gemeente Bronckhorst

Actieve informatievoorziening

Aan	:	de gemeenteraad
Kopie aan	:	
Portefeuillehouder	:	A. Peppelman
Datum vergadering BenW	:	6 mei 2025
Kenmerk	:	Z146915/INT25-61573
Onderwerp	:	Jaarverslag klachtencoordinator 2024

Rapportage klachtencoördinator
In 2015 zijn er afspraken gemaakt over de wijze van afhandeling van klachten. In 2019 zijn mede aan de hand van de reacties van de personen die een klacht hadden ingediend, verbeteringen doorgevoerd. Dit heeft onder meer geleid tot het aanstellen van een onafhankelijk vertrouwenspersoon voor onze inwoners en een (interne) klachtencoördinator. Voor u ligt de rapportage van de klachtencoördinator voor 2024. Ook het verslag van de Nationale Ombudsman over 2024 wordt betrokken in deze rapportage.

Jaarlijkse terugkoppeling
Ieder jaar wordt er een rapportage met betrekking tot klachten gemaakt conform artikel 9.12a van de Algemene wet bestuursrecht. Door wisseling van de klachtencoördinator zijn er geen evaluatievragen gesteld aan de indieners van klachten. Dit wordt weer opgepakt voor 2025.

In hoofdstuk 4 van de rapportage wordt ingegaan op de conclusies. Hieronder ziet u een overzicht van de conclusies.
Conclusies

1. Het aantal klachten is ten opzichte van 2023 vrijwel gebleven. De klachten zijn niet gelijkelijk over alle organisatieonderdelen verdeeld. De meeste klachten zijn ingediend bij clusters met veel klantcontacten.
2. Van de 25 klachten werd het overgrote deel (20) binnen 6 weken afgehandeld, waarvan 16 binnen 2 weken en 2 binnen 4 weken.

Aanbevelingen
De aanbevelingen van 2023 blijven onverminderd van kracht.

1. In alle gevallen streven naar een snelle eerste contact door de manager, bij voorkeur binnen een week na het indienen van de klacht;

2. Het ontwikkelteam vragen om in 2025 de training “mediationvaardigheden” opnieuw onder de aandacht van medewerkers te brengen.

Deze jaarlijkse terugkoppeling in een rapportage en publicatie ervan op website zorgt voor een transparanter overzicht voor de inwoners van de gemeente Bronckhorst.

Rapportage Klachtencoördinator

1 januari – 31 december 2024

www.bronckhorst.nl

gemeente Bronckhorst

Inleiding

Voor de klachtenrapportage van 2024 borduren wij voort op de eerdere rapportages en hopen dan ook dat het een leesbare rapportage is voor u als college en raad, maar ook voor de inwoners van de gemeente Bronckhorst. Deze rapportage wordt gepubliceerd op de website van Bronckhorst om meer inzage en transparantie te geven hoe wij als gemeente omgaan met klachten en de behandeling daarvan.

De klachtencoördinator treedt op als sparringpartner bij de interne klachtenbehandeling en beziet daarnaast steekproefsgewijs of klachten correct zijn afgehandeld. De klachtencoördinator stelt ook jaarlijks een rapportage op. Daarnaast kan het voorkomen dat de klachtencoördinator invalt voor een interne klachtenbehandelaar bij een gesprek tussen klager en beklaagde. Tot slot kan het voorkomen dat de klachtencoördinator ook optreedt als sparringpartner voor de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

De interne klachtenbehandelaren nemen een klacht in behandeling als de informele behandeling van de klacht door de medewerker/manager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid voor de klager.

Als ook dit niet tot een oplossing leidt, dan kan een beroep worden gedaan op de Nationale Ombudsman binnen 1 jaar na datum verzending besluit, van het college van burgemeester en wethouders, afhandeling klacht.

In de volgende hoofdstukken van deze rapportage komen aan bod:

1. Wat is een klacht?
2. Hoe verloopt de klachtafhandeling?
3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd.
4. Conclusies en aanbevelingen.

Inhoud

1. Wat is een klacht. 4

2. Hoe verloopt de klachtafhandeling 5

3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd 6

Nationale Ombudsman 9

4. Conclusies en aanbevelingen 9

1. Wat is een klacht.

“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan.”

In onderstaand schema worden drie soorten gedragingen onderscheiden. Klachten hebben betrekking op de gedragingen in de eerste kolom. Dit laat onverlet dat het niet of niet tijdig gevolg geven aan een melding, als bedoeld in de derde kolom, ook klachtwaardig kan zijn.

Klacht	**Bezwaar en beroep**	**Melding**
Bejegening; niet terugbellen; niet beantwoorden van vragen; anderszins onbehoorlijk handelen, geen of slechts gedeeltelijk feitelijke handelingen verrichten etc. Awb hoofdstuk 9 van toepassing,	Gericht tegen een beschikking van een bestuursorgaan met rechtsgevolg (wijziging in de rechtspositie) Na bezwaar is beroep en vervolgens hoger beroep mogelijk. Awb hoofdstukken 6, 7 en 8 van toepassing.	(kleine) onvolkomenheid in de openbare ruimte (takken, stoeptegels gaten in de weg zwerfvuil riolering etc.) Deze meldingen worden zo snel mogelijk opgelost. Geen wettelijke bepalingen van kracht.

2. Hoe verloopt de klachtafhandeling

Voor de klachtafhandeling is een procesbeschrijving gemaakt.
Deze ziet er als volgt uit:

Fase 1: de registratie

1. Klacht komt binnen.
2. Interne klachtenbehandelaren beoordelen of het daadwerkelijk om een klacht gaat.
3. De post wordt geregistreerd en vervolgens opgepakt door het bestuurssecretariaat.
4. bestuurssecretariaat zendt ontvangstbevestiging aan klager, zonder mededeling wie de klacht gaat behandelen; cc interne klachtenbehandelaren.
5. bestuurssecretariaat zendt klacht aan manager en medewerker waarover wordt geklaagd en in cc aan de interne klachtenbehandelaren..

Fase 2: de behandeling door de manager

6. Klager niet tevreden; manager neemt contact op met de klager.
7. Klager tevreden: zaak afgerond, manager informeert bestuurssecretariaat, bestuurssecretariaat informeert interne klachtenbehandelaren.
8. Klager niet tevreden: zaak naar interne klachtenbehandelaren; contact opnemen met de klachtencoördinator.

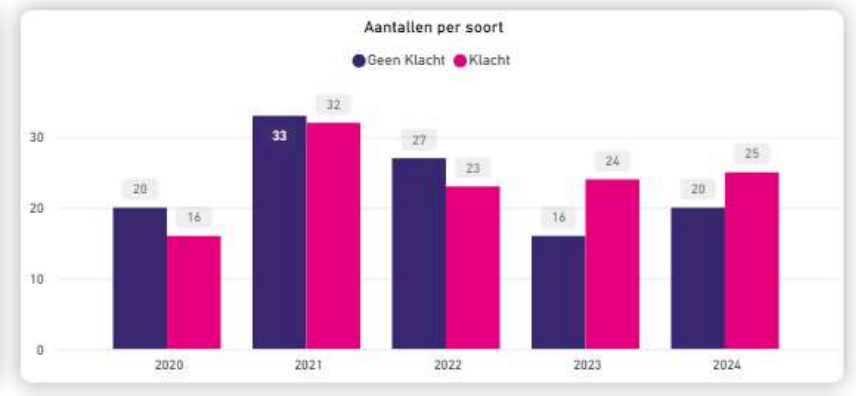
Fase 3: de behandeling door de interne klachtenbehandelaren

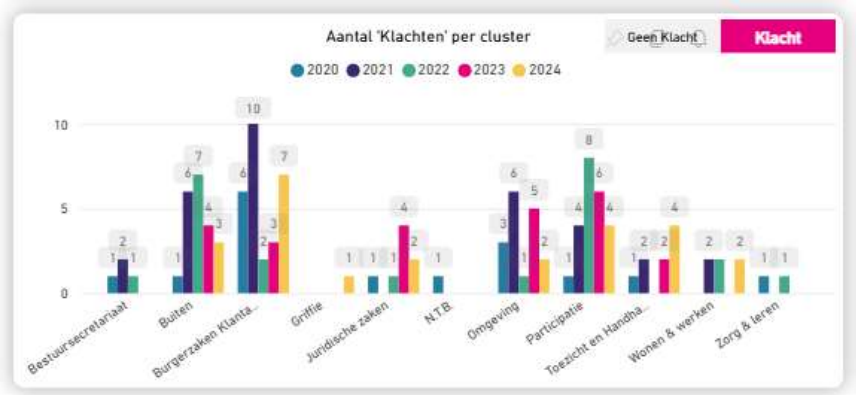
9. Interne klachtenbehandelaren nemen contact op met de klachtencoördinator.
10. Interne klachtenbehandelaren onderzoeken de klacht, horen partijen en rapporteren hun bevindingen aan burgemeester en wethouders.
11. Burgemeester en wethouders informeren klager over hun oordeel. Rapportage van de interne klachtenbehandelaren als bijlage meesturen naar klager.
12. Klager tevreden: zaak afgerond.
13. Klager niet tevreden: klager kan door naar de Nationale ombudsman binnen 1 jaar na verzending besluit afhandeling klacht.

Behandelen klachten door de Nationale ombudsman

1. Nationale Ombudsman neemt contact op met contactpersoon van de gemeente voor de Nationale ombudsman.
2. Nationale ombudsman onderzoekt de zaak, pleegt hoor en wederhoor en geeft zijn bevindingen en aanbevelingen.
3. Bevindingen en aanbevelingen gaan naar manager van het cluster waarover is geklaagd; cc coördinatiepunt, interne klachtenbehandelaren en de klachtencoördinator.
4. Manager rapporteert aan bestuursorgaan en geeft aan wat er met het oordeel en de aanbevelingen van het bestuursorgaan gebeurt, cc naar coördinatiepunt, interne klachtenbehandelaren en klachtencoördinator.
5. Bestuursorgaan informeert de Nationale ombudsman op welke wijze aan de aanbevelingen gevolg zal worden gegeven.
6. Geen gevolg geven aan de aanbevelingen: gemotiveerd meedelen aan de Nationale ombudsman.
7. Registratie van de ingediende klachten is verplicht, evenals het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten.

3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd



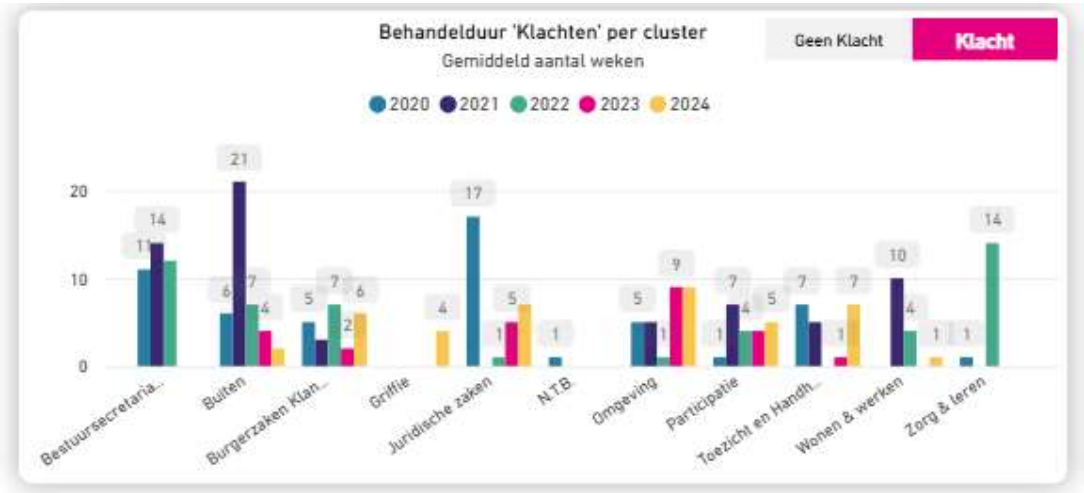


In 2024 hadden 4 klachten betrekking op de wijze waarop mensen te woord werden gestaan, 8 op niet of te laat reageren, 6 op werkwijze/procedure en 7 op inhoudelijke zaken.

Van alle klachten zijn 9 klachten door de manager afgehandeld, 10 door de interne klachtenbehandelaar, 1 door de burgemeester en 5 door de betreffende medewerker afgehandeld.

Er is nog door niemand van de klagers uit 2023 een beroep gedaan op de Nationale Ombudsman.

Het aantal klachten in 2024 is vrijwel hetzelfde als in 2023, het aantal `geen klachten` is wel gestegen van 16 naar 20



[1] De wettelijke behandelduur is bij afdoening door de manager en door de interne klachtenbehandelaar 6 weken. De termijn kan met 4 weken verlengd worden.

Daar waar de behandelduur langer was dan 6 weken had dit te maken met de complexiteit van de klacht, de betrokkenheid van meerdere personen of clusters maar ook basale redenen als vakanties speelden in een enkel geval een rol.

Na afloop van de klachtbehandeling door de klachtencoördinator werd in het verleden via email contact gezocht met de klager via een enquete. Deze enquete werd in de meeste gevallen niet beantwoord. In 2024 hebben we dit daarom niet gedaan. We zijn ons aan het beraden of we de klagers na afloop beter op een andere manier kunnen benaderen, bijvoorbeeld telefonisch. In 2025 wordt dit opgepakt.

Nationale Ombudsman

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures.

In 2024 is 12 keer contact gezocht met de Nationale Ombudsman (zie bijlage 1). Er zijn 11 zaken behandeld (1 zaak is voortijdig afgebroken). In alle gevallen was er geen aanleiding om een onderzoek te starten, maar volstond de Nationale Ombudsman met informeren of doorverwijzing.

4. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1. Het aantal klachten is ten opzichte van 2023 vrijwel gelijk gebleven. De klachten zijn niet gelijkelijk over alle organisatieonderdelen verdeeld. De meeste klachten zijn ingediend bij clusters met veel klantcontacten.
2. Van de 25 klachten werd het grootste deel (16) binnen 6 weken afgehandeld, waarvan 11 binnen 2 weken en 4 binnen 4 weken.
3. In 2024 zijn geen enquêtes gestuurd na afloop van de klachtafhandeling. In 2025 zal dit weer worden opgepakt.

Aanbevelingen

1. In alle gevallen streven naar een snelle eerste contact door de manager, bij voorkeur binnen een week na het indienen van de klacht;
2. In 2024 heeft een aantal medewerkers de training mediationvaardigheden gevolgd. Geadviseerd wordt om dit ook in 2025 te continueren en dit blijvend door de manager te laten stimuleren.
3. We gaan in gesprek met de clusters waarover de meeste klachten zijn ontvangen om te bekijken of we kunnen achterhalen wat hiervan de reden is en ook wat eraan is te doen.

Bijlage 1 Verslag nationale Ombudsman

nationale ombudsman

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Bronckhorst

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale ombudsman in de periode 1 januari 2024 t/m 31 december 2024 over uw organisatie heeft ontvangen en afgedaan.

Naast een cijfermatig overzicht wordt per klacht, vraag of verzoek aangegeven wanneer en op welke wijze deze is ontvangen en afgedaan.

Tevens is een korte omschrijving toegevoegd. In sommige gevallen is die omschrijving beperkt. Bijvoorbeeld omdat er alleen telefonisch contact heeft plaatsgevonden.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan John van Wijgerden, via dco@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

John van Wijgerden
Directeur klachtbehandeling

Pagina 1 van 5

nationale ombudsman

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Bronckhorst

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	12
Behandeld	11
a. Oplossing door interventie	
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan met brief	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f. Informatie of doorverwijzing	10
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1

nationale ombudsman

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Bronckhorst

Zaaknummer	1899984
Datum ontvangst	17-01-24
Datum afgehandeld	09-04-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	9/5 AFH Klacht over gemeente Bronckhorst over wijzigen van bestemmingsplan
Zaaknummer	1937872
Datum ontvangst	07-03-24
Datum afgehandeld	04-04-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over behandelingsduur nieuwe afspraak
Zaaknummer	2009452
Datum ontvangst	24-06-24
Datum afgehandeld	24-06-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronkhorst over verkrijgen briefadres
Zaaknummer	2020871
Datum ontvangst	10-07-24
Datum afgehandeld	16-07-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over uitschrijving BRP

nationale ombudsman

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Bronckhorst

Zaaknummer	2023043
Datum ontvangst	12-07-24
Datum afgehandeld	12-07-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente bronckhorst over niet handhaven bij overtredingen.
Zaaknummer	2027510
Datum ontvangst	18-07-24
Datum afgehandeld	06-08-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over participatie munitieopslag
Zaaknummer	2065367
Datum ontvangst	15-09-24
Datum afgehandeld	21-10-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over niet reageren op ingediende klacht.
Zaaknummer	2081140
Datum ontvangst	11-10-24
Datum afgehandeld	18-10-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Tussentijds beëindigd voor start onderzoek
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over onjuiste informatie

nationale ombudsman

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Bronckhorst

Zaaknummer	2090119
Datum ontvangst	21-10-24
Datum afgehandeld	25-11-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over bejegening rond vergunning caravan
Zaaknummer	2130888
Datum ontvangst	12-12-24
Datum afgehandeld	12-12-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Bronckhorst over behandeling inzake melding rookoverlast.
Zaaknummer	2137171
Datum ontvangst	20-12-24
Datum afgehandeld	20-12-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	TBV - Gemeente Bronckhorst wil gezin geen briefadres geven