



Jaarverslag klachtbehandeling gemeente Raalte 2024

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1 Inleiding	3
2 Aard van de klachten	4
3 Overzicht klachtenregistratie.....	5
4 Rubricering klachten	6
5 Vergelijking met afgelopen jaren	7
6 Aandachtspunten & zorgpunten.....	8
7 Nationale ombudsman	9
8 Klachtencoördinatoren.....	10

Samenvatting

We zien een groei in het aantal klachten; in het jaar 2024 zijn 61 klachten geregistreerd ten opzichte van 23 klachten in het jaar 2023. Wel heeft het onder andere te maken met het feit dat één inwoner zeven klachten heeft ingediend, waarvan zes klachten over hetzelfde onderwerp.

Van de 61 geregistreerde klachten, zijn 19 klachten gegrond, 7 klachten gedeeltelijk gegrond, 15 klachten ongegrond verklaard en 6 klachten zijn informeel afgehandeld. Een vijftal klachten is ingetrokken, 3 klachten waren niet ontvankelijk, 3 klachten zijn omgezet naar een melding openbare ruimte (MOR) en 3 klachten staan nog open in 2025.

In 2024 zijn 37 klachten binnen de termijn en 21 buiten de termijn afgehandeld, de overige 3 klachten betreffen MOR meldingen. Het aantal klachten dat buiten de termijn is afgehandeld, is vergeleken met vorig jaar toegenomen van 64% naar 77%. Er wordt het meest geklaagd over een onjuiste behandeling door de gemeente (18). De Nationale ombudsman heeft geen klachten over de gemeente Raalte ontvangen in 2024, maar wel 3 verzoeken om informatie.

Naar aanleiding van de klachten in het afgelopen jaar zien we¹ een aantal relevante aandachtspunten. Er is een duidelijke behoefte aan meer kennis en bewustzijn bij klachtbehandelaars over de rechten van klagers en het gehele klachttraject. Dit blijkt uit de wijze waarop klachten worden opgevat en behandeld. Signalen van niet-nakoming van afspraken of slechte communicatie zijn aandachtspunten waar Raalte² het komende jaar meer aandacht aan willen besteden. Daarnaast wil de gemeente de communicatie met inwoners verbeteren, zowel in termen van duidelijkheid als tijdigheid.

Verder is het vroegtijdig betrekken van inwoners in het proces van belang, zodat wij gezamenlijk met de inwoners hun beoogd doel beter kunnen formuleren en behalen. Uit het jaarverslag leiden wij af dat er meer aandacht moet worden besteed aan de juridische juistheid van meldingen en klachten, omdat die twee vormen weleens door elkaar heen lopen. Het is belangrijk dat zowel de meldingen als de formele klachten op een correcte wijze worden ingediend, zodat wij daarop kunnen handelen.

De twee grootste aandachtspunten zijn de nu beschikbare capaciteit en aandacht voor het proces en de daadwerkelijke afhandeling van klachten. Deze aandachtspunten kunnen leiden tot snellere en grondigere behandeling van klachten, wat resulteert in betere dienstverlening en hogere tevredenheid bij inwoners.

¹ Wanneer gesproken wordt van 'we' of 'wij', worden de klachtencoördinator bedoeld, tenzij anders aangegeven.

² Wanneer gesproken wordt van 'Raalte', wordt de gemeente Raalte en haar medewerkers bedoeld, tenzij anders aangegeven.

1 Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling en de afhandeling van de ontvangen klachten in 2024 op grond van de Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte 2011 (hierna: klachtenverordening). De klachtenverordening is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Op grond van hoofdstuk 9 Awb en de klachtenverordening wordt elk jaar een overzicht gegeven van het aantal in het afgelopen jaar ingediende klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de eventuele maatregelen die zijn getroffen en/of de leereffecten, voor zover van toepassing, naar aanleiding van de klachtbehandeling.

Onder een klacht wordt verstaan: “een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in bepaalde aangelegenheden jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen”. In de praktijk is een klacht een uiting van onvrede van een inwoner over een gedraging van een bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Een klacht kan worden ingediend door eenieder (bijv. natuurlijke personen, rechtspersonen en andere entiteiten zoals ondernemingsraden).

Het jaarverslag bevat informatie over de klachten die in het jaar 2024 zijn ingediend en/of geregistreerd over de gemeente Raalte. Het college van burgemeester en wethouders zal kennisnemen van het jaarverslag en de verbetermaatregelen naar aanleiding van de informatie van dit jaarverslag.

2 Aard van de klachten

In de gemeente zijn diverse klachten ingediend door inwoners, variërend van problemen omtrent de Wmo tot kwesties rondom gemeentelijk beheer en publieke dienstverlening. Een aantal klachten betrof de afhandeling van Wmo-verzoeken, waarbij klagers vaak ontevreden waren over de communicatie en bereikbaarheid van medewerkers. Deze klachten werden deels gegrond verklaard, wat wijst op verbeterpunten in de dienstverlening in het kader van Wmo-zaken.

Daarnaast waren in het sociaal domein klachten over de huisvesting van vluchtelingen, die uiteindelijk werden ingetrokken, en over de behandeling van jeugdzaken, die informeel werden afgehandeld. Ook de communicatie en dienstverlening kwam meerdere keren ter sprake. Hierover zijn een aantal klachten gegrond verklaard.

In domein Beheer waren klachten over de kap van bomen en de communicatie hierover, die gegrond werden verklaard. Klachten over onderhoud aan wegen en waterputten werden omgezet naar meldingen openbare ruimte en naar tevredenheid afgehandeld. Andere klachten, zoals over schaduwwerking van bomen op zonnepanelen en de bestrijding van de eikenprocessierups, werden eveneens gegrond verklaard. Klachten over de bestrijding van de Japanse duizendknoop en vervuilde lantaarnpalen werden gegrond verklaard.

Domein Publiek kende klachten over lange wachttijden bij het bellen naar de gemeente en de houding van baliemedewerkers, die gegrond werden verklaard. Klachten over gevonden voorwerpen en communicatie met een medewerker betreffende bevoordeling bij woonruimte werden ongegrond verklaard.

In domein Ruimte waren klachten over de verwijdering van brommers en boetes voor fietsverboden, waarvan sommige gegrond en andere ongegrond werden verklaard.

Tot slot waren in domein Bedrijfsvoering klachten over schademeldingen en aansprakelijkheidsstellingen, waarvan enkele gegrond werden verklaard, terwijl één klacht over een sollicitatiegesprek niet-ontvankelijk werd verklaard.

Deze klachten geven een breed beeld van de klachten en ervaringen van inwoners met de gemeentelijke dienstverlening en wijzen op onderdelen waar verbetering mogelijk is.

3 Overzicht klachtenregistratie

	2024							
Domein	ontvangen	afgehandeld	gegrond verklaard	ongeground verklaard	ged. Geground	anders	binnen	buiten
							termijn	termijn
Ruimte	7	7	4	0	1	2	7	0
Beheer	19	19	7	6	0	6	11	8
Publiek	7	7	2	2	0	3	8	0
Bedrijfsvoering	4	4	2	1	0	1	3	1
Sociaal	22	19	3	6	6	4	7	11
Samenleving	0	0	0	0	0	0	0	0
Griffie	0	0	0	0	0	0	0	0
Bestuur	0	0	0	0	0	0	0	0
Overige	2	2	1	0	0	1	1	1
Totaal	61	58	19	15	7	17	37	21

In het jaar 2024 zijn 61 klachten geregistreerd. Van de klachten zijn er 19 gegrond verklaard, 7 gedeeltelijk gegrond, 15 ongegrond, 17 klachten zijn anders afgehandeld (ingetrokken en/of niet ontvankelijk) en 3 klachten staan nog open. Die drie klachten zijn op verzoek van klager uitgesteld. Daarnaast zijn 6 klachten informeel afgehandeld.

Wat opvalt is dat de resultaten gegrond en ongegrond redelijk gelijk liggen (19 tegen 15 klachten). Het aantal klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld, is vergeleken met vorig jaar afgenomen (van 77% naar 64%). Een duidelijke verklaring hiervoor is er niet. Schriftelijke afhandeling van een klacht neemt meer tijd in beslag, doordat klager gehoord wordt in een formeel hoorgesprek en een formeel klachtbesluit moet worden opgesteld. Dit kan ertoe leiden dat een klacht niet binnen de termijn wordt afgehandeld.

Een informele en/of telefonische afhandeling van de klacht kan tijd schelen, doordat door middel van telefonisch contact de klacht beter geïnterpreteerd kan worden en Raalte hierop soms snel kan acteren.

4 Rubricering klachten

	Categorie: aard van de klacht	2022	2023	2024
1	Onjuiste behandeling	5	4	18
2	Onzorgvuldig omgang met gegevens van inwoner	0	0	0
3	Het verstrekken van verkeerde/onvoldoende informatie	1	1	3
4	Geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen	15	10	16
5	Anders	17	6	18
6	Meer dan één soort klacht per klachtbrief/andere toetsingscriterium	17	8	6
7	Niet op tijd	1	0	0
Totaal		39	23	61

Wat opvalt, is dat de klachten in 2024 over een onjuiste behandeling flink zijn gestegen. Naast het feit dat een inwoner 6 klachten over hetzelfde onderwerp heeft ingediend, zien we geen rode draad.

De klachten die onder de categorie 'meer dan één soort klacht/andere toetsingscriterium' vallen (punt 6), zijn uiteenlopende klachten (vaak eenmalig van aard of meerdere klachten per klachtbrief). De klachten in deze categorie zijn afgenomen ten opzichte van het jaar 2023 (van 8 naar 6).

Als wordt gekeken naar alle binnengekomen klachten wordt het meest geklaagd over een onjuiste behandeling, het geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen of zijn het andersoortige klachten. De meeste klachten komen binnen via het klachtformulier op de website of per mail.

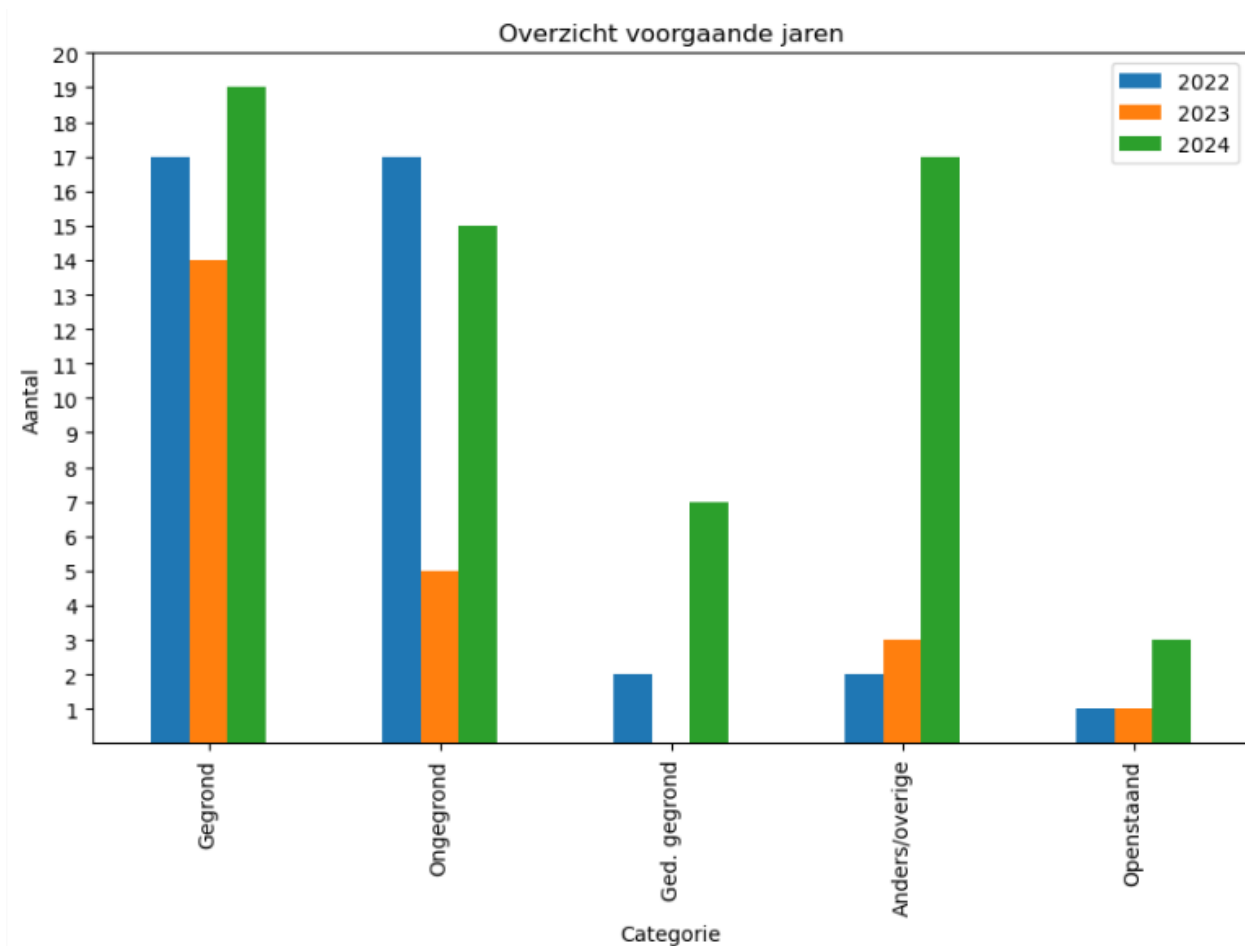
Dit jaar is er één mondelinge klacht binnengekomen.

5 Vergelijking met afgelopen jaren

	2022	2023	2024
Geground	17	14	19
Ongegrond	17	5	15
Ged. geground	2	0	7
Anders/overige	2	3	17
Openstaand	1	1	3
Totaal	39	23	61

Wat opvalt, is dat het aantal geregistreerde klachten in het jaar 2024 is toegenomen ten opzichte van het jaar 2023 van 23 naar 61. Een mogelijke gedeeltelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat er klagers zijn die dit jaar herhaaldelijk hebben geklaagd over hetzelfde onderwerp.

Daarnaast is het aantal klachten dat ongegrond is, opvallend toegenomen ten opzichte van het jaar 2023 (van 5 naar 15). Tot slot is het opvallend dat maar liefst 17 klachten op een andere wijze zijn afgerond. Dit heeft ermee te maken dat klachten op informele wijze kunnen worden afgehandeld. Die worden dan geschaard onder het kopje anders/overige.



6 Aandachtspunten

Naar aanleiding van de ingediende klachten is een aantal aandachtspunten geformuleerd waarmee rekening gehouden kan worden ter verbetering van de dienstverlening. Hierbij is het goed om te vermelden dat sommige klachten moeten worden aangemerkt als een melding en dat klachten in veel gevallen op een gemakkelijke informele manier kunnen worden opgelost.

1. **Te weinig kennis over het klachtrecht:**
Klagers hebben het recht om gehoord te worden, maar klachtbehandelaars zijn hier niet altijd van op de hoogte. Ook het recht van de klager om zijn klacht in tweede instantie door een ombudsman te laten behandelen, is soms onbekend (domein overstijgend).
2. **Beperkte opvatting van een klacht:**
Een klacht omvat niet alleen de bejegening door of gedraging van een medewerker of bestuurder, maar ook het niet nakomen van toezeggingen, het niet reageren op brieven, e-mails en terugbelverzoeken.
3. **Ontbreken van een klachtclausule:**
Schriftelijke afhandelingsbrieven bevatten niet altijd een klachtclausule.
4. **Niet reageren op vragen en toezeggingen:**
Schriftelijke en mondelinge vragen en terugbelverzoeken worden niet altijd beantwoord, en toezeggingen worden niet altijd nagekomen.
5. **Informatievoorziening aan inwoners:**
Inwoners moeten duidelijk en adequaat geïnformeerd worden over hoe de gemeente een verzoek, klacht of zaak oppakt en afhandelt.
6. **Ontvangstbevestigingen:**
Ontvangstbevestigingen scheppen soms verkeerde verwachtingen door te veel toezeggingen te doen. Meer aandacht is nodig voor deze bevestigingen, en de communicatie vanuit de raad en het college richting inwoners kan adequater.
7. **Communicatie over opgelegd beslag:**
Heldere en directe communicatie richting inwoners over een opgelegd beslag is noodzakelijk.
8. **Beschikbaarheid bij terugbelverzoeken:**
Bij terugbelverzoeken moet eerst gecontroleerd worden of de betreffende collega beschikbaar is, bijvoorbeeld of hij geen verlof heeft of afwezig is wegens ziekte (domein Bedrijfsvoering, tevens domein overstijgend).
9. **Vroegtijdige betrokkenheid van inwoners:**
Inwoners moeten eerder in het werktraject geïnformeerd en betrokken worden, zodat wensen en doelen beter geformuleerd en behaald kunnen worden. De gemeente blijft de dienstverlening vanuit het perspectief van de inwoner evalueren en verbeteren (domein Sociaal).
10. **Formulering van antwoorden op meldingen openbare ruimte:**
Antwoorden op meldingen openbare ruimte moeten beter geformuleerd worden om verwachtingen beter te managen (domein Ruimte & domein Beheer).
11. **Voortgangscommunicatie:**
Bij het uitblijven van een reactie weet de melder niet waar hij aan toe is. Er moet beter gecommuniceerd worden over de voortgang van de behandeling van meldingen, en er moet sneller gereageerd worden op meldingen openbare ruimte (domein Ruimte & domein Beheer).
12. **Juridische juistheid van meldingen openbare ruimte:**
Meldingen openbare ruimte worden vaak ingediend als klacht in de zin van de Awb, wat niet juridisch correct is. Sneller telefonisch contact opnemen met de melder en aangeven dat de klacht wordt omgezet in een melding openbare ruimte kan leiden tot een juiste en snelle afhandeling van de klacht (domein Ruimte en klachtencoördinator).
13. **Aanpassen en verhelderen proces klachtenafhandeling**
Het aanpassen en het verhelderen van het proces kan bijdragen aan een betere klachtafhandeling. Door het proces en de rolverdeling goed te beschrijven en dit te implementeren in de organisatie, zullen klachten adequater opgepakt en behandeld worden.

7 Nationale ombudsman

Sinds 1 januari 2024 worden klachten extern door de Nationale ombudsman behandeld, voorheen gebeurde dat door de Overijsselse Ombudsman. Mocht een klager over de afhandeling van zijn klacht door een gemeentelijk bestuursorgaan niet tevreden zijn, dan kunnen klagers hun klacht ter beoordeling voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Die stelt dan een onderzoek in naar de klacht en de wijze waarop de gemeente die klacht heeft behandeld. Een klacht dient eerst door de gemeente te zijn behandeld voordat de Nationale ombudsman een klacht van de gemeente Raalte in tweede instantie in behandeling neemt. In 2024 heeft de Nationale ombudsman geen klachten ontvangen over bestuursorganen van de gemeente Raalte.

Behoorlijkheidsvereisten

De Nationale ombudsman heeft samen met de gemeentelijke ombudsmannen sinds januari 2012 behoorlijkheidsnormen in gebruik genomen. De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman samen met de gemeentelijke ombudsmannen heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met inwoners en hun belangen. De ombudsmannen gebruiken ze achteraf als toetsingskader. Voor de overheid zijn de normen een referentiepunt bij het uitvoeren van hun taak. Centraal staat bij het werk van de ombudsman de vraag of inwoners behoorlijk behandeld zijn. De inwoner mag ervan uitgaan dat hij te maken heeft met een behoorlijke overheid. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:³

- A. Open en duidelijkheid
- B. Respectvol
- C. Betrokken en oplossingsgericht
- D. Eerlijk en betrouwbaar

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “open en duidelijkheid” vallen:

- Transparant
- Goede informatieverstrekking
- Luisteren naar de inwoner
- Goede motivering

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “respectvol” vallen:

- Bevorderen van actieve deelname door de inwoner
- Fatsoenlijke bejegening
- Fair play
- Evenredigheid
- Bijzondere zorg

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “betrokken en oplossingsgericht” vallen:

- Maatwerk
- Samenwerking
- Coulante opstelling
- Voortvarendheid
- De-escalatie

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “eerlijk en betrouwbaar” vallen:

- Integriteit
- Betrouwbaarheid
- Onpartijdigheid
- Redelijkheid
- Goede voorbereiding
- Goede organisatie
- Professionaliteit

³ De behoorlijkheidsvereisten en uitleg hierover zijn te vinden op de website van de Nationale Ombudsman (www.nationaleombudsman.nl).³

8 Klachtencoördinatoren

Er zijn in de gemeente Raalte 2 klachtencoördinatoren:

- De heer mr. D. Dogan
- Mevrouw mr. M. Eind-Anthony

De klachtencoördinatoren zijn belast met:

- Het registreren van mondelinge en schriftelijke klachten,
- Het beoordelen of er sprake is van een klacht vallende onder hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,
- Het ter hand stellen van klaagschriften aan de ambtenaar of het bestuursorgaan welke belast is met afhandeling van de klacht,
- Het bewaken van de voortgang van de afhandeling van de klacht,
- Het jaarlijks rapporteren over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten.