

# **Jaarverslag klachten 2023**

**Gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende,  
Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling  
Samenwerking A2-gemeenten**



Opgesteld door: V.J.M. Theunissen  
Afdeling: Beleid & Advies, team Juridische Zaken  
Datum: 1 juli 2024

# Inhoud

## **1. Inleiding en algemeen**

- 1.1 Schriftelijk en mondeling
- 1.2 Werkwijze
- 1.3 De termijnen

## Interne klachtenbehandeling

### **2. Cranendonck**

- 2.1 Aantal klachten
- 2.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 2.3 Termijnen

### **3. Heeze-Leende**

- 3.1 Aantal klachten
- 3.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 3.3 Termijnen

### **4. Valkenswaard**

- 4.1 Aantal klachten
- 4.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 4.3 Termijnen

### **5. De Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten**

- 5.1 Aantal klachten
- 5.2 Afhandeling en inhoud van de klachten
- 5.3 Termijnen

## Externe klachtenbehandeling

### **6. De Ombudscommissie**

- 6.1 De samenstelling van de Ombudscommissie
- 6.2 Werkwijze
- 6.3 Behandeling door Ombudscommissie

## Conclusies en aanbevelingen

## Hoofdstuk 1. Inleiding en algemeen

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is de klachtbehandeling geregeld.

De gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten hebben de klachtbehandeling uitgewerkt in de Verordening gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten (hierna: Klachtenverordening). In deze verordening is de interne behandeling van klachten (hoofdstuk 2) en de externe behandeling van klachten (hoofdstuk 3) beschreven.

De interne klachtbehandeling is een verplichte voorfase, voordat de klager terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor de gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende, Valkenswaard en de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten is dit de Ombudscommissie voor de externe behandeling van klachten A2-gemeenten (hierna: Ombudscommissie).

Klachten die behandeld worden op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenverordening kunnen uitsluitend gaan over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om een onheuse bejegening, het verstrekken van verkeerde gegevens, het achterwege laten van een reactie en de manier waarop het bestuursorgaan werkzaamheden verricht of juist nalaat. Dit betekent dat niet elke uiting van ongenoegen kan worden aangemerkt als een klacht zoals hiervoor bedoeld.

De verplichting om jaarlijks van de interne klachtenbehandeling verslag uit te brengen is opgenomen in artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht:

*“Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.”*

De verplichting om jaarlijks van de externe klachtenbehandeling verslag uit te brengen is opgenomen in artikel 13 van de Klachtenverordening:

*“De Ombudscommissie brengt jaarlijks afzonderlijk aan de gemeenteraad verslag uit over het aantal klachten, zowel schriftelijke als mondelinge, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de termijn van de behandeling en afdoening.”*

Dit jaarverslag rapporteert over de interne en externe afhandeling van de klachten in 2023. De cijfers zijn in dit verslag per afzonderlijke gemeente in beeld gebracht.

### 1.1 Schriftelijk en mondeling

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend.

In de meeste gevallen wordt er voor het indienen van een klacht gebruik gemaakt van het digitale klachtenformulier dat op de website van de bestuursorganen staat.

### 1.2 Werkwijze

Een klacht komt binnen bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator toetst of aan alle formele eisen om aangemerkt te worden als een klacht in de zin van de Klachtenverordening wordt voldaan. Vervolgens stelt de klachtencoördinator de klacht in handen van de klachtbehandelaar. Bij een klacht over een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan is de klachtbehandelaar de direct leidinggevende van die persoon. Bij een klacht over een bestuursorgaan, één of meer leden, de voorzitter alsmede het hoofd van dienst is de klachtbehandelaar de (loco)voorzitter en een lid van het bestuursorgaan.

Een klacht dient eerst intern te worden behandeld. In de praktijk zoekt de klachtbehandelaar meestal eerst telefonisch contact met de klager, waarbij geprobeerd wordt om de klacht op te lossen. Feitelijk is er dan sprake van een informele behandeling van de klacht.

Als de klachtbehandelaar en de klager telefonisch niet tot een oplossing komen, wordt overgegaan tot een formele behandeling van de klacht. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene over wie wordt geklaagd (beklaagde) in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag opgemaakt. Voorop staat dat getracht wordt via bemiddeling tot een oplossing te komen.

Wanneer de klacht naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, vervalt de verplichting de klacht nog verder te behandelen. De klachtbehandelaar koppelt het resultaat terug aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie, Indien wenselijk, wordt de klager van het resultaat schriftelijk op de hoogte gesteld.

Wanneer de klacht na de formele behandeling niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, neemt het bestuursorgaan een beslissing op de klacht. De klachtencoördinator stelt hiervoor namens de klachtbehandelaar een advies op voor het bestuursorgaan. De klager wordt in de beslissing op de klacht gewezen op de mogelijkheid om, indien hij niet tevreden is met het besluit van het bestuursorgaan, een verzoekschrift in te dienen bij de Ombudscommissie.

### 1.3 De termijnen

Bij de interne klachtbehandeling dient een klacht binnen zes weken te worden afgehandeld. De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd. Met wederzijds goedvinden kan behandeling van de klacht nog voor een langere termijn verdaagd worden. Van de verdaging wordt aan de klager schriftelijk mededeling gedaan.

Bij de externe klachtbehandeling zijn er in de wet- en regelgeving geen afhandelingstermijnen opgenomen.

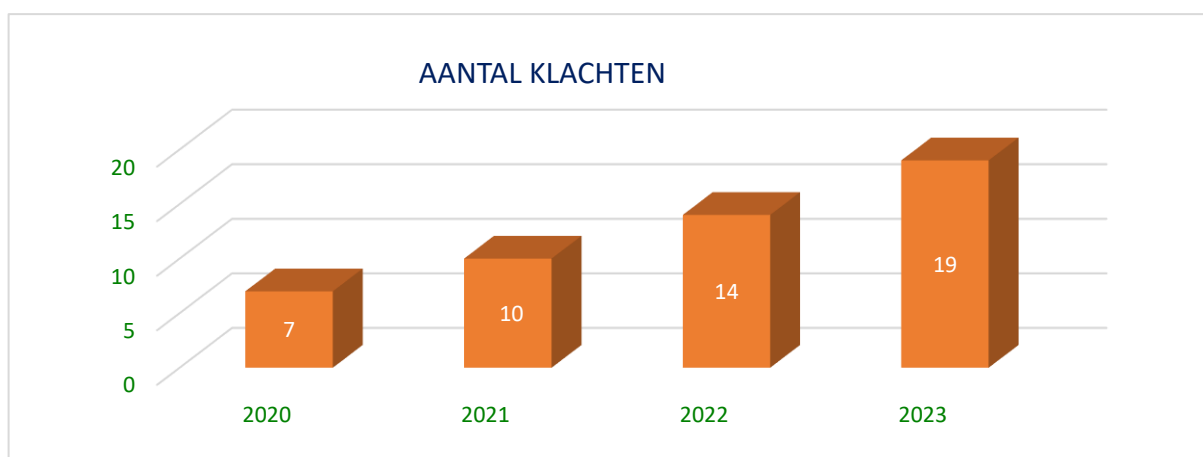
## Interne klachtenbehandeling (artikel 9:1 tot en met 9:16 Awb)

### Hoofdstuk 2. Cranendonck

#### 2.1 Aantal klachten

In het jaar 2023 zijn er in totaal 21 klachten ingediend bij de gemeente Cranendonck. Opgemerkt wordt dat twee van deze klachten niet onder de verantwoordelijkheid van gemeente Cranendonck vallen en daarom door een externe partij in behandeling zijn genomen. Dit betrof een klacht gericht tegen een medewerker van een jeugdzorgorganisatie en een klacht gericht tegen een individueel raadslid. Gelet op het voorgaande zullen deze twee klachten niet in het jaarverslag betrokken worden. Derhalve zal in het navolgende worden uitgegaan van een totaal aantal klachten van 19 in het jaar 2023.

In het jaar 2022 zijn er 14 klachten ontvangen, in het jaar 2021 zijn er 10 klachten ontvangen en in het jaar 2020 zijn er 7 klachten ontvangen. In vergelijking met de voorgaande jaren betekent dit dus een toename van het aantal ingekomen klachten.



#### 2.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

##### 2.2.1 Interne klachtbehandeling

Er zijn 11 (van de 19) klachten ofwel naar tevredenheid van de klager ofwel middels een collegebesluit via de interne klachtbehandeling afgehandeld. Dit betreffen de volgende klachten:

|    | Inhoud van de klacht                                                                                  | Afdeling    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. | Klacht gericht tegen het uitblijven van een reactie van meerdere bestuursleden.                       | Bestuur     |
| 2. | Klacht gericht tegen het uitblijven van een reactie.                                                  | Burgerzaken |
| 3. | Klacht gericht tegen de handelswijze inzake adressering post m.b.t. gemeentelijke belastingen en WOZ. | Financiën   |
| 4. | Direct betrokkenen te laat informeren over een besluit.                                               | Bestuur     |

|     |                                                                                                              |                         |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 5.  | Klacht gericht tegen het als burger niet gehoord voelen door de gemeente.                                    | Economie & Duurzaamheid |
| 6.  | Klacht gericht tegen onjuiste behandeling door een medewerker en het niet nakomen van een gemaakte afspraak. | Burgerzaken             |
| 7.  | Klacht gericht tegen de procedure en handelswijze met betrekking tot de aanvraag van een postadres.          | Burgerzaken             |
| 8.  | Klacht gericht tegen het verloop van de trouwceremonie.                                                      | Burgerzaken             |
| 9.  | Klacht gericht tegen onjuiste en partijdige behandeling door een medewerker.                                 | Samenleving             |
| 10. | Klacht gericht tegen niet tijdig aanleveren van rijbewijs na spoedaanvraag.                                  | Burgerzaken             |
| 11. | Klacht gericht tegen het niet meewerken aan naamswijziging.                                                  | Burgerzaken             |

Er zijn 7 (van de 19) klachten die nog in behandeling zijn binnen de interne klachtbehandeling. Dit betreffen:

|    | Inhoud van de klacht                                                                              | Afdeling              |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. | Klacht gericht tegen de handelswijze van het Sociaal Team in het proces rondom toekenning PGB.    | Samenleving           |
| 2. | Klacht gericht tegen de handelswijze van het CJG.                                                 | Samenleving           |
| 3. | Klacht gericht handhavingsmedewerker voor het betreden van een tuin zonder toestemming.           | Omgeving & Veiligheid |
| 4. | Klacht gericht tegen het niet voortvarend uitvoeren van de woningaanpassing ondanks toezeggingen. | Samenleving           |
| 5. | Klacht gericht tegen het niet voortvarend uitvoeren van de woningaanpassing ondanks toezeggingen. | Bestuur               |
| 6. | Klacht gericht tegen het niet oplossen van rioolproblemen.                                        | Openbare Ruimte       |
| 7. | Klacht gericht tegen het niet acteren na melding grind op de openbare weg.                        | Openbare Ruimte       |

Daarnaast zijn in 2023 drie klachten afgehandeld die in het jaar 2022 zijn ingekomen. Dit betreffen:

|    | Inhoud van de klacht                                                                       | Afdeling                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1. | Klacht gericht tegen het niet nakomen van afspraken.                                       | Economie & Duurzaamheid |
| 2. | Klacht gericht tegen het niet juist informeren over de openingstijden van de milieustraat. | Burgerzaken             |
| 3. | Klacht gericht tegen onjuiste behandeling door een medewerker.                             | Economie & Duurzaamheid |

Ook is er nog één klacht in behandeling die in het jaar 2022 is ingekomen. Dit betreft:

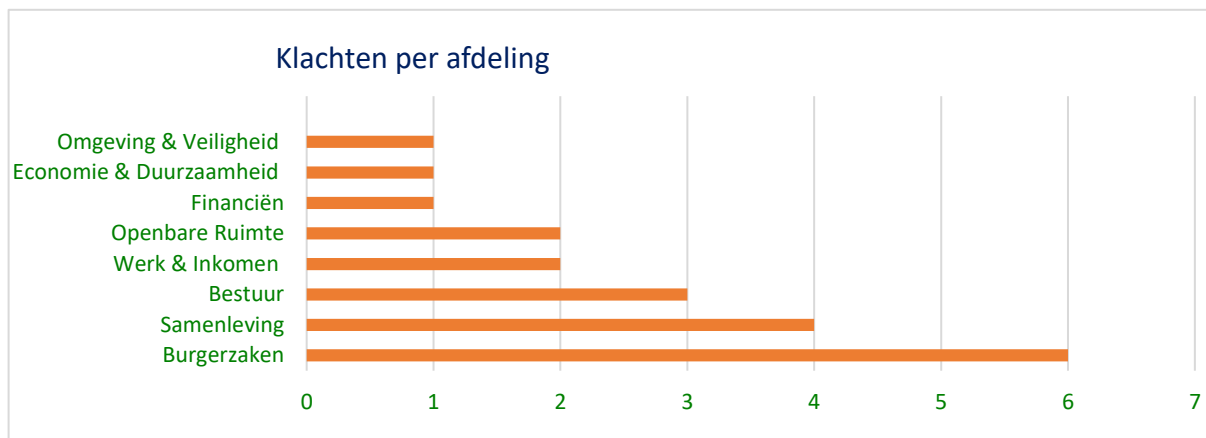
|    | Inhoud van de klacht                                | Afdeling              |
|----|-----------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. | Klacht gericht tegen het niet consequent handhaven. | Omgeving & Veiligheid |

### 2.2.2 Externe klachtbehandeling

Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtbehandeling, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht door middel van een verzoekschrift voor te leggen aan de Ombudscommissie. In 2023 is eenmalig van deze gelegenheid gebruik gemaakt. Voor meer informatie hierover wordt verwezen naar hoofdstuk 6.

### 2.2.3 Aantal klachten per afdeling

De ingekomen klachten hebben betrekking op verschillende afdelingen. Hierna is grafisch weergegeven hoeveel klachten in 2023 per afdeling zijn ingekomen. Uit deze weergave volgt dat de meeste klachten betrekking hebben op burgerzaken, sociale zaken en het bestuur. Dit is verklaarbaar, omdat het klantcontact in deze afdelingen relatief gezien hoger ligt dan op de andere afdelingen.



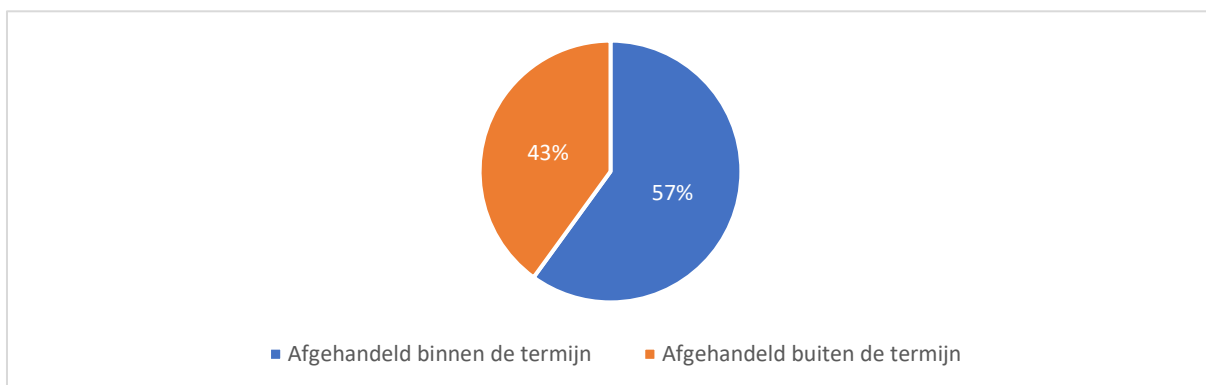
## 2.3 Termijnen

Zoals onder paragraaf 1.3 reeds is vermeld, dienen klachten in beginsel op grond van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken te worden afgehandeld. De termijn kan met vier weken worden verlengd.

In de gemeente Cranendonck zijn in totaal 11 van de 18 klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. De overige 7 klachten zijn voornamelijk nog in behandeling, terugkoppeling van de klachtbehandelaar nog dient plaats te vinden. Deze klachten lopen ondertussen buiten de wettelijke termijn. Een klacht is inmiddels aanhangig gemaakt bij de externe Ombudscommissie. Aan de behandeling van klachten binnen de externe klachtbehandeling zijn geen wettelijke termijnen verbonden.

Ook is er nog één klacht in behandeling binnen de interne klachtbehandeling die in 2022 is ingekomen, welke eveneens buiten de termijn loopt.

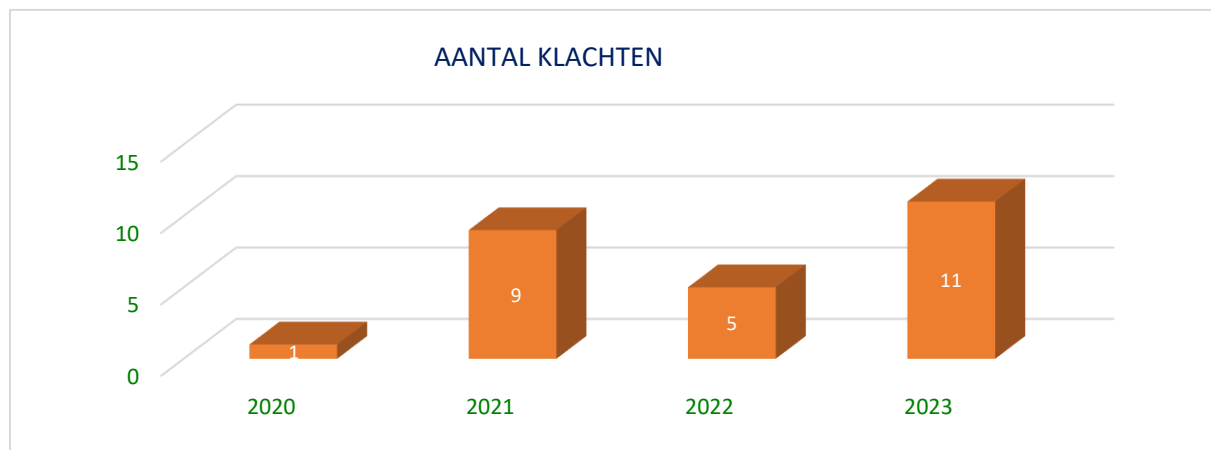
Gelet op het vorenstaande is in 2023, procentueel weergegeven, 57% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan. In 2022 werd 78% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.



## Hoofdstuk 3. Heeze-Leende

### 3.1 Aantal klachten

In het jaar 2023 zijn er in totaal 11 klachten ingediend bij de gemeente Heeze-Leende. In het jaar 2022 zijn er 5 klachten ingediend, in het jaar 2021 zijn er 9 klachten ingediend en in het jaar 2020 is er 1 klacht ingediend. Daarmee is er in vergelijking met de voorgaande jaren sprake van een toename van het aantal ingekomen klachten. Gelet op de uiteenlopende aard van de klachten is hiervoor geen directe oorzaak aan te wijzen.



### 3.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

#### 3.2.1 Interne klachtbehandeling

Er zijn 9 klachten (van de 11) klachten ofwel naar tevredenheid van de klager ofwel middels een collegebesluit via de interne klachtbehandeling afgehandeld. Dit betreffen de volgende klachten:

|    | Inhoud van de klacht                                                                                                     | Afdeling          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1. | Klacht gericht tegen het uitblijven van een reactie en het niet houden aan termijnen.                                    | Financiën         |
| 2. | Klacht gericht tegen het schenden van de privacy bij een controle naar aanleiding van het wijzigen van persoonsgegevens. | Dienstverlening   |
| 3. | Klacht gericht tegen de wijze van afhandeling schadeclaim.                                                               | Financiën         |
| 4. | Klacht gericht tegen de onmogelijkheid om nieuwe overlijdensformulieren te verkrijgen.                                   | Sociaal Domein    |
| 5. | Klacht gericht tegen het niet de verkeerssituatie op de "Ven".                                                           | Ruimtelijk Domein |
| 6. | Klacht gericht tegen het niet de verkeerssituatie op de "Ven".                                                           | Bestuur           |
| 7. | Klacht gericht tegen de handelswijze van het Sociaal inzake de procedure voor de aanvraag van dagbesteding.              | Sociaal Domein    |
| 8. | Klacht gericht tegen het niet (zelf) oppakken van een gemaakte afspraak.                                                 | Bestuur           |
| 9. | Klacht gericht tegen het niet acteren na melding hoge drempel.                                                           | Dienstverlening   |

Er zijn 2 (van de 12) klachten die nog in behandeling zijn binnen de interne klachtbehandeling. Dit betreffen:

|    | Inhoud van de klacht                                                                             | Afdeling          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1. | Klacht gericht tegen het niet informeren over de lopende procedures ondanks gedane toezeggingen. | Ruimtelijk Domein |
| 2. | Klacht gericht tegen houding en gedrag van een medewerker.                                       | Ruimtelijk Domein |

Daarnaast is in 2022 één klacht afgehandeld die in het jaar 2021 is ingekomen. Dit betreft:

|    | Inhoud van de klacht                                       | Afdeling       |
|----|------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. | Klacht gericht tegen houding en gedrag van een medewerker. | Sociaal Domein |

Ook zijn er nog twee klachten in behandeling die in het jaar 2022 zijn ingekomen. Dit betreffen:

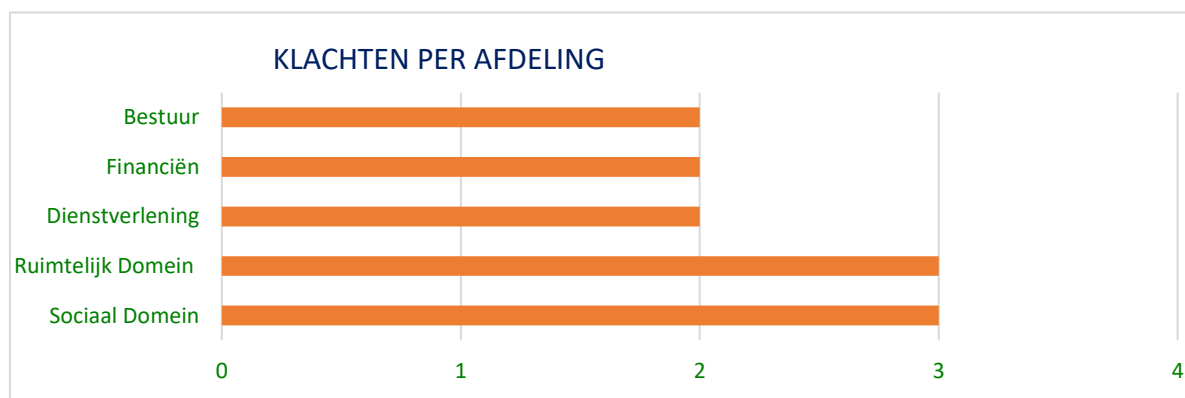
|    | Inhoud van de klacht                                                                                    | Afdeling          |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1. | Klacht gericht tegen toezichthouder wegens het zonder toestemming maken van foto's vanuit privéterrein. | Ruimtelijk Domein |
| 2. | Klacht gericht tegen niet teruggebeld worden.                                                           | Dienstverlening   |

### 3.2.2 Externe klachtbehandeling

Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtbehandeling, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht door middel van een verzoekschrift voor te leggen aan de Ombudscommissie. In 2023 is van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

### 3.2.3 Aantal klachten per afdeling

De ingekomen klachten hebben betrekking op verschillende afdelingen. Hierna is grafisch weergegeven hoeveel klachten in 2023 per afdeling zijn ingekomen. Uit deze weergave is op te maken dat er geen excessen zijn met betrekking tot het aantal klachten gericht tegen een specifieke afdeling.

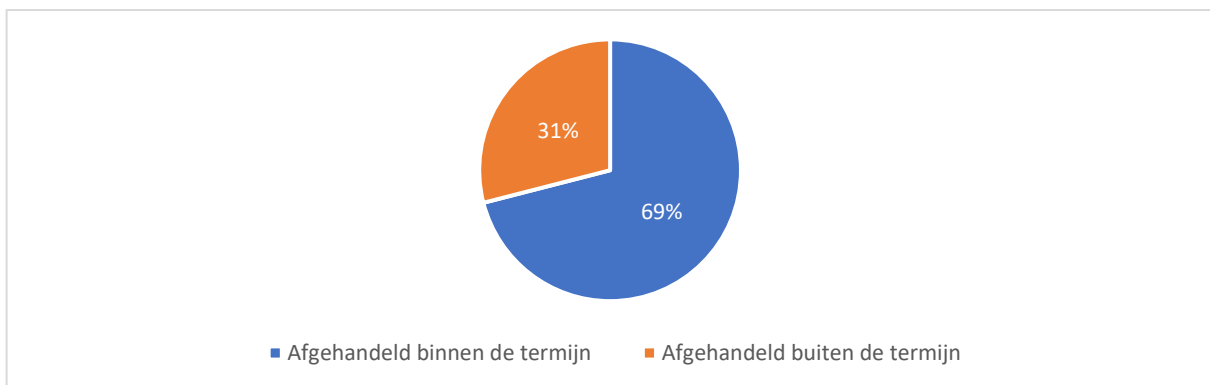


### 3.3 Termijnen

Zoals onder paragraaf 1.3 reeds is vermeld, dienen klachten in beginsel op grond van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken te worden afgehandeld. De termijn kan met vier weken worden verlengd.

In de gemeente Heeze-Leende zijn in totaal 9 van de 11 klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. Daarnaast zijn er 2 klachten in behandeling, waarvan terugkoppeling van de klachtbehandelaar nog dient plaats te vinden. Deze klachten lopen ondertussen buiten de wettelijke termijn. Ook zijn er nog twee klachten in behandeling binnen de interne klachtbehandeling die in 2022 zijn ingekomen, welke eveneens buiten de termijn lopen.

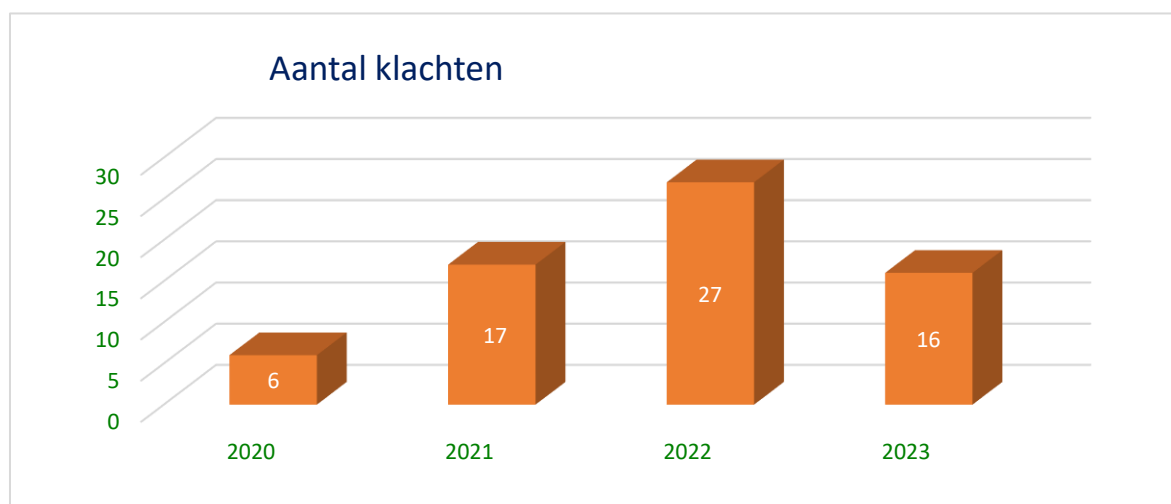
Gelet op het vorenstaande is in 2023, procentueel weergegeven, 69% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan. In 2022 werd 31% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.



## Hoofdstuk 4. Valkenswaard

### 4.1 Aantal klachten

In het jaar 2023 zijn er in totaal 16 klachten ingediend bij de gemeente Valkenswaard. In het jaar 2022 zijn er 27 klachten ingediend, in het jaar 2021 zijn er 17 klachten ingediend en in het jaar 2020 zijn er 6 klachten ingediend. In vergelijking met 2022 is er sprake van een afname van het aantal ingekomen klachten.



### 4.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

#### 4.2.1 Interne klachtbehandeling

Er zijn 13 (van de 16) klachten ofwel naar tevredenheid van de klager ofwel middels een collegebesluit via de interne klachtbehandeling afgehandeld. Dit betreffen de volgende klachten:

|     | Inhoud van de klacht                                                                                                                                                                                                                  | Afdeling                                |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1.  | Klacht gericht tegen het niet adequaat acteren na meerdere meldingen met betrekking tot geluidsoverlast.                                                                                                                              | Klantcontact Omgeving                   |
| 2.  | Klachten gericht tegen onvoldoende acteren door de gemeente, schending privacy, handelswijze CJG en leerplicht en het niet reageren op een verzoek tot dossierinzage en gegevensuitwisseling bij de Functionaris Gegevensbescherming. | Klantcontact Zorg / Gegevensbescherming |
| 3.  | Klacht gericht tegen het doorvoeren van een adreswijziging voor kind zonder toestemming van een van de ouders.                                                                                                                        | Klantcontact Burgers                    |
| 4.  | Klacht gericht tegen houding en gedrag van een medewerker.                                                                                                                                                                            | Beheer & Uitvoering                     |
| 5.  | Klacht gericht tegen het niet reageren op een Woo-verzoek.                                                                                                                                                                            | Klantcontact Omgeving                   |
| 6.  | Klacht gericht tegen het niet reageren en acteren op een melding betreffende parkeerproblemen.                                                                                                                                        | Ruimtelijke Beleid                      |
| 7.  | Klacht betreffende onvoldoende inzet ten behoeve van de verkeersveiligheid in het kader herontwerp Eindhoveneweg.                                                                                                                     | Programma's & Projecten                 |
| 8.  | Klacht gericht tegen het delen van persoonsgegevens met derden en verzoek tot vernietiging zorgdossier.                                                                                                                               | Klantcontact Zorg                       |
| 9.  | Klacht gericht tegen de handelswijze inzake de procedure voor de aanvraag van een traplift.                                                                                                                                           | Klantcontact Zorg                       |
| 10. | Klacht gericht tegen medewerkers CJG wegens het niet uitgenodigd worden voor een beschermtafelgesprek.                                                                                                                                | Klantcontact Zorg                       |

|     |                                                                                                              |                       |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 11. | Klacht gericht tegen het niet handhaven tegen het parkeren buiten vakken en in het vergunningengebied.       | Klantcontact Omgeving |
| 12. | Klacht gericht tegen uitspraken van een medewerker.                                                          | Klantcontact Zorg     |
| 13. | Klacht gericht tegen het handhaven tegen het parkeren van aanhangers en plaatsen van containers op de stoep. | Klantcontact Omgeving |

Er is 1 klacht (van de 16 klachten) nog in behandeling binnen de interne klachtbehandeling. Dit betreft:

|    | Inhoud van de klacht                                                                    | Afdeling             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1. | Klacht gericht tegen de handelswijze inzake het verlengen en afhalen van een rijbewijs. | Klantcontact Burgers |

Er zijn 4 klachten in 2023 afgehandeld die in het jaar 2022 zijn ingekomen. Dit betreffen:

|    | Inhoud van de klacht                                                                                                           | Afdeling                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1. | Klacht gericht tegen de procedure betreffende (het in stand houden van) de omgevingsvergunning corsobouwlocatie Kloosterplein. | Bestuur                 |
| 2. | Klacht gericht tegen de procedure betreffende (het in stand houden van) de omgevingsvergunning corsobouwlocatie Kloosterplein. | Programma's & Projecten |
| 3. | Klacht gericht tegen de wijze van communiceren en het afwijken van protocollen omtrent leerlingenvervoer.                      | Klantcontact Zorg       |
| 4. | Klachten gericht tegen privacy schendingen leerplicht, CJG en medewerker Sociaal Domein.                                       | Klantcontact Zorg       |

Ook is er nog één klacht in behandeling die in het jaar 2022 is ingekomen. Dit betreft:

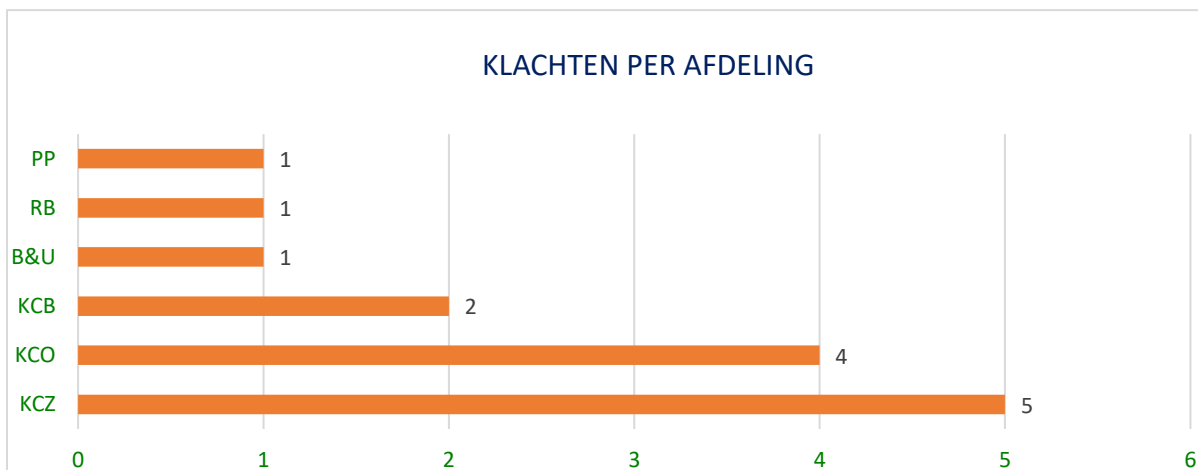
|    | Inhoud van de klacht                                | Afdeling              |
|----|-----------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. | Klacht gericht tegen houding en gedrag van een boa. | Klantcontact Omgeving |

#### 4.2.2 Externe klachtbehandeling

Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtbehandeling, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht door middel van een verzoekschrift voor te leggen aan de Ombudscommissie. In 2023 zijn er 2 verzoekschriften ingediend bij de Ombudscommissie. Daarnaast zijn er 2 verzoekschriften uit 2022 afgehandeld. Zie voor meer informatie hierover hoofdstuk 6.

#### 4.2.3 Aantal klachten per afdeling

De ingekomen klachten hebben betrekking op verschillende afdelingen. Hierna is grafisch weergegeven hoeveel klachten in 2023 per afdeling zijn ingekomen. Uit deze weergave is op te maken dat de meeste klachten zijn ontvangen binnen het sociale domein en het omgevingsrechtelijke domein, met in het bijzonder handhaving.

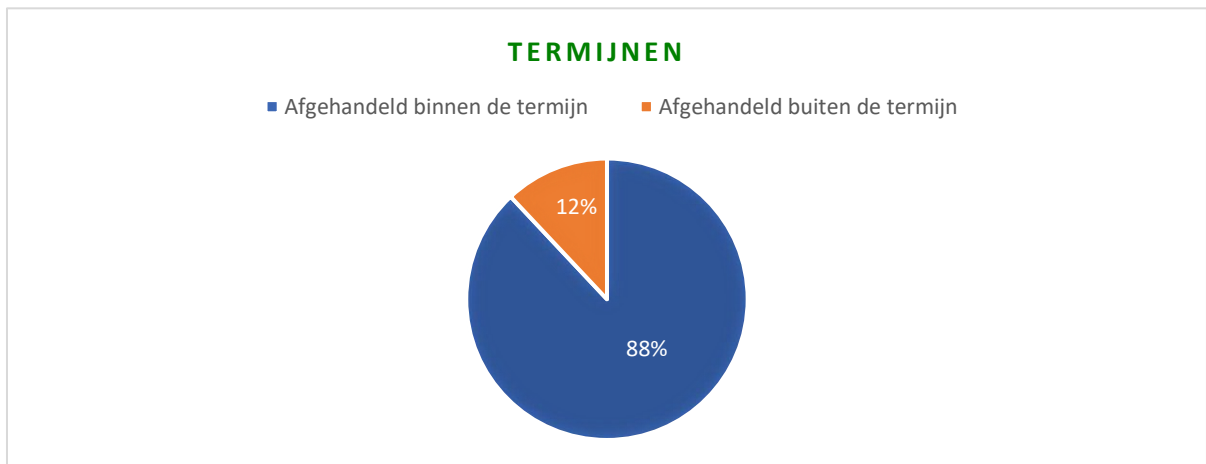


### 4.3 Termijnen

Zoals onder paragraaf 1.3 reeds is vermeld, moeten klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken worden afgehandeld. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd.

Bij de gemeente Valkenswaard zijn 16 klachten ingediend. Hiervan zijn 13 klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. 2 klachten zijn nog in behandeling binnen de externe klachtbehandeling. Hieraan zijn geen termijnen verbonden. 1 klacht is nog in behandeling binnen de interne klachtbehandeling, terugkoppeling van de klachtbehandelaar dient nog plaats te vinden. Deze klacht loopt ondertussen buiten de wettelijke termijn. Ook is er nog één klacht in behandeling binnen de interne klachtbehandeling die in 2022 is ingekomen, welke eveneens buiten de wettelijke termijn loopt.

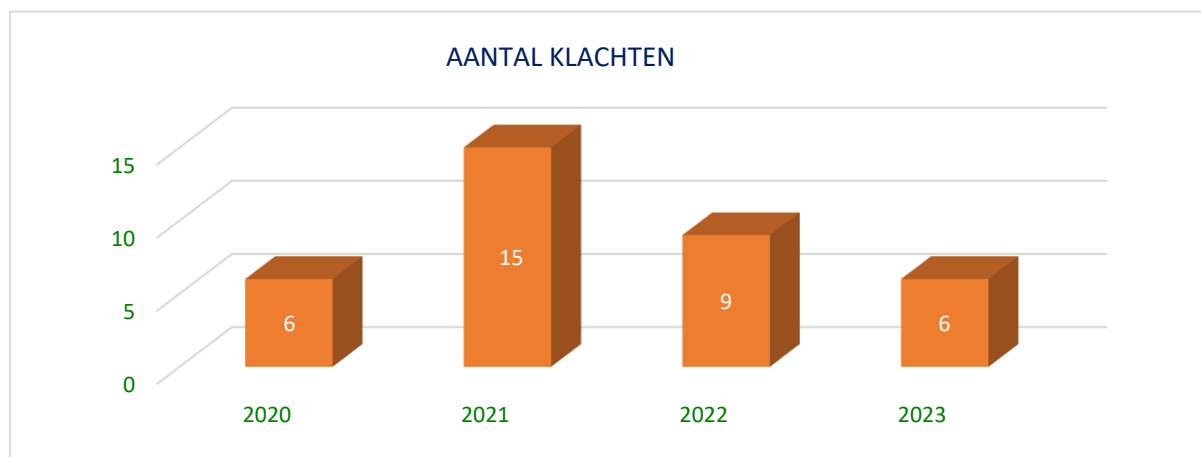
Gelet op het vorenstaande is in 2023, procentueel weergegeven, 88% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan. In 2022 werd 70% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.



## Hoofdstuk 5. De Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2-gemeenten

### 5.1 Aantal klachten

Binnen het samenwerkingsverband GRS A2-Gemeenten zijn in het jaar 2023 in totaal 6 klachten ingekomen. In het jaar 2022 zijn er 9 klachten ingediend, in het jaar 2021 zijn er 15 klachten ingediend en in het jaar 2020 zijn er 6 klachten ingediend. In vergelijking met de voorgaande jaren betekent dit een afname van het aantal ingekomen klachten. Het aantal ingekomen klachten ligt daarmee op een gelijk niveau als in 2020.



### 5.2 Afhandeling en inhoud van de klachten

De klachten zijn op de volgende wijze afgehandeld dan wel nog in behandeling.

#### 5.2.1 Interne klachtbehandeling

Er zijn 6 (van de 6) klachten ofwel naar tevredenheid van de klager ofwel middels een collegebesluit via de interne klachtbehandeling afgehandeld. Dit betreffen de volgende klachten:

|    | Inhoud van de klacht                                                                                                              | Afdeling        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1. | Klacht gericht tegen de sollicitatieprocedure op een interne vacature.                                                            | Dienstverlening |
| 2. | Klacht gericht tegen de wijze van het oppakken van een melding m.b.t. een opstaande putdeksel en het afwijzen van de schadeclaim. | Financiën       |
| 3. | Klacht gericht tegen houding en gedrag van een medewerker.                                                                        | Werk & Inkomen  |
| 4. | Klacht gericht tegen het niet reageren op een informatieverzoek.                                                                  | Werk & Inkomen  |
| 5. | Klacht gericht tegen het niet (tijdig) uitbetalen van een Wwb-uitkering.                                                          | Werk & Inkomen  |
| 6. | Klacht gericht tegen houding en gedrag van een medewerker.                                                                        | Werk & Inkomen  |

Daarnaast zijn er 3 klachten in 2023 afgehandeld die in het jaar 2022 zijn ingekomen. Dit betreffen:

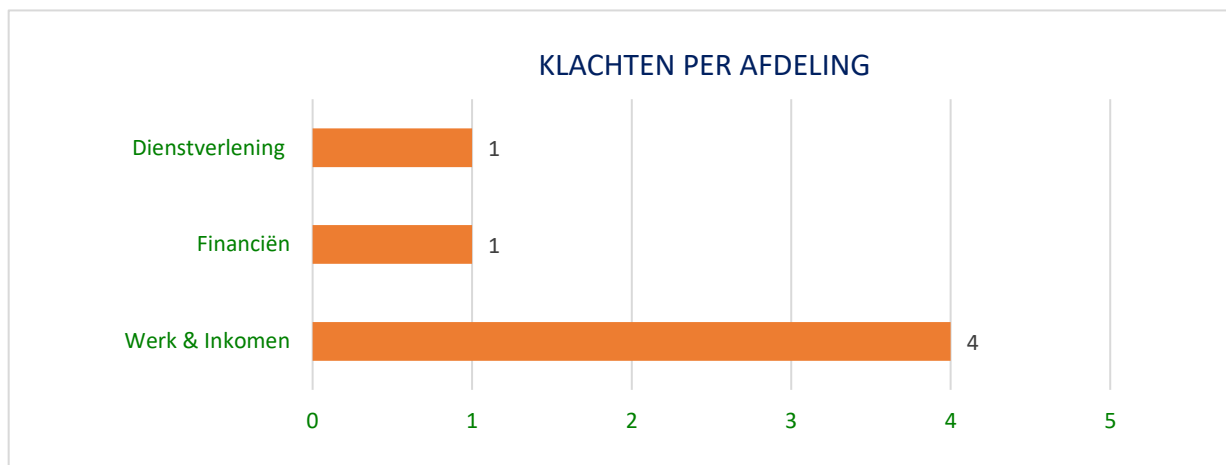
|    | Inhoud van de klacht                                                             | Afdeling       |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. | Klacht gericht tegen slechte bereikbaarheid en niet nakomen afspraken.           | Werk & Inkomen |
| 2. | Klacht gericht tegen het op het geen uitsluitsel krijgen over uitslag onderzoek. | Werk & Inkomen |
| 3. | Klacht gericht tegen het niet reageren op berichten.                             | Werk & Inkomen |

### 5.2.2 Externe klachtbehandeling

Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtbehandeling, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de klacht door middel van een verzoekschrift voor te leggen aan de Ombudscommissie. In 2023 is van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

### 5.2.3 Aantal klachten per afdeling

De ingekomen klachten hebben betrekking op verschillende afdelingen. Hierna is grafisch weergegeven hoeveel klachten in 2023 per afdeling zijn ingekomen. Uit deze weergave is op te maken dat de meeste klachten zijn ontvangen binnen de afdeling Werk & Inkomen. Dit is verklaarbaar. De klantcontacten binnen deze afdeling liggen verhoudingsgewijs hoog en de behandeling betreffen vaak precare zaken.

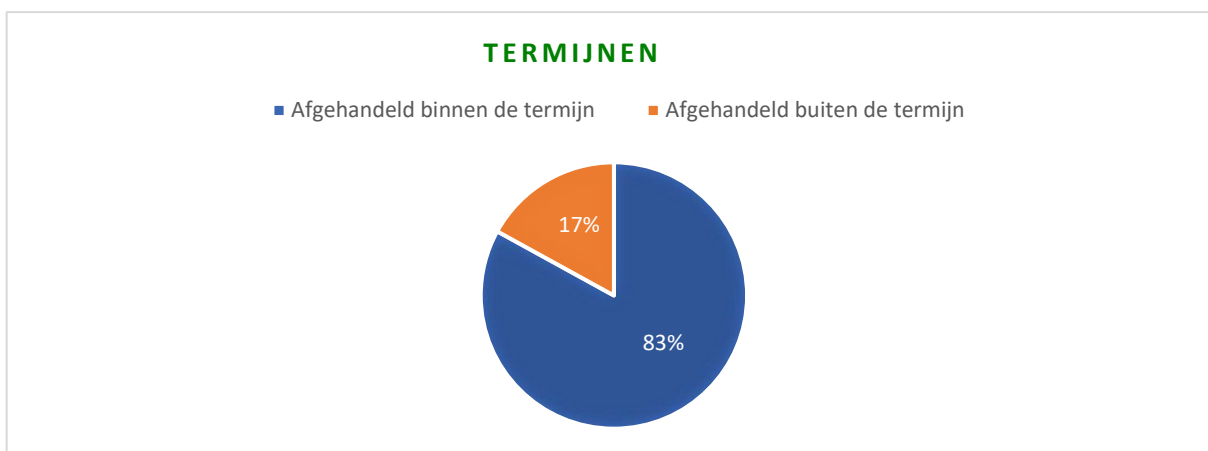


## 5.3 Termijnen

Zoals onder paragraaf 1.3 reeds is vermeld, moeten klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht binnen zes weken worden afgehandeld. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd.

Bij het samenwerkingsverband GRS A2-gemeenten zijn 5 van de 6 klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn en 1 klacht buiten de wettelijke termijn. Bij de behandeling van deze laatste klacht zijn wel voortdurend acties verricht, echter in verband met de complexiteit heeft de behandeling langer geduurd.

Gelet op het vorenstaande is in 2023, procentueel weergegeven, 83% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan. In 2022 werd 67% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.



# Externe klachtenbehandeling (artikel 9:17 tot en met 9:36a Awb)

## Hoofdstuk 6. Ombudscommissie

### 6.1 De samenstelling van de Ombudscommissie A2 gemeenten

De colleges van burgemeester en wethouders van de 3 gemeenten en het bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Samenwerking A2 gemeenten benoemen ieder de leden van de Adviescommissie voor de bezwaren A2 gemeenten tevens tot lid van de Ombudscommissie voor de externe behandeling van klachten. De Ombudscommissie bestaat per zitting uit een voorzitter en twee leden.

|                         |                                                                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coördinerend voorzitter | : mevrouw mr. T.A.C.I. Luijben                                                                                                  |
| Voorzitters             | : de heer mr. P.A.J.S. Lathouwers<br>: de heer mr. A.A.M. van Zundert                                                           |
| Leden                   | : de heer mr. J.C. van Vuren<br>: de heer mr. drs. F.T.H. Branten<br>: mevrouw mr. M van Galen<br>: de heer mr. P.A.P.J. Hecker |
| Secretarissen           | : mevrouw mr. C.J.M.H. Meulendijk<br>: mevrouw C.M.C. Snijders<br>: mevrouw mr. V.J.M. Theunissen                               |
| Klachtencoördinator     | : mevrouw M. Safranti in samenwerking met de secretarissen van de Ombudscommissie.                                              |

De coördinerend voorzitter is het aanspreekpunt van de Ombudscommissie.

### 6.2 Werkwijze

Na het ontvangen van een verzoekschrift stelt de Ombudscommissie een onderzoek in. Allereerst worden het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en de verzoeker door de Ombudscommissie in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten tijdens een hoorzitting. Alvorens het onderzoek te beëindigen, deelt de Ombudscommissie haar bevindingen schriftelijk mee aan alle partijen en geeft hen de gelegenheid zich binnen een door haar te stellen termijn omtrent de bevindingen te uiten. Wanneer het onderzoek is afgesloten, stelt de Ombudscommissie een rapport op, waarin zij haar bevindingen en haar oordeel weergeeft.

Indien naar het oordeel van de Ombudscommissie de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt zij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid geschonden is. De Ombudscommissie zendt haar rapport aan het betrokken bestuursorgaan, alsmede aan de verzoeker en aan degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft. Indien de Ombudscommissie aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet, deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de Ombudscommissie mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de Ombudscommissie mee.

De Ombudscommissie is van mening dat een klacht moet worden beoordeeld met de behoorlijkheidsnorm als maatstaf. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

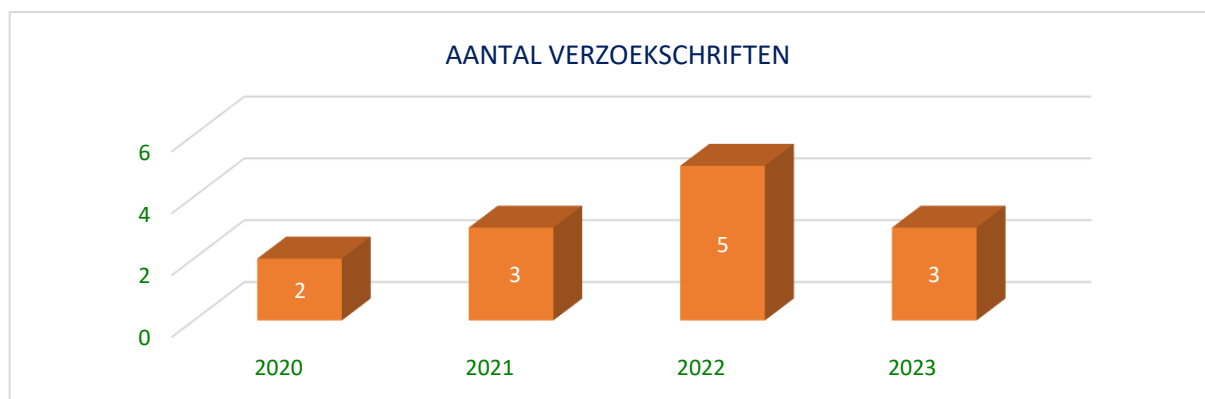
- open en duidelijk,
- respectvol,
- betrokken en oplossingsgericht,
- eerlijk en betrouwbaar.

Deze kernwaarden komen naar mening van de Ombudscommissie onder andere als volgt tot uiting.

- De overheid dient transparant te zijn in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid op een bepaalde wijze handelt. Transparantie vereist een open houding. De overheid dient ervoor te zorgen dat burgers inzicht hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. Zij zorgt ervoor dat haar handelingen getoetst kunnen worden.
- De overheid zorgt er tevens voor dat de juiste informatie wordt verstrekt en dat deze informatie correct, volledig en duidelijk is. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is, tijdig op eigen initiatief te geven.
- De overheid dient actief te luisteren naar de burger zodat deze zich gehoord en gezien voelt. Zij neemt de burger serieus en is daadwerkelijk geïnteresseerd in wat deze belangrijk vindt.
- Medewerkers van overheidsinstanties behoren attent te zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk te helpen. Dat behoren ze op respectvolle wijze te doen en ze behoren daarbij rekening te houden met de persoon van de burger.
- De overheid behoort zelf initiatief te tonen om tot oplossingen te komen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Zo nodig neemt een overheidsinstantie met een andere instantie contact op. Zij probeert zo snel en slagvaardig mogelijk te werken.
- De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht.
- De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.
- De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

### 6.3 Behandeling door Ombudscommissie

In het jaar 2023 zijn er 3 verzoekschriften ingediend bij de Ombudscommissie. In het jaar 2022 zijn er 5 verzoekschriften ingediend, in het jaar 2021 zijn er 3 verzoekschriften ingediend en in het jaar 2020 zijn er 2 verzoekschriften ingediend.



Daarnaast zijn er in het jaar 2023 2 verzoekschriften afgehandeld die in het jaar 2022 zijn ingediend.

Van de in totaal 5 verzoekschriften heeft één verzoekschrift betrekking op een beslissing op een klacht van het college van Cranendonck en vier verzoekschriften hebben betrekking op een beslissing op een klacht van het college van Valkenswaard. Hieronder wordt op deze zaken ingegaan.

1. De Ombudscommissie is op 25 oktober 2022 samengekomen ter behandeling van het verzoekschrift gericht tegen het besluit van het college van burgemeester en wethouders van Valkenswaard van 19 april 2022, waarbij is besloten de ingediende klacht niet in behandeling te nemen. De reden hiervoor is gelegen in de omstandigheid dat de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen reeds eerder een klacht is ingediend en behandeld en de omstandigheid dat de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. De klacht was inhoudelijk gericht op het moeten betalen van een bedrag aan meerkosten voor de ontwikkeling van bouwgrond. Klager was niet tevreden met de door het college genomen beslissing op de klacht en heeft daartegen een verzoekschrift bij de Ombudscommissie ingediend. De Ombudscommissie is niet tot een inhoudelijke beoordeling van de ingediende klacht gekomen. Bij de Ombudscommissie lag enkel ter beoordeling de vraag voor of door het college terecht is besloten om de klacht buiten behandeling te laten. Deze vraag is door de Ombudscommissie bevestigend beantwoord.
2. De Ombudscommissie is op 16 november 2022 samengekomen ter behandeling van het verzoekschrift gericht tegen het besluit van het college van burgemeester en wethouders van Valkenswaard van 21 en 26 juli 2022, waarbij is besloten de klacht, voor zover deze betrekking heeft op onvriendelijk taalgebruik, gegrond te verklaren en voor zover deze betrekking heeft op hetgeen gesteld omtrent een onzorgvuldig, richting gestuurd, ondemocratisch proces alsmede een niet-transparant verlopen proces met ongelijkheid in betrokkenheid en informatievoorziening, onevenredige afweging van belangen en het niet nakomen van afspraken, ongegrond te verklaren. Voor zover de klacht betrekking heeft op een melding van integriteitschending is geen toepassing gegeven aan de Klachtenverordening, aangezien daarop afzonderlijke procedures van toepassing zijn verklaard. De klacht was inhoudelijk gericht het proces scenario's toekomst Eurocircuit en het bestemmingsplan Eurocircuit. Klager was niet tevreden met de door het college genomen besluit op de klacht en heeft daartegen een verzoekschrift bij de Ombudscommissie ingediend. De Ombudscommissie is tot inhoudelijke beoordeling overgegaan en is tot de conclusie gekomen dat de klacht ook voor wat betreft het niet nakomen van de toegezegde betrokkenheid van klagers binnen het eerste deel van het proces gegrond verklaard dient te worden. Op de overige punten is de klacht ongegrond verklaard.
3. De Ombudscommissie is op 17 oktober en 13 november 2023 samengekomen ter behandeling van het verzoekschrift gericht tegen het besluit van het college van burgemeester en wethouders van Valkenswaard van 7 februari 2023, waarbij is besloten op het klaagschrift. Het klaagschrift bestaat uit meerdere klachten die afzonderlijk zijn gericht tegen de burgemeester, een wethouder en een medewerker. Met betrekking tot de klacht gericht tegen de burgemeester is besloten de klacht voor wat betreft het niet persoonlijk reageren op aan de burgemeester gerichte brieven en verzoeken gegrond te verklaren en voor het overige, het niet acteren op de gestelde planologische, milieu- en veiligheidsconflicten, ongegrond te verklaren. Met betrekking tot de klacht gericht tegen de wethouder is besloten de klacht voor wat betreft het niet nakomen van de toezegging van een geluidsonderzoek, het onzorgvuldig en onduidelijk communiceren en het niet op de hoogte brengen van klagers van de omstandigheid dat de verplaatsing van de opbouwlocatie niet tijdig kan worden gerealiseerd, gegrond te verklaren en de klacht voor het overige ongegrond te verklaren. Met betrekking tot de klacht gericht tegen de medewerker is besloten de klacht ongegrond te verklaren, aangezien niet is gebleken van enige klachtwaardige gedragingen. De klacht was inhoudelijk gericht tegen de procedures en handelingen rondom de corsobouwlocatie op het Kloosterplein. Klagers waren niet tevreden met de door het college genomen besluiten op de klacht en hebben daartegen verzoekschriften bij de Ombudscommissie ingediend.

De Ombudscommissie is tot inhoudelijke beoordeling overgaan en is tot de volgende conclusies gekomen. Met betrekking tot de klacht gericht tegen de burgemeester en de wethouder is geconcludeerd dat de klachtpunten die eerder bij het collegebesluit gegrond zijn verklaard binnen de procedure bij de Ombudscommissie niet-ontvankelijk zijn en dat de overige klachtenpunten ongegrond zijn. Met betrekking tot de klacht gericht tegen de medewerker is geconcludeerd dat alle klachtpunten ongegrond zijn.

4. De Ombudscommissie is op 17 oktober 2023 samengekomen ter behandeling van het verzoekschrift tegen het besluit van het college van burgemeester en wethouders van Valkenswaard van 23 mei 2023, waarbij is besloten de klacht voor wat betreft het niet respecteren van de termijnen en het in de communicatie nalaten van het informeren van klagers dat de voorgeschreven termijn niet wordt gehaald, gegrond te verklaren en de klacht voor het overige ongegrond te berklaren. De klacht was inhoudelijk gericht tegen de wijze van afdoening door de klachtbehandelaar van een eerder ingediende klacht. De Ombudscommissie is tot inhoudelijke beoordeling overgegaan en is tot de conclusie gekomen dat de klachtpunten die eerder bij het collegebesluit gegrond zijn verklaard binnen de procedure bij de Ombudscommissie niet-ontvankelijk zijn en dat de overige klachtenpunten ongegrond zijn.
5. De Ombudscommissie is op 24 januari 2024 samengekomen ter behandeling van het verzoekschrift gericht tegen het besluit van de Raad van gemeente Cranendonck van 31 oktober 2023, waarbij is besloten de klacht ongegrond te verklaren en geen gevolg te geven aan de wens van klager om door middel van een mededeling de burger te informeren dat er onbehoorlijke en misleidende informatie is verstrekt. De klacht is inhoudelijk gericht tegen een enquête die is uitgevoerd in het kader van het Nassau-Dietz terrein in Budel, waarin wordt gesuggereerd dat de burger enige inbreng heeft met betrekking tot de toekomstige invulling van dit plein, terwijl dit feitelijk niet zo is. Klager was niet tevreden met het door de Raad genomen besluit op de klacht en heeft daartegen een verzoekschrift bij de Ombudscommissie ingediend. De Ombudscommissie is tot inhoudelijke beoordeling overgegaan en is tot de conclusie gekomen dat niet is gebleken dat de gemeente de inwoners heeft misleid. Van onbehoorlijk bestuur en kiezersbedrog is daarom ook geen sprake. De klacht is ongegrond verklaard.

## Conclusies en aanbevelingen

### Conclusies

De gemeente Cranendonck heeft in het jaar 2023 in totaal 19 klachten ontvangen, waarvan 1 verzoekschrift. Daarmee zijn er 5 klachten meer ingekomen dan in het jaar 2022 en 9 klachten meer dan in het jaar 2021. Van de 19 ingekomen klachten zijn er 11 klachten via de interne klachtbehandeling ofwel naar tevredenheid van de klager ofwel middels een collegebesluit afgehandeld. Daarnaast zijn er in het jaar 2023 3 klachten die in het jaar 2022 zijn ingekomen afgehandeld. De overige 7 klachten die in het jaar 2023 zijn ingekomen zijn vooralsnog in behandeling. Met inachtneming van de openstaande klachten uit de voorgaande jaren is het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld vastgesteld op 57%. Dit betreft een daling ten opzichte van het jaar 2022, waar 78% van de klachten binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.

De gemeente Heeze-Leende heeft in het jaar in het jaar 2023 in totaal 11 klachten ontvangen. Daarmee zijn er 6 klachten meer ingekomen dan in het jaar 2022 en 2 klachten meer dan in het jaar 2021. Van de 11 ingekomen klachten zijn er 9 klachten via de interne klachtbehandeling ofwel naar tevredenheid van de klager ofwel middels een collegebesluit afgehandeld. Daarnaast is er in het jaar 2023 1 klacht die in het jaar 2022 is ingekomen afgehandeld. De overige 2 klachten die in het jaar 2023 zijn ingekomen zijn vooralsnog in behandeling. Met inachtneming van de openstaande klachten uit de voorgaande jaren is het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld vastgesteld op 69%. Dit betreft een stijging ten opzichte van het jaar 2022, waar 40% van de klachten binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.

De gemeente Valkenswaard heeft in het jaar in het jaar 2023 in totaal 16 klachten ontvangen, waarvan twee verzoekschriften. Daarmee zijn er 11 klachten minder ingekomen dan in het jaar 2022 en 1 klacht minder dan in het jaar 2021. Van de 16 ingekomen klachten zijn er 13 klachten via de interne klachtbehandeling ofwel naar tevredenheid van de klager ofwel middels een collegebesluit afgehandeld. Daarnaast zijn er in het jaar 2023 4 klachten die in het jaar 2022 is ingekomen afgehandeld. Er is 1 klacht die in het jaar 2023 is ingekomen die vooralsnog in behandeling is. Met inachtneming van de openstaande klachten uit de voorgaande jaren is het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld vastgesteld op 88%. Dit betreft een stijging ten opzichte van het jaar 2022, waar 70% van de klachten binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.

Het samenwerkingsverband GRS A2-Gemeenten heeft in het jaar in het jaar 2023 in totaal 6 klachten ontvangen. Daarmee zijn er 3 klachten minder ingekomen dan in het jaar 2022 en 9 klachten minder dan in het jaar 2021. Alle klachten zijn via de interne klachtbehandeling ofwel naar tevredenheid van de klager ofwel middels een collegebesluit afgehandeld. Daarnaast zijn er in het jaar 2023 3 klachten die in het jaar 2022 is ingekomen afgehandeld. Er zijn geen klachten meer in behandeling. Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld is vastgesteld op 83%. Dit betreft een stijging ten opzichte van het jaar 2022, waar 67% van de klachten binnen de wettelijke termijn is afgehandeld.

Opvallend is dat er ten opzichte van het voorgaande jaar een verbetering gaande is voor wat betreft de klachtbehandeling binnen de gemeenten Heeze-Leende, Valkenswaard en de GRS A2-Gemeenten. Binnen deze organisaties is niet alleen sprake van een daling van het aantal ingekomen klachten, maar ook een stijging in het percentage klachten die zijn afgehandeld binnen de wettelijke termijn.

Het doel van de klachtbehandeling is om met de klager te proberen tot een bevredigende oplossing te komen en daarbij een goede relatie met de klager te behouden. Gelet op het voorgaande kan in algemene zin worden geconcludeerd dat dit doel in 2023 is behaald. In 2023 zijn er namelijk bij de vier organisaties tezamen in totaal 52 formele klachten ingediend, waarvan slechts 3 verzoekschriften voor externe behandeling van de klacht. Dit betekent dat het overgrote deel van de klachten op gemeenteniveau naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld binnen de fase van de interne klachtbehandeling.

## Aanbevelingen

Door te leren uit het verleden wordt tegelijkertijd gewerkt aan de toekomst. Klachten kunnen worden gezien als bijzondere leermomenten en deze kunnen unieke inzichten bieden die een organisatie kan helpen om op termijn beter te kunnen presteren. Dit vraagt om creativiteit, flexibiliteit en reflectie van de organisatie. Om die reden wordt de klachtbehandeling eerst intern binnen de organisatie uitgezet om daarmee aan de slag te gaan. Het doel van de klachtbehandeling is dan ook niet beperkt tot het komen tot een bevredigende resultaat voor klager en beklagde, maar ook om intern op zoek te gaan naar manieren die leiden tot een directe verbetering binnen de organisatie.

De nadruk op hoe we als gemeenten en samenwerkingsverband willen presteren vertaalt zich terug in het jaarrapport en de aanbevelingen die we doen voor de komende jaren. De klachtbehandeling wordt stapje voor stapje verder geprofessionaliseerd via een laagdrempelige en integrale benadering binnen de gemeenten en het samenwerkingsverband. Hierbinnen bestaan binnen de vier organisaties echter uiteenlopende wensen. Om die reden zijn wij van start gegaan met een procesoptimalisatie, waarvan de herziening van de Klachtenverordening mogelijk een onderdeel is. Binnen de organisaties is een nieuwe vormgeving van de interne klachtbehandeling door middel van een evaluatierapport bespreekbaar gemaakt en de mogelijkheden en concrete wensen rondom een hernieuwd en geoptimaliseerd proces worden momenteel verder onderzocht.

In 2023 blijft de klachtencoördinator de klachten registreren. De afhandeling in tijd en kwaliteit wordt gemonitord door de toegewezen secretaris. Indien gewenst, kunnen de ondersteunende diensten van de secretarissen bij de interne klachtbehandeling door de organisaties worden ingezet.

Het streven is erop gericht om een klacht snel en naar tevredenheid van de klager af te handelen. Dit wordt dikwijls bereikt door een zekere mate van wederzijds begrip te bewerkstelligen. Persoonlijk contact is hiervoor essentieel. Daarom wordt als werkwijze gehanteerd dat allereerst met klagers persoonlijk contact wordt opgenomen, waarbij klagers daadwerkelijk worden gehoord. Dit leidt enerzijds tot duidelijkheid over de ervaren knelpunten en anderzijds kan er uitleg worden gegeven waarom op een bepaalde manier is gehandeld en wat er achter de schermen gebeurt om de knelpunten op te lossen. Als er iets verkeerd is gegaan binnen de organisaties, dan dient daarvoor ook excuses te worden aangeboden. Hoe goed de intenties ook zijn, waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt. Uit het verleden is gebleken dat het de klager vaak niet eens om de fout zelf gaat, maar om de wijze hoe daarmee wordt omgegaan.

Hoewel positieve ontwikkelingen zichtbaar zijn in het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld, is er ruimte voor (verdere) verbetering. Hierom wordt het van belang geacht dat het interne proces voor de klachtafhandeling duidelijker en steviger binnen de organisaties wordt verankerd en dat het belang van een tijdige afhandeling van klachten door de medewerkers wordt gedragen. Daarnaast dient er sprake te zijn van een goede interne sturing op de inhoudelijk en tijdige klachtafhandeling. Daarvoor wordt ingezet op een goede samenwerking en taakverdeling tussen de klachtencoördinator ondersteund door de secretarissen en de klachtbehandelaar. Aanbevolen wordt dat de klachtenbehandelaar regelmatig terugkoppeling geeft over de laatste stand van zaken in dit proces. Op het moment dat gedurende een zekere periode geen terugkoppeling heeft plaatsgevonden, wordt hierom expliciet door de secretarissen verzocht. Opvallend is namelijk dat in die gevallen waarin weinig tot geen terugkoppeling plaatsvindt vanuit de klachtbehandelaar, er vaak ook sprake is van een overschrijding van de beslistermijn. In deze gevallen verdient het tevens aanbeveling om de interne klachtbehandeling op gemeenteniveau te evalueren, alert te blijven op de geldende termijnen en de nodige voortvarendheid te betrachten met het oppakken van ingekomen klachten.