025 afgehandeld worden. Dat betekent dat er in 2024 75 klachten afgehandeld zijn.

2.5 Doorlooptijd klachtbehandeling

Onze gemeente dient een klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af te handelen. De termijn kan met 4 weken worden verdaagd. De totale afhandelingstermijn bedraagt dus 10 weken. Verder uitstel is in afstemming met de klager altijd mogelijk. De klager moet hier schriftelijk mee instemmen. Dit is terug te vinden in artikel 9:11 Awb. Overigens betreffen deze wettelijke termijnen geen fatale termijnen. Dit betekent dat op overschrijding van deze termijn geen sanctie staat.

Wel is het uiteraard het streven om klachten zoveel mogelijk binnen de geldende termijn af te handelen. Een goede klachtafhandeling gaat echter altijd boven afdoening binnen de geldende klachttermijn. Een klacht wordt in de informele klachtprocedure pas afgesloten, zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (artikel 9:5 Awb) of wanneer met een besluit in de formele klachtprocedure een einde is gekomen aan de interne klachtenprocedure (artikel 9:12 Awb).

Van de 75 afgehandelde klachten die in 2024 zijn afgehandeld zijn 61 klachtzaken binnen de termijn afgehandeld. Er zijn 14 klachten buiten de wettelijke afhandelingstermijn van maximaal 10 weken afgehandeld. Dit betreft voornamelijk klachten die in 2023 ontvangen zijn (10 zaken buiten de termijn behandeld). De reden hiervan lag over het algemeen in de complexiteit van de klacht. Dit had te maken met de periode waar de klacht op zag, de contactmogelijkheden met klager en de verwachtingen van klager. Deze klachten gingen veelal over een periode van meerdere jaren. Klagers waren vaak beperkt bereikbaar en hadden verwachtingen met betrekking tot schadevergoeding of de inhoudelijke besluitvorming van het proces waarover de klacht ging. Dit laatste zorgde ervoor dat klagers niet snel bereid waren om tot beëindiging van de klacht te komen, zolang er geen besluiten werden genomen in het primaire proces.

Tenslotte duurt het soms (erg) lang voordat de teammanager contact opneemt met de klager, waardoor de klachtafhandeling vertraging oploopt. Om hier inzicht in te krijgen, registreren we sinds halverwege 2024 de termijn waarbinnen de teammanager contact opneemt met de klager. We communiceren naar de klager dat dit binnen 5 werkdagen na de schriftelijke ontvangstbevestiging gebeurt en we vragen dit ook expliciet van de teammanagers. Een snelle behandeling leidt vaak eerder tot een bevredigende oplossing van de klacht. De verwachting is dat we op basis van deze data in 2025 beter kunnen sturen op deze afspraak en hierover kunnen terugkoppelen aan de teammanagers en andere klachtbehandelaars.

2.6 Aantal ontvankelijke klachten per team

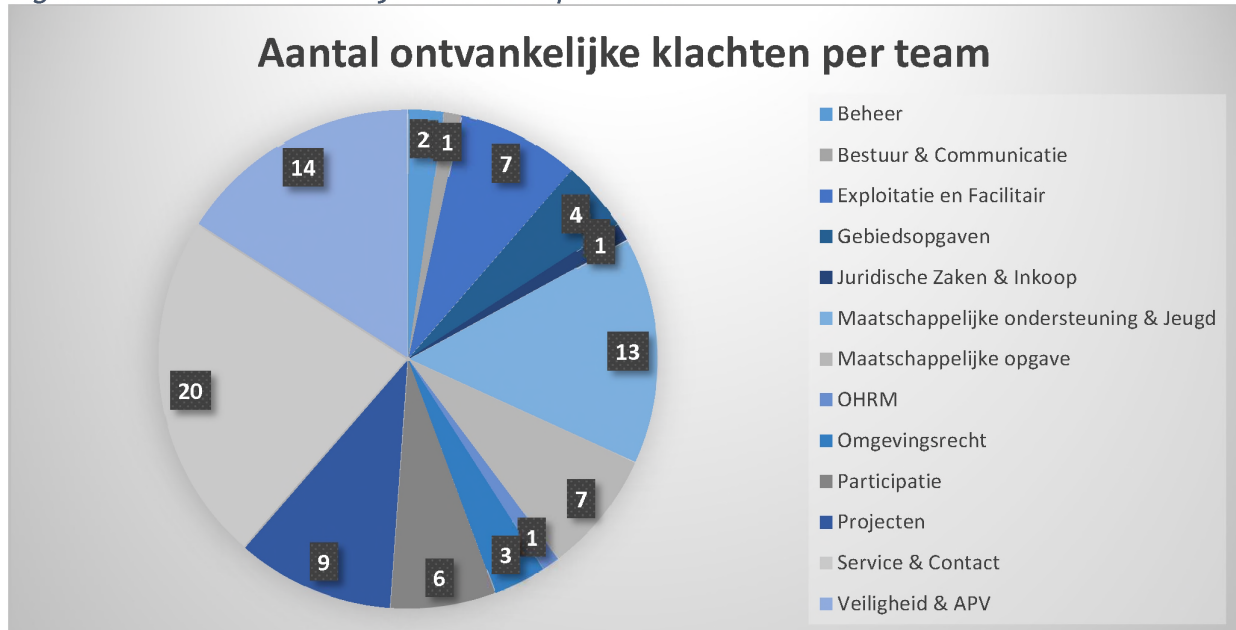
De meeste klachten hadden in 2024 betrekking op het team Service & Contact. Deze gaan het vaakst over gebrekkige informatie of communicatie. Ook gaat een aantal klachten over bejegening en onzorgvuldigheid. In 2023 had dit team 16 klachten, met 20 klachten in 2024 is een stijging te zien ten opzichte van 2023. Het feit dat dit team het meeste contact heeft met de inwoners, kan een reden zijn dat dit team het hoogste aantal klachten ontvangt. Het aantal klantcontacten is in 2024 aanzienlijk toegenomen, onder andere door BRP-vragen en participatievragen van Oekraïners, maar ook doordat tijdelijk geen mogelijkheid beschikbaar was om online een afspraak te maken voor de verlenging rijbewijs of voor de aanvraag van een nieuw paspoort.

Ook bij de afdelingen Veiligheid & APV en Maatschappelijke Ondersteuning & Jeugd was het aantal klachten hoger dan bij andere teams. Deze teams hebben net als Service & Contact vaak direct contact met inwoners. Bij team Veiligheid & APV zagen de meeste klachten op bejegening en gebrekkige informatie en communicatie. Bij team Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd zagen de meeste klachten op de bejegening en voortvarendheid. Mogelijk spelen een capaciteitstekort en de lange wachtlijsten in de jeugdzorg hier een rol. De klachten met betrekking tot de bejegening zouden verklaard kunnen worden door de kwetsbare en afhankelijke doelgroep, die te maken krijgt met deze afdeling.

In 2023 had het team Projecten de meeste klachten, Service & Contact kwam daarna, en Maatschappelijke Ondersteuning & Jeugd als derde. Bij het team Projecten zien we een aanzienlijke daling in het aantal

klachten ten opzichte van 2023. Deze daling kan verklaard worden door de start van een nieuwe, ervaren teammanager lopende het jaar. Daarnaast draagt de rol van de coördinator in het inhoudelijk en procesmatig behandelen van klachten bij aan een zorgvuldige afhandeling en borging van de opgedane kennis. Veiligheid & APV heeft deze plaats in de Top 3 overgenomen. De teams die in figuur 2 en tabel 2 niet zijn opgenomen hebben in 2024 geen ontvankelijke klachten ontvangen.

Figuur 2: Aantal ontvankelijke klachten per team



Tabel 2: Aantal ontvankelijke klachten per team

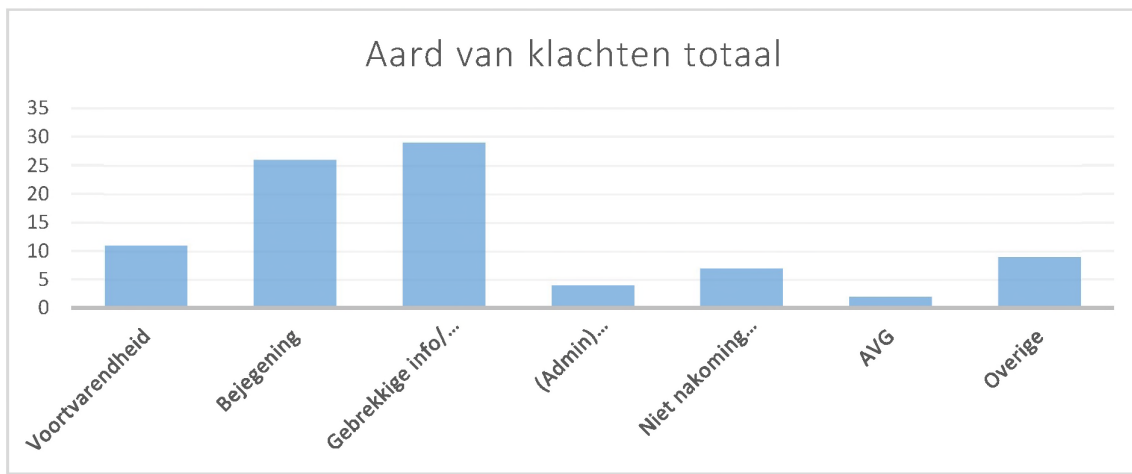
	Aantal ontvankelijke klachten ontvangen in 2024	% ontvankelijk klachten (afgerond op geheel getal)
Beheer	2	2%
Bestuur & Communicatie	1	1%
Exploitatie	7	8%
Gebiedsopgaven	4	5%
Juridische zaken & Inkoop	1	1%
Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd	13	15%
Maatschappelijke opgaven	7	8%
OHRM	1	1%
Omgevingsrecht	3	3%
Participatie*	6	7%
Projecten	9	10%
Service & Contact	20	23%
Veiligheid & APV	14	16%
Totaal	88	100%

* 1 klacht van Participatie had ook betrekking op RES, maar is alleen bij Participatie opgenomen.

2.7 Aard van de klachten

De meeste klachten zijn ingediend over gebrekkige informatie en communicatie. Ook zijn er relatief veel klachten ingediend over de wijze waarop de burger zich door de gemeente bejegend voelde en de gemeente niet voortvarend genoeg zou handelen. Deze aard van de klachten ligt in de lijn van de afgelopen jaren.

Figuur 3: Aard van de klachten



Tabel 3: Aard van de ontvangelijke klachten per team in 2024

	Voortvarendheid	Bejegening	Gebrekkige info/com-municatie	(Admin.) onzorgvuldigheid	Niet nakomen toezegging	AVG	Overig	Totaal
Beheer	1	0	0	0	1	0	0	2
Bestuur & Com.	0	1	0	0	0	0	0	1
Exploitatie	1	2	0	0	2	0	2	7
Gebiedsopgaven	0	0	4	0	0	0	0	4
JZ&I	0	0	1	0	0	0	0	1
MOJ	4	6	3	0	0	0	0	13
Maatsch. Opg.	1	4	0	0	1	1	0	7
OHRM	0	0	0	0	0	0	1	1
Omgevingsrecht	0	0	3	0	0	0	0	3
Participatie	2	1	1	1	0	0	1	6
Projecten	2	0	3	0	1	0	3	9
Service & Contact	0	6	10	3	0	1	0	20
Veiligheid & APV	0	6	4	0	2	0	2	14
Totaal	11	26	29	4	7	2	9	88

2.8 Wijze van afhandeling

Net als in voorgaande jaren is in 2024 het merendeel van de klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld door middel van een informeel contact van de klachtbehandelaar met de klager. Er zijn in 2024 in totaal 4 klachten formeel behandeld.

2.9 Oordeel naar aanleiding van de klacht

Bij de informele behandeling van een klacht kan een klachtbehandelaar tijdens het gesprek met de klager al dan niet een oordeel geven over de klacht en hierover mededelingen doen aan de klager. Vaak is het in de informele fase niet nodig om specifiek een oordeel over de klacht te geven. De klacht kan ook zonder een oordeel naar tevredenheid van de klager zijn opgelost, bijvoorbeeld doordat uitleg wordt gegeven over een werkwijze.

Als de klacht terecht is, biedt de klachtbehandelaar in het gesprek excuses aan en indien mogelijk een oplossing voor de klacht of de ontstane situatie die heeft geleid tot de klacht. Als een klacht onterecht is, geeft de klachtbehandelaar in het gesprek uitleg om zo tot wederzijds begrip te komen. Een klager heeft altijd de mogelijkheid om na de informele procedure de formele procedure te volgen.

Van de 75 in 2024 afgehandelde klachten, is in 50 gevallen geoordeeld dat de klacht terecht is ingediend. In 8 gevallen was het oordeel dat de klacht onterecht was. Bij 13 klachten werd geen oordeel gegeven. Dit wordt gedaan als een klacht na contact tussen klager en klachtbehandelaar als opgelost wordt beschouwd, zonder dat er een oordeel aan de gebeurtenis gehangen kan worden. Dit kan bijvoorbeeld zijn wanneer een klager uitleg krijgt over een bepaalde situatie en dan daarmee begrip heeft voor wat er gebeurd is.

Er zijn in 2024 vier formele klachtprocedures gevolgd. Dat betekent dat klager en beklaagden uitgenodigd worden door de klachtencoördinator voor een hoorzitting. Na beide partijen gehoord te hebben, neemt de klachtencoördinator namens het college van burgemeester en wethouders een beslissing. Er werden twee klachten gegrond verklaard en twee klachten ongegrond. Klagers kunnen hierna hun ongegrond verklaarde klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman. In 2024 zijn geen vervolgonderzoeken door de ombudsman gedaan.

Tien klachten die in 2024 zijn binnengekomen, worden in 2025 afgehandeld.

Tabel 4: Oordeel na klachtafhandeling uitgesplitst per team

	Informeel terecht	Informeel onterecht	Formeel gegrond	Formeel ongegrond	Geen oordeel	Totaal
Beheer	1	1	0	0	0	2
Bestuur & Com.	0	0	0	0	1	1
Exploitatie	6	0	0	0	1	7
Gebiedsopgaven	4	0	0	0	0	4
JZ&I	1	0	0	0	0	1
MOJ	2	2	2	1	3	10
Maatsch. Opg.	3	0	0	0	2	5
Omgevingsrecht	1	0	0	0	2	3
Participatie	2	1	0	0	1	4
Projecten	8	0	0	0	1	9
S&C	15	1	0	0	1	17
Veiligheid & APV	7	3	0	1	1	12
Totaal	50	8	2	2	13	75

2.10 De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman mag een klacht pas behandelen als de klager niet tevreden is over hoe de klacht is behandeld door onze gemeente of als de klager na zes weken (of 10 weken, na verdaging) nog geen reactie van onze gemeente heeft ontvangen. Een klacht bij de Nationale ombudsman is dus pas ontvankelijk na het afronden van de formele klachtbehandeling of bij het uitblijven van een reactie binnen de termijn.

De Nationale ombudsman behandelde in 2024 in totaal 20 van de 27 ontvangen verzoeken van inwoners. In 18 gevallen gaf de Nationale ombudsman de inwoner informatie of verwees de inwoner door naar de klachtenprocedure van onze gemeente. In 2 gevallen is het verzoek door de klager tussentijds beëindigd, voor de start van een onderzoek.

De Nationale ombudsman heeft geen interventies hoeven plegen voor een oplossing, er heeft geen bemiddeling of goed gesprek plaatsgevonden en de Nationale ombudsman heeft geen onderzoek hoeven doen naar een gedraging van de gemeente in het kader van de externe klachtenprocedure (volgens Titel 9.2 van de Awb).

Tabel 5: Jaaroverzichten Nationale ombudsman¹

	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Ontvangen verzoeken	27	16	28	33	17	19
Behandelde verzoeken	20	16	29	32	17	17
a. Oplossing door interventie		1	1	3		1
b. Bemiddeling of goed gesprek						
c. Onderzoek, waarvan met rapport						
d. Onderzoek, waarvan met brief		2			1	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek			1			
f. Informatie of doorverwijzing	18	13	27	29	16	16
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	2					

De ontvangen verzoeken zijn de klachten uit het jaar dat erboven staat. De behandelde verzoeken kunnen ook uit een jaar eerder komen. Dit verklaart het jaar 2022, waarin meer klachten behandeld zijn dan in dat specifieke jaar ontvangen.

¹ Cijfers jaarlijks ontvangen van de Nationale ombudsman.

3 Leerpunten

Er zijn in 2024 door de behandeling van klachten verschillende leerpunten naar voren gekomen.

- Soms wordt door een klacht een proces of situatie aangepast. Dit jaar werd duidelijk dat het fotohokje niet geschikt is voor mensen met grijs haar. Dit wordt nu duidelijk gecommuniceerd op de website en op het fotohokje.
- De reactietermijn van 5 werkdagen, waarbinnen de klachtbehandelaar contact opneemt, wordt nu gemonitord. De resultaten hiervan verwachten we in het jaarverslag van 2025. Eerder contact tussen de klachtbehandelaar en de klager betekent een grotere kans op een succesvolle klachtbehandeling. Door dit te monitoren, kunnen we klachtbehandelaars bewust maken van deze termijn en aanspreken als ze deze regelmatig overschrijden.
- Een aantal teams heeft het klachtproces binnen de vakafdeling opnieuw ingericht. Er wordt gewerkt met een vast aanspreekpunt en een contactjournaal. Door deze manier van werken worden klachten adequaat en snel behandeld en vindt een gedegen verslaglegging van de klachtbehandeling plaats. Dit kan ervoor zorgen dat er meer klachten worden opgelost in de informele procedure.
- Een aantal keer werd geklaagd over de bereikbaarheid van de gemeente, die beperkt was door interne (feestelijke) aangelegenheden. Een leerpunt is dat dit beter, tijdiger en breder gecommuniceerd moet worden via diverse (digitale) communicatiekanalen, ook bij het team Service & Contact, wanneer aangegeven wordt wanneer aangevraagde documenten op het gemeentehuis opgehaald kunnen worden.

Deze aanbevelingen en leerpunten worden meegegeven aan de verschillende teams.

4 Aanbevelingen DoeMee-onderzoek

4.1 Inleiding

Het DoeMee-onderzoek is een jaarlijks terugkerend onderzoek door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR). In 2023 ging het onderzoek over de wijze waarop de klachtbehandeling bij de decentrale overheid is georganiseerd. De rekenkamer van gemeente Lansingerland was een van de 66 rekenkamers die meedeelde aan dit onderzoek, in totaal zijn er resultaten van 75 decentrale overheden verzameld. Het onderzoek is eind december 2023 afgerond.

Met het onderzoek naar klachtbehandeling wil de NVRR inzichtelijk maken op welke manier de klachtbehandeling binnen decentrale overheden is georganiseerd. Het gaat hierbij om klachten over gedragingen van bestuurders en ambtenaren, niet om meldingen in het kader van de openbare ruimte. Het onderzoek moet daarnaast inzichtelijk maken hoe de volksvertegenwoordiging over klachtbehandeling wordt geïnformeerd. Tot slot moet het onderzoek inzicht bieden in de wijze waarop verbonden partijen die taken namens of in opdracht van de overheid uitvoeren, omgaan met klachten. Bij alle gemeenten is specifiek gekeken naar de GGD (voor Lansingerland: Rotterdam-Rijnmond) en de Omgevingsdienst (voor Lansingerland: DCMR Milieudienst Rijnmond). Daarnaast kon iedere gemeente zelf een derde verbonden partij aandragen. Lansingerland heeft geen derde verbonden partij aangedragen.

4.2 Resultaten voor de gemeente Lansingerland

De strekking van het onderzoek is voor de gemeente Lansingerland overwegend positief. Ten opzichte van andere deelnemende gemeenten heeft Lansingerland beleidsmatig en organisatorisch veel geregeld en vastgelegd. Net zoals in veel andere gemeenten wordt de raad één keer per jaar via een jaarverslag over klachten geïnformeerd. Ten aanzien van de klachtbehandeling bij verbonden partijen heeft de gemeente wel geregeld dat verbonden partijen een klachtenregeling dienen op te stellen, maar is niet bij iedere verbonden partij zicht op afspraken en aantallen klachten.

4.3 Aanbevelingen en uitvoering

De Rekenkamer heeft enkele aanbevelingen meegegeven om de klachtbehandeling bij de gemeente Lansingerland verder te verbeteren. In het raadsbesluit van 26 september 2024 heeft de raad het college opgedragen uitvoering te geven aan de betreffende aanbevelingen. Tevens heeft de raad met het raadsbesluit het college opdracht gegeven om bij de jaarlijkse rapportage over de opvolging van alle aanbevelingen uit rapporten van de Rekenkamer aan de gemeenteraad te melden wat de stand van zaken is.

1. *Geef het leren van ervaringen van indieners van klachten expliciet een plek in de evaluatie van de klachtbehandeling. Neem de ervaringen van indieners ook mee in de informatie naar de raad.*

De ervaringen van indieners van klachten zijn zeer waardevol. Nagenoeg alle klachten worden informeel afgehandeld door een teammanager of een andere klachtbehandelaar binnen het team (alineea 2.8). Dit betekent dus ook dat een klager direct contact heeft met de mensen die bij het werkproces betrokken zijn. Het geeft de klachtbehandelaars de mogelijkheid om direct van een klacht te leren en eventuele aanpassingen in het werkproces door te voeren als daar aanleiding voor is. Enkele voorbeelden van dergelijke leerpunten zijn aan bod gekomen in hoofdstuk 3. Ook het opnieuw inrichten van het klachtproces binnen enkele vakafdelingen toont aan dat men een gedegen klachtbehandeling nastreeft. Zowel ten behoeve van de indiener van de klacht, maar ook voor de interne leercurve. Anderzijds zijn de klachten, mede gelet op de lage aantallen, vaak zeer divers en zijn hierin meestal geen patronen te ontdekken en/of structurele zaken onderliggend aan de ingediende klachten.

2. *Administreer actief het aantal en de aard van informele klachten en rapporteer hierover aan de raad.*

De registratie van de klachtbehandeling vindt plaats in het Zaaksysteem. Dit processysteem is zodanig ingericht dat diverse kenmerken van de klacht, processtappen en termijnen worden geregistreerd. In dit jaarverslag wordt in hoofdstuk 2 cijfermatig inzicht gegeven in de ontvangen klachten, de ontvankelijke klachten, de verdeling van klachten over de teams, maar ook de aard van de ontvankelijke klachten.

3. *Borg dat wordt afgewogen of de conclusies en aanbevelingen vanuit de ombudsinstantie worden opgevolgd. Beleg de verantwoordelijkheid voor de borging bij de klachtencoördinator en maak dit onderdeel van diens taak- en functieomschrijving.*

De klachtencoördinatoren ontvangen ieder kwartaal en aan het einde van het kalenderjaar een overzicht van de verzoeken die door de Nationale ombudsman zijn behandeld. Hierin is opgenomen hoeveel verzoeken de ombudsinstantie voor onze gemeente heeft ontvangen, hoeveel verzoeken in behandeling zijn genomen en hoe deze zijn behandeld. Het jaaroverzicht omvat ook een (zeer) korte omschrijving van de klacht. De cijfers van de afgelopen jaren zijn opgenomen in hoofdstuk 2. Tot op heden heeft de gemeente Lansingerland nog geen conclusies of aanbevelingen van de ombudsinstantie ontvangen. Vanzelfsprekend is er contact tussen de klachtencoördinatoren en de ombudsinstantie als daar aanleiding toe is.

4. *Breng in beeld op welke manier verbonden partijen aan klachtbehandeling doen en toets of dit voldoet aan de afspraken. Integreer de informatie over verbonden partijen in de eigen jaarlijkse informatievoorziening aan de raad.*

Bij het actualiseren van de Nota Verbonden Partijen voor 2025-2028 is nadrukkelijk aandacht besteed aan de klachtbehandeling:

“De gemeente Lansingerland vindt een goede dienstverlening door verbonden partijen aan inwoners en bedrijven belangrijk. Verbonden partijen zijn in beginsel zelf verantwoordelijk en bevoegd voor de behandeling van klachten over het handelen van (werknemers van) de verbonden partij. De gemeente Lansingerland ziet het als de verantwoordelijkheid van de verbonden partijen om eigen beleid omtrent klachtenbehandeling op te stellen. De verbonden partij rapporteert jaarlijks over de klachtbehandeling. Daarbij geldt dat wij als decentrale overheid altijd zelf aanspreekbaar blijven op

de taken die door verbonden partijen worden uitgevoerd en de kwaliteit van de klachtbehandeling door deze verbonden partijen.”

Gelet op de recente vaststelling van deze Nota Verbonden Partijen 2025-2028 (in januari 2025) kan hier in dit jaarverslag nog geen nadere terugkoppeling op worden gegeven.

5. *Breng in beeld hoe uitvoerders van wettelijke taken in het kader van de Wmo en de Jeugdwet aan klachtbehandeling doen en rapporteren aan de gemeente. Neem in het beoordelen hiervan bovenstaande aanbevelingen mee en informeer de raad hierover.*

Uitvoerders van wettelijke taken in het kader van de Wmo en de Jeugdwet hebben een eigen wettelijke taak wat betreft de klachtafhandeling. In bijvoorbeeld de Jeugdwet is in artikel 4.21 opgenomen dat “*de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling een regeling treffen voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, (...) in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering*”.

Bij de aanbesteding van deze aanbieders wordt in het Programma van Eisen opgenomen dat de opdrachtnemer over een klachtenregeling beschikt die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. Een klachtenregeling moet bijvoorbeeld duidelijk opgesteld en vastgelegd zijn, is gemakkelijk beschikbaar en toegankelijk voor de inwoner, het waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, etc.

De opdrachtnemer wijst de klager, in ieder geval bij de afhandeling van de klacht, erop dat indien klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door opdrachtnemer, klager hierover een klacht kan indienen bij de gemeente. Ook in de Klachtenregeling van de gemeente is voorzien in een hoofdstuk over klachtbehandeling in het Sociaal Domein waaronder de Wmo en de Jeugdwet vallen.

De opdrachtnemer levert elk jaar minimaal eenmaal een totaalrapportage aan van de ontvangen klachten naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.

Een exemplaar van de klachtenregeling wordt tijdens het verificatiegesprek (onderdeel van het aanbestedingsproces) aan de gemeente overlegd.

5 Klachten bij inkopen en aanbesteden

5.1 Grondslag en doel klachtbehandeling

De gemeente Lansingerland hanteert een laagdrempelige klachtenbehandeling bij inkopen en aanbesteden. Een klacht is een uiting van een ondernemer, of een brancheorganisatie of een branche-gerelateerd aanbestedingsadviescentrum namens haar leden van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen, moet een ondernemer duidelijk kenbaar maken dat het om een klacht/bezwaar/probleem gaat.

Een goede klachtbehandeling biedt de kans om het geschonden vertrouwen te herstellen en om de kwaliteit van aanbestedingstrajecten te verbeteren.

Jaarlijks legt de gemeente intern verantwoording af en publiceert met dit stuk een transparante rapportage over het jaar 2024.

5.2 Klachtenprocedure

Ondernemers kunnen tijdens een aanbestedingsprocedure in contact treden met de gemeente over vragen en/of problemen die ze tegenkomen. In de fase voorafgaand aan aanmelding/inschrijving kan een ondernemer vragen stellen die in de Nota van Inlichtingen worden beantwoord en na de selectie- of gunningsbeslissing kan een ondernemer contact opnemen met de aanbestedende dienst voor een toelichting.

Op het moment dat de beantwoording of toelichting door de gemeente niet naar tevredenheid van de ondernemer is of als deze uitblijft, kan een klacht worden ingediend. De klachtenprocedure staat beschreven in de aanbestedingsleidraad.

De klachtenprocedure is - naast de reguliere mogelijkheden voor communicatie - een belangrijk instrument om problemen die ondernemers ervaren in een inkoop- en aanbestedingsprocedure op een vroeg moment aan te kaarten.

Misverstanden, onbedoelde fouten en/of ten onrechte gestelde eisen in de inkopen en aanbesteding kunnen onder andere door adequate klachtafhandeling tijdig worden hersteld. Dit is in het belang van betrokken ondernemers én aanbestedende diensten.

5.3 Cijfers en beschrijving

In 2024 is er 1 klacht binnengekomen inzake de concessie Lichtmastreclame. De klacht bestond uit 4 deelklachten en is beoordeeld door de klachtencommissie. De klachtencommissie bestond uit een interne inkoopadviseur, externe inkoopadviseur en een projectmedewerker beheer. De eerste en vierde deelklacht is door de klachtencommissie ongegrond verklaard. De tweede en derde deelklachten zijn (deels) gegrond verklaard.

- Deelklacht 1 betrof onduidelijkheden in de leidraad. De klacht is ongegrond omdat klager heeft verzuimd in de Nota van Inlichtingen vragen hierover te stellen waar dit van een actieve gegadigde verwacht mag worden (Grossmann arrest).
- Deelklacht 2 betrof de overnamesom voor lopende contracten. Deze is (deels) gegrond verklaard omdat de zittende partij in het voordeel kan zijn. De relevantie van de informatie is voor de business case van de potentieel inschrijver zeer beperkt.
- Deelklacht 3 betrof de inhoud van de lopende contracten. Deze klacht is ook (deels) gegrond verklaard omdat ook hier de zittende partij in het voordeel kan zijn. De relevantie van de informatie is voor de business case van de potentieel inschrijver zeer beperkt.
- Deelklacht 4 betrof het al dan niet mogen handhaven van bestaande reclame-bakken. Deze klacht is afgewezen omdat er hier geen sprake is van een voordeel voor de zittende partij. De klager heeft verzuimd in de Nota van Inlichtingen vragen hierover te stellen waar dit van een actieve gegadigde verwacht mag worden (Grossmann arrest).

De klager heeft naar aanleiding van een reactie op zijn klachtenbrief aangegeven de klachten niet in te trekken en heeft zelfs een aanvullende klacht toegevoegd. Ook deze klacht is door de klachtencommissie behandeld en is ongegrond verklaard.

- Deelklacht 5 betrof het feit dat niet duidelijk was wanneer de reclame-bakken vervangen dienen te worden. Net als in klacht 1 en 4 heeft de Inschrijver geen vragen gesteld in de Nota van Inlichtingen op dit punt (Grossmann arrest).

Op basis van bovenstaande klachten heeft de klachtencommissie aan de gemeente geadviseerd om de aanvullende informatie over de looptijd en inhoud van de bestaande contracten met de markt te delen en daarmee de aanbesteding gewijzigd voort te zetten. De gemeente heeft dit advies overgenomen.