



Jaarverslag klachten

2024

Inhoud

Voorwoord Ruud van Bennekom.....	3
Wat is een klacht?	4
De klachtenprocedure	4
Globaal overzicht van 2024	5
Klachten in vorige jaren	6
Behandeltermijn	7
Nationale ombudsman.....	8
Complimenten	9
Overzicht klachten	10

Voorwoord Ruud van Bennekom

Voor u ligt het 'Jaarverslag klachten 2024'. Elk jaar maken wij een verslag van het aantal klachten dat de gemeente Bunnik in dat jaar ontvangt. Het jaarverslag geeft ons inzicht in wat goed gaat, maar nog belangrijker: inzicht in wat er beter kan en moet.

Afgelopen jaar had de gemeente te maken met grote uitdagingen. Dag in en dag uit zetten medewerkers van de gemeente zich in om deze uitdagingen voor onze inwoners in goede banen te leiden. Denk aan het leerlingenvervoer organiseren en het bestemmingsplan Kersenweide voorbereiden. Ook hebben we te maken met een paspoortenpiek, want de komende vijf jaar moeten veel inwoners hun paspoort en identiteitsbewijs vernieuwen. Ondanks dat dit druk legt op onze dienstverlening, zijn onze inwoners tevreden over hoe wij allerlei zaken oppakken. Ik denk dan bijvoorbeeld aan het compliment van een inwoner over de inspanningen van onze medewerkers van het klantencontactcentrum die hebben geleid tot succesvolle appelplukdagen. Bij deze complimenten wil ik ook stilstaan en daarom leest u hier ook over in dit jaarverslag.

Toch zien we dat niet altijd alles vlekkeloos gaat. Inwoners voelen zich dan genoodzaakt om een klacht in te dienen. Dat heeft in 2024 geleid tot twaalf klachten. Wij zetten ons er dan voor in om samen de klachten goed op te lossen. Zoals u ongetwijfeld begrijpt, komt dit bovenop het reguliere werk van medewerkers. De hoge werkdruk en een krappe bezetting maken het moeilijk om alle klachten binnen de wettelijke termijn van zes weken af te handelen. Ook zijn sommige klachten simpelweg te complex om binnen die termijn af te kunnen ronden. Bij een aantal klachten is de wettelijke termijn dan ook overschreden. Ook dit is terug te vinden in dit jaarverslag.

Met bijna 13.500 geregistreerde contactmomenten ben ik trots dat we in 2024 slechts twaalf klachten ontvingen. Ook vind ik het noemenswaardig dat we al een aantal jaren geen gegronde klachten vanuit de Nationale ombudsman hebben. In gemeente Bunnik proberen we er met elkaar uit te komen. In 2025 doen we uiteraard wederom ons best om inwoners zo goed mogelijk te helpen.



Ruud van Bennekom

Burgemeester van gemeente Bunnik

Wat is een klacht?

Het contact met onze inwoners en externe partijen kan gaan over verschillende onderwerpen. Soms is iemand ontevreden over het contact. Deze persoon kan daarover een klacht indienen bij de gemeente. Tijdens de klachtenprocedure wordt vervolgens gekeken naar een oplossing.

Drie soorten klachten

Een klacht kan gaan over onjuiste bejegening door een medewerker of bestuurder. Onjuiste bejegening betekent dat iemand niet op een respectvolle manier wordt behandeld. Het is ook mogelijk dat geklaagd wordt over de wijze waarop de gemeente voorziet in informatie of bepaalde zaken afhandelt. In dit jaarverslag worden klachten daarom onderverdeeld in drie categorieën:

1. bejegening;
2. informatievoorziening;
3. handelwijze.

De klachtenprocedure

Wij behandelen klachten aan de hand van een zorgvuldige klachtenprocedure. Dat kan op twee manieren gedaan worden: informeel of formeel. De manier waarop een klacht wordt behandeld, is afhankelijk van de inhoud.

Informele behandeling

Vaak wordt een klacht informeel behandeld. De klachtenbehandelaar (vaak een leidinggevende) neemt dan telefonisch contact op met de klager om een oplossing te zoeken.

Formele behandeling

Als het gaat om gevoelige of complexe kwesties, wordt de klacht niet telefonisch afgehandeld. De klager wordt dan uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek of de klacht wordt via een brief afgehandeld.

Globaal overzicht van 2024

In 2024 hadden wij veel contact met onze inwoners en externe partijen. De gemeente maakte in 13.460 gevallen een dossier aan. Dit gebeurt bijvoorbeeld als een inwoner of een externe partij een aanvraag of verzoek indient.

Klachtsoorten

In bijna alle gevallen verliep het contact goed. In dertien gevallen verliep het contact volgens de inwoner of externe partij niet goed en werd er een klacht ingediend. Eén klacht is niet behandeld, omdat de klacht ging over een besluit waartegen alleen bezwaar kon worden gemaakt. Aan de klager is uitgelegd hoe bezwaar kon worden gemaakt. In dit jaarverslag zal daarom steeds worden uitgegaan van twaalf behandelde klachten.

Alle klachten vielen in de categorie handelwijze en gingen over hoe wij bepaalde zaken behandelden. Afdeling Ruimtelijke Regie ontving de meeste klachten: acht stuks. Afdeling Sociaal domein ontving twee klachten. Zowel afdeling Dienstverlening als afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling ontving één klacht.

Soort afhandeling

In negen gevallen was er sprake van een informele afhandeling. In drie gevallen werd gekozen voor een formele afhandeling. Ten aanzien van twee klachten van één klager hebben wij de klachten met een brief afgehandeld, omdat wij de klager niet konden bereiken. In het derde geval zag de klacht (nr. 1) op een situatie waarbij de gemeente niet rechtstreeks betrokken was. Vanwege de complexiteit werd deze klacht per brief afgehandeld. U leest daarover meer op de volgende pagina.

Afbeelding 1: Overzicht aantal contactmomenten, (soorten) klachten en vorm van afhandeling daarvan.



Klachten in vorige jaren

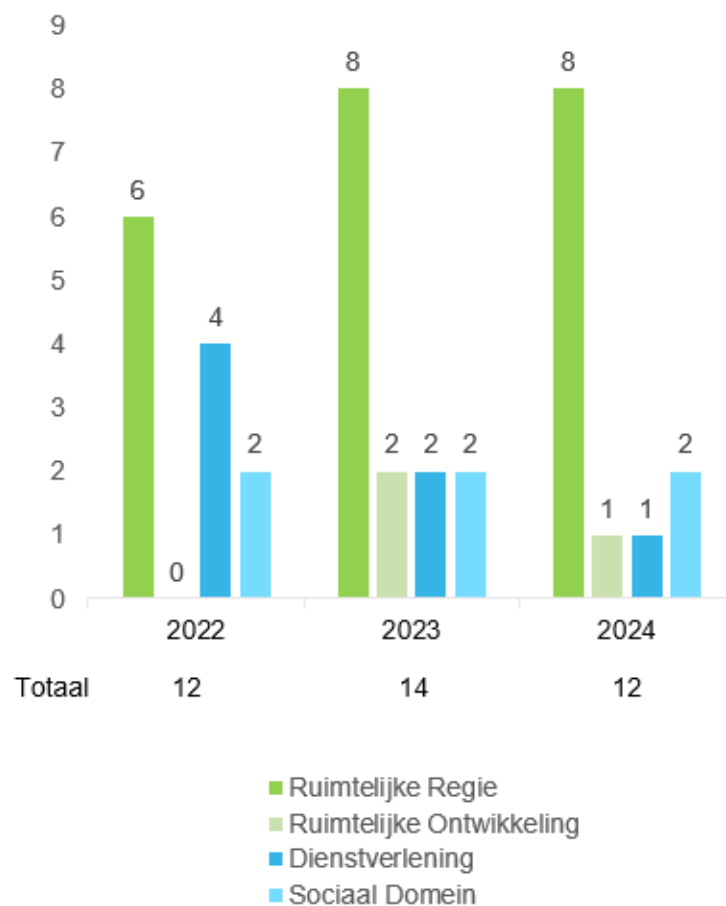
Daling

In 2022 ontving de gemeente twaalf klachten. In 2023 steeg dit aantal naar veertien. Nu in 2024 zetten wij weer een daling in, omdat wij twaalf klachten ontvingen.

Ingezoomd

Het aantal klachten over afdeling Sociaal Domein blijft al drie jaar stabiel met 2 klachten per jaar. De afdeling Dienstverlening ontving dit jaar maar één klacht. Ook de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling ontving 1 klacht. De afdeling Ruimtelijke Regie ontving 8 klachten en bleef daarmee stabiel in vergelijking met 2023.

Grafiek 1: Overzicht van aantal klachten door de jaren heen per afdeling.



Behandeltermijn

Behandeltermijn

Bij het behandelen van een klacht is er sprake van een wettelijke behandeltermijn van zes weken. Het is mogelijk dat deze termijn met vier weken wordt verlengd. Wij streven ernaar om een klacht zo snel mogelijk in behandeling te nemen. Toch kan het voorkomen dat een klacht niet binnen de wettelijke behandeltermijn is behandeld. Wij zoomen daarop in, zodat begrepen kan worden wat beter kan in 2025.

Overschrijding

In 2024 zijn zes van de twaalf klachten (50%) binnen de termijn van zes weken behandeld. Dat betekent ook dat zes klachten helaas niet op tijd zijn behandeld. Voor dit aantal kunnen twee verklaringen worden gegeven.

De eerste verklaring gaat over het feit dat de gemeente ook in 2024 kampte met een hoge werkdruk en een krappe arbeidsmarkt. Klachten konden daardoor niet op tijd worden behandeld. Tegen de hoge werkdruk zijn maatregelen genomen.

De tweede verklaring voor de daling zit in de inhoud van de klachten. Hieronder leggen we kort uit waar dit onder andere om ging voor de afdelingen Ruimtelijke Regie en Ruimtelijke Ontwikkeling.

Ruimtelijke Regie

Bij één klacht (nr. 1) was er sprake van een geschil tussen de klager en een ontwikkelaar. Daarbij was de gemeente niet betrokken. Wij besloten om te bemiddelen in dat geschil. Een klacht is namelijk pas echt opgelost als alle problemen zijn opgelost. Een andere klacht (nr. 2) zag op de betaling van facturen. Over de factuur bestond helaas een meningsverschil dat moest worden onderzocht. Na goed onderzoek door de gemeente en de klager kon de klacht worden afgehandeld. Bij een derde klacht (nr. 4) was er sprake van een achterliggende hulpvraag ten aanzien van wortelgroei bij bomen. Om deze klacht goed te behandelen, moest er onderzoek plaatsvinden naar de wortelgroei. Dit zijn allemaal zaken die extra tijd kosten.

Ruimtelijke Ontwikkeling

Afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling ontving één klacht over de behandelsnelheid van een omgevingsvergunningaanvraag. Bij de behandeling van deze klacht bleek dat de informatie van derden, die nodig was voor een besluit, vertraagd was. Samen met de klager vond de gemeente een oplossing om deze informatie alsnog snel en goed te ontvangen.

Tabel 1: Aantal zaken (met %) dat per afdeling dat per jaar binnen de behandeltermijn werd afgerond.

	Dienstverlening	Sociaal Domein	Ruimtelijke Regie	Ruimtelijke Ontwikkeling	Totaal
2022	4 (100%)	2 (100%)	5 uit 6 (83,3%)	Geen klacht	11 uit 12 (91,7%)
2023	1 uit 2 (50%)	1 uit 2 (50%)	2 uit 8 (25%)	2 (100%)	6 uit 14 (42,9%)
2024	1 (100%)	2 (100%)	3 uit 8 (37,5%)	0 (0%)	6 uit 12 (50%)

Nationale ombudsman

Klacht indienen bij de Nationale ombudsman

Een klacht over de gemeente kan ook bij de Nationale ombudsman worden ingediend. Daarvoor gelden wel voorwaarden. Iemand moet namelijk eerst een klacht indienen bij de gemeente, zodat wij samen met de klager naar oplossingen kunnen kijken. De Nationale ombudsman kijkt pas naar de klacht als wij er niet uitkomen met de klager.

Vijf klachten

Aan het begin van elk jaar krijgen wij van de Nationale ombudsman een anoniem overzicht van de door hen ontvangen klachten van het voorafgaande jaar. Ook dit jaar hebben wij een overzicht ontvangen. In 2024 ontving de Nationale ombudsman vijf klachten. Daarmee steeg het aantal klachten ten opzichte van 2023 (drie klachten) en 2022 (twee klachten). Hoewel het aantal klachten is gestegen, heeft de Nationale ombudsman net als in de afgelopen jaren geen klachten gegrond verklaard. Daar zijn wij blij mee. We zullen ons er dan ook voor blijven inzetten om klachten zelf op te kunnen lossen, zonder tussenkomst van de Nationale ombudsman.

Doorverwijzing

Twee klachten werden niet door de Nationale ombudsman behandeld, omdat de klagers geen klachten hadden ingediend bij de gemeente. Na de doorverwijzing ontvingen wij één klacht (nr. 1). Op pagina 7 hebben wij uitgelegd hoe deze klacht is opgelost.

Interventie

Bij twee klachten nam de Nationale ombudsman contact op met de gemeente. De klachten zagen op het niet ophalen van huishoudelijk afval. Wij gaven naar aanleiding van dit contact direct opdracht aan de Reinigingsdienst Midden-Nederland om de afvalstoffen op te halen.

Beëindiging

De Nationale ombudsman beëindigde de behandeling van één klacht, omdat de klacht niet kon worden behandeld. De klager reageerde namelijk niet op de terugbelverzoeken van de Nationale ombudsman.

Discriminatie

Uit het klachtenoverzicht van de Nationale Ombudsman blijkt dat halverwege 2024 de Nationale ombudsman twee klachten over discriminatie ontving. Wij zijn daarvan geschrokken. In onze gemeente kan iedereen zijn wie die wil zijn. Het maakt niet uit wie je bent, waarin je gelooft, op wie je valt of van welke kleur je bent. De gemeente Bunnik is van en voor iedereen. Elke vorm van discriminatie wordt dan ook niet getolereerd.

Omdat de klachten niet bij ons bekend waren en wij een onderzoek willen instellen of er sprake was van discriminatie, hebben wij een gesprek gehad met de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman beschikte helaas niet over meer informatie, omdat één klacht anoniem telefonisch was binnengekomen. Deze klacht kon niet worden behandeld, omdat eerst bij de gemeente een klacht moest worden ingediend. Wij hebben helaas geen klacht ontvangen van de klager. De behandeling van de tweede klacht werd beëindigd, omdat de klager niet meer reageerde op terugbelverzoeken van de Nationale ombudsman.

Na dit onderzoek hebben wij intern onderzoek gedaan naar de klachten. Ten aanzien van de eerste klacht hebben wij vastgesteld dat de situatie zoals door klager is omschreven, zich niet heeft voorgedaan. Ten aanzien van de tweede klacht is gebleken dat er geen sprake was van discriminatie. Vanwege de privacy van de klagers kunnen wij niet meer informatie geven.

Complimenten

Wij ontvangen ook veel complimenten van onze inwoners, veel meer dan klachten. Complimenten registreren wij niet, maar sommige complimenten blijven ons bij. Daarom willen wij een paar graag benoemen.

Compliment 1:

“Eens te meer blijkt dat het motto van de gemeente Bunnik wordt waargemaakt. Uw gemeente doet meer voor haar inwoners.”

Compliment 2:

“I can't thank you enough for helping me, after my bag was stolen. I was quite stressed.”

Compliment 3:

“Thanks, wat een super systeem is dat zaaksysteem Mozard! Ik krijg hierover de complimenten van mijn collega's over hoe snel dit gaat. Daarin loopt Bunnik echt vooruit. En bedankt voor de klantvriendelijkheid.”

Compliment 4:

“Via deze weg nogmaals dank voor uw inzet en flexibele instelling. De last minute aanpassingen en überhaupt het verkrijgen van de vergunning is dankzij u gelukkig goed gegaan en gelukt.”

Overzicht klachten

Tabel 2: Overzicht van alle klachten met doorlooptijd en aantal dagen dat de wettelijke termijn van 6 weken is overschreden

Nr.	Afdeling	Categorie	Onderwerp	Omschrijving klacht	Afhandeling	Doorlooptijd	>42d
1	RR	Handelswijze	Openbare ruimte	Klager klaagt dat de gemeente niet ingreep op een project waarin de ontwikkelaar zich niet houdt aan de civiele afspraken tussen de klager en projectontwikkelaar waarbij de gemeente geen partij was.	Formeel	142	100
2	RR	Handelswijze	Financiën/ Bereikbaarheid	Klager klaagt dat er geen contact kon worden gekregen met de gemeente voor het betalen van haar factuur.	Informeel	135	93
3	RR	Handelswijze	Bereikbaarheid	Klager kreeg geen reactie en werd niet teruggebeld.	Formeel	70	28
4	RR	Handelswijze	Bereikbaarheid	Klager kreeg geen reactie en werd niet teruggebeld.	Informeel	153	111
5	RR	Handelswijze	Bereikbaarheid	Klager klaagt dat aan een eerdere klachten-afhandeling geen gevolg is gegeven en geen reactie kan worden gekregen.	Informeel	71	29
6	RR	Handelswijze	Bereikbaarheid	Klager kreeg geen reactie en werd niet teruggebeld.	Formeel	11	0
7	RR	Handelswijze	Openbare ruimte	Klager klaagt over uitvoering werkzaamheden van derde partij in de openbare ruimte.	Informeel	32	0
8	RR	Handelswijze	Bereikbaarheid	Klager kreeg geen reactie en werd niet teruggebeld.	Informeel	27	0
9	DV	Handelswijze	Huwelijk	Klager klaagt dat de afspraken om haar familielid te benoemen tot BABS tweemaal vlak van tevoren werd geannuleerd.	Informeel	8	0
10	RO	Handelswijze	Vergunnings-aanvraag	Klager klaagt over de snelheid van de behandeling van de omgevingsvergunnings-aanvraag.	Informeel	88	46
11	SD	Handelswijze	Jeugdhulp	Klager klaagt over de handelswijze in het jeugdhulpdossier van haar kind.	Informeel	26	0
12	SD	Handelswijze	Jeugdhulp	Klager klaagt over het vertrek van een jeugdconsulent.	Informeel	41	0

Tabel 3: Overzicht van de niet-behandelde klacht, omdat de klager was doorverwezen naar de bezwaarprocedure.

	RR	Handelswijze	Bekendmaking besluit	Klager klaagt dat zij als omwonenden geen brief heeft ontvangen over een verkeersbesluit.	Niet van toepassing	0	0
--	----	--------------	----------------------	---	---------------------	---	---

