Rapportage klachten 2023

1. Inleiding

Aantal klachten
In 2023 zijn 75 klachten ingediend. Ten opzichte van andere jaren is dat niet uitzonderlijk te noemen (83 in 2022 en 73 in 2021). In deze rapportage wordt nader ingegaan op het klachtrecht in zijn algemeen en op de concreet ingediende klachten.

Doelen klachtbehandeling
Een goede klachtbehandeling heeft twee doelen: het herstellen van de relatie met de indiener van de klacht en de verbetering van dienstverlening. Klachten vormen waardevolle en direct van de klant afkomstige verbeterinformatie. We willen graag onze dienstverlening verbeteren. Niet alleen door tijd te nemen en energie te steken in het behandelen van klachten, maar ook door tijd te nemen en energie steken in de oplossing; het wegnemen van de oorzaak.

We zien klachten en meldingen dan ook als een gratis advies om te verbeteren. We willen leren van klachten. Met als doel: herhaling ervan voorkomen, processen verbeteren en zo een hogere klanttevredenheid bereiken.
Hoewel de wet spreekt van klager noemen wij hieronder de indiener van een klacht verzoeker. Uitingen van ontevredenheid kunnen worden onderscheiden in klachten en meldingen.

> *Klachten*
> *Klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de daarop gebaseerde Beleidsregels klachtrecht kunnen uitsluitend gaan over de wijze waarop het bestuursorgaan of een vertegenwoordiger daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens verzoeker of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om onheuse bejegening, niet of (veel) te laat reageren, niet of onvoldoende of te laat informatie verstrekken enz. Klachten over gemeentelijk beleid gaan niet over gedrag in een bepaalde aangelegenheid en zijn daarom geen klachten in de zin van de Awb.*
>
> *Meldingen (openbare ruimte)*
> *Meldingen zijn in de ogen van burgers soms ook klachten, die met name gaan over praktische zaken, zoals losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting, niet opgehaald huisvuil e.d. Deze meldingen gaan niet over de manier waarop een verzoeker in een bepaalde aangelegenheid door ons is behandeld (bejegend). Daarom is hierop de wettelijk klachtenregeling van de Awb niet van toepassing. Deze zaken moeten wel zo snel mogelijk opgepakt/gerepareerd worden. Als we een melding niet op tijd oppakken en uitvoeren dan kan daarover wel een klacht worden ingediend.*

Klachtbegrip en melding
In deze rapportage wordt ingegaan op klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. De Nationale Ombudsman hanteert een ruim klachtbegrip. Hij merkt niet alleen bejegeningsklachten, maar elke uiting van ongenoegen aan als een klacht. Die lijn volgen wij in die zin dat wij klachten over beleid wel noteren maar niet formeel volgens de klachtenprocedure afwikkelen. Wel wordt er inhoudelijk gereageerd en worden de klachten meegenomen bij evaluaties. In 2023 waren er geen klachten die betrekking hadden op vastgesteld beleid of op personen die in dienst waren van een door de gemeente ingeschakelde aannemer of een andere derde. Deze klachten zijn formeel geen klachten in de zin van de Awb of moeten door een ander orgaan behandeld worden.

Over de afwikkeling van meldingen openbaar gebied wordt afzonderlijk gerapporteerd. Als een melding openbaar gebied niet naar behoren wordt afgewikkeld kan daarover een klacht worden ingediend.

2. Het aantal klachten in perspectief

De gemeente is het eerste overheidsloket voor haar inwoners. De gemeente levert dan ook een groot aantal zeer uiteenlopende producten en diensten, zoals vergunningen, subsidies, bouwgrond, museumtoegang, beheer openbaar groen etc. Hieronder zijn een aantal cijfers opgenomen van producten of diensten waar door onze inwoners en ondernemers intensief gebruik van wordt gemaakt.

Product/dienst	2023 aantal afgerond
Meldingen openbaar gebied	25.350
Aanvragen/meldingen om vergunningen of controles op het gebied van bouwen, milieu, veiligheid, parkeren en ruimtelijke ordening	5.475
Aanvragen/meldingen op het gebied van Participatiewet, Wmo en Jeugdwet	12.858
Producten Burgerzaken (baliebezoeken t.b.v. paspoorten, rijbewijzen e.d.)	12.207
Afgewikkelde telefooncontacten	99.000

3. De klachten in 2023

a. Algemeen

In 2023 zijn bij de gemeente Meierijstad 75 klachten ingediend. Het aantal klachten in 2023 is ten opzichte van het jaar 2022 gedaald van 83 (in 2022) naar 75 (in 2023).

Gezien het hierboven genoemde grote aantal contacten met burgers en bedrijven is het aantal klachten niet hoog te noemen. Er is (nog) geen landelijke benchmark voor het vergelijken van het aantal klachten per gemeente. Wel blijkt, uit door de gemeenten gepubliceerde jaarverslagen, dat het aantal klachten per gemeente enorm varieert.

b. Klachten naar aard van overheidsoptreden

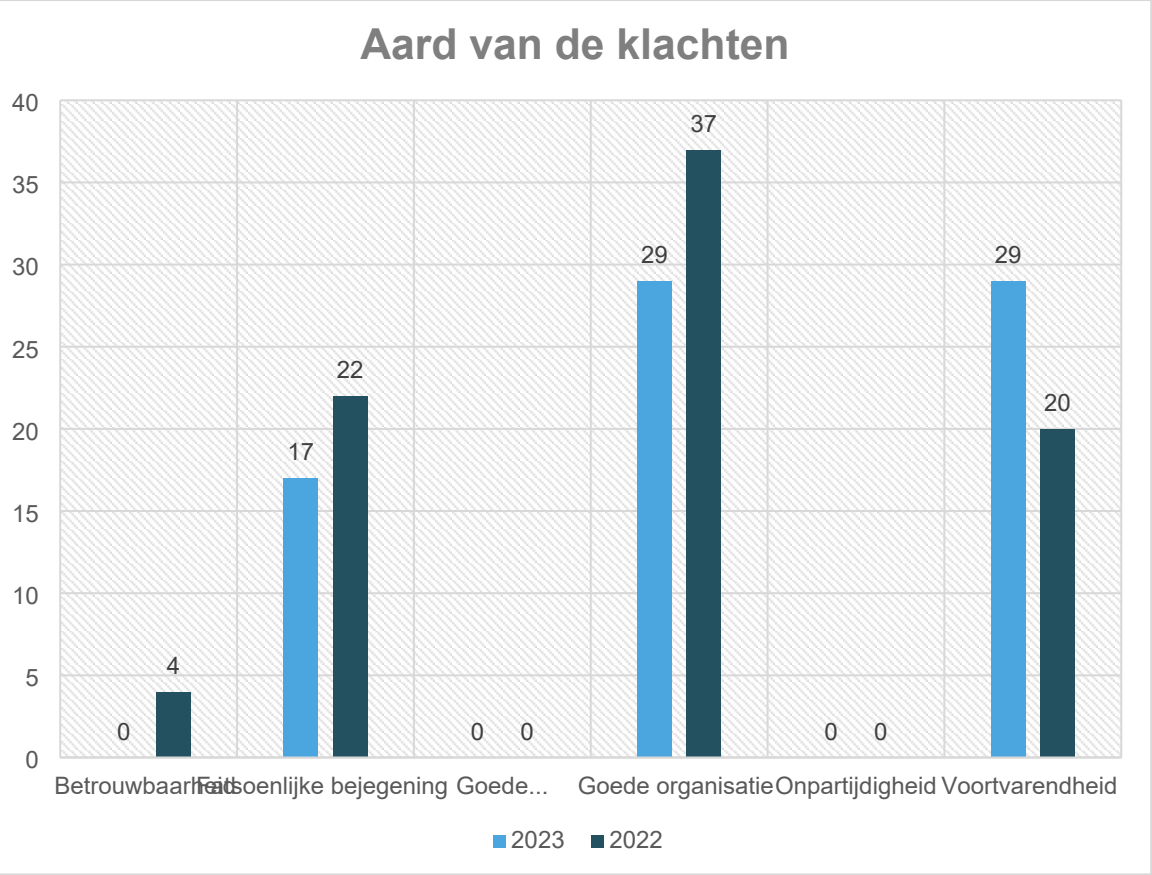
Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van een aantal algemene uitgangspunten van behoorlijk overheidshandelen. De Nationale Ombudsman hanteert in de Behoorlijkheidswijzer een indeling van 4 kernwaarden, die nader uitgewerkt zijn in 22 daarbij behorende aspecten van behoorlijk overheidsoptreden. Omwille van het overzicht zijn de klachten in dit verslag, in navolging van meerdere grote gemeenten, onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Betrouwbaarheid: de verzoeker is van mening dat afspraken niet zijn nagekomen of dat er niet integer wordt gehandeld;
- Coulante opstelling: de verzoeker vindt dat de gemeente zich niet coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt waardoor bij verzoeker schade is ontstaan;
- Fatsoenlijke bejegening: de verzoeker voelt zich onheus, niet fair, bejegend. Hieronder vallen ook klachten over de hoogte van in rekening gebrachte heffingen;
- Goede informatieverstrekking: de verzoeker is van mening dat de gemeente hem niet voldoende heeft geïnformeerd;
- Goede organisatie: men klaagt over de organisatie (inclusief de bereikbaarheid van de gemeente/medewerkers) en de administratie van de gemeente, de voorbereiding en het motiveren van de besluitvorming en de professionaliteit van medewerkers of bestuurders. Hieronder vallen ook de klachten over de communicatie en bereikbaarheid;

- Goede samenwerking: de klacht heeft betrekking op organisaties waarmee de gemeente samenwerkt. De gemeente draagt er zorg voor dat de burger niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt;
- Maatwerk: de verzoeker vindt dat de gemeente niet meedenkt of zoekt naar oplossingen, geen maatwerk levert;
- Onpartijdigheid: de verzoeker is van mening dat er sprake is van een partijdige opstelling of van willekeur;
- Transparant: de verzoeker vindt het handelen van de gemeente niet voorspelbaar, open en transparant of meent dat de gemeente niet actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt;
- Voortvarendheid: de verzoeker is van mening dat er te laat of helemaal niet wordt gereageerd op aanvragen/verzoeken/meldingen.

Vaak bevat een klacht aspecten die bij meerdere categorieën kunnen worden ondergebracht. Dan wordt die klacht ingedeeld bij de categorie waarop de klacht in hoofdzaak betrekking heeft. De indeling van klachten in een bepaalde categorie hieronder is hoe dan ook altijd enigszins arbitrair.

Tabel 1: De klachten in 2023 en 2022 onderverdeeld op basis van hun aard



De verschillen tussen 2022 en 2023

Opvallend is het gestegen aantal klachten op het gebied van voortvarendheid. De meeste klachten op dit gebied zijn te herleiden tot de dienst vergunningen (in totaal 11 van de 29 klachten, dat is 38% van de klachten met betrekking tot voortvarendheid). De overige klachten zijn zeer divers van aard en niet te herleiden tot een bepaalde dienst.

c. Klachten per product/dienst

De klachten kunnen ook worden onderverdeeld naar de gemeente geleverde diensten of producten:

Product of dienst	Aantal
Aangifte geboorte	1
Afval (Milieustraat)	2
Bestuur	2
Bezwaar en beroep	1
Groen(onderhoud)	7
Handhaving	7
Huwelijk	1
Inschrijven BRP	1
KCC	2
Online	2
Openbaar Gebied	1
Rijbewijzen	1
Riool	1
Uitkering	5
Vergunningen	13
Verhuizing	1
Verkeer (wegwerkzaamheden en -onderhoud)	4
Verkoop gemeentegrond	1
Verlichting	1
Wegen(onderhoud)	4
WMO	14
WOZ	1
Zwemmen (zwemles)	2
TOTAAL	75

Opvallend is met name het aantal klachten op het gebied van vergunningen en Wmo.

Vergunningen

De 13 klachten op het onderdeel vergunningen (waarvan er 11 toegeschreven worden aan het werkatelier VTH) hebben vooral betrekking op de bereikbaarheid, de communicatie (het niet reageren op aanvragen of terugbelverzoeken) en de behandelduur van de aanvragen. Dit heeft - evenals vorige jaar - alles te maken met de enorme werkdruk ten opzichte van de beperkte capaciteit. Dit laatste heeft te maken met uitval door ziekte, het niet in kunnen vullen van vacatures en mede daardoor wisselende tijdelijke inhuurkrachten. De ingekomen klachten zijn overigens allemaal naar tevredenheid afgedaan.

Wmo

De 14 klachten over de Wmo hebben betrekking op de aspecten fatsoenlijke bejegening, goede organisatie of voortvarendheid, waarbij de klachten voornamelijk gaan over de communicatie met de burger. In 2022 waren er 11 klachten over de Wmo. Mogelijke oorzaken van die stijging, die met name bij de Wmo opvalt, zijn de volgende:

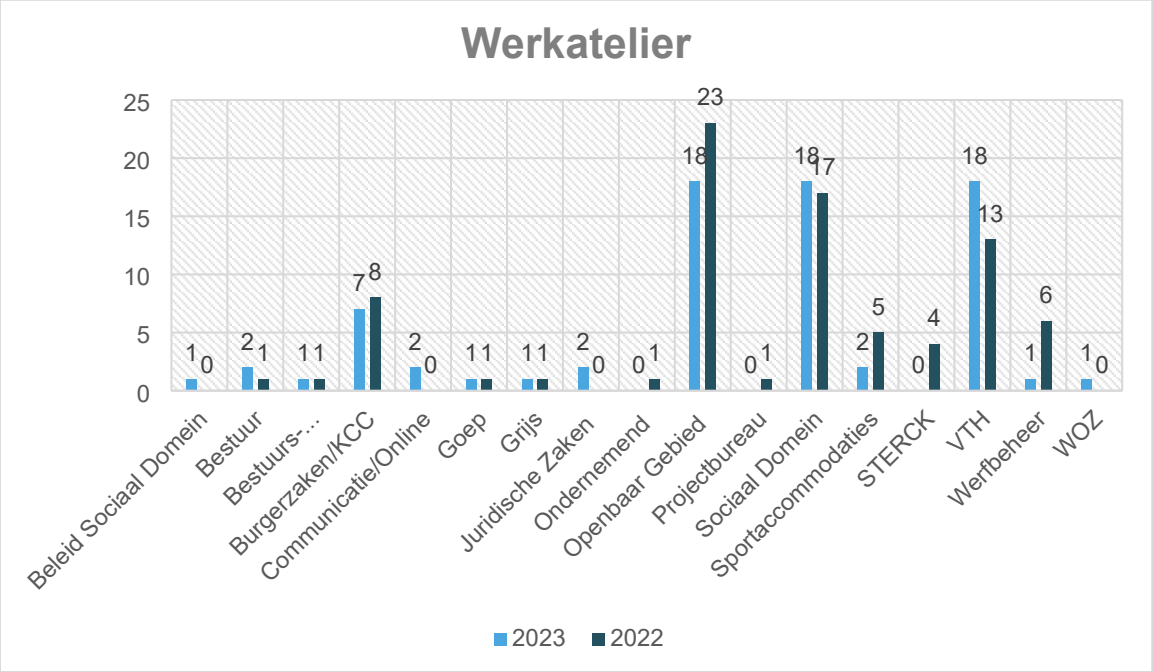
- Een toename van het aantal meldingen binnen de Wmo;

- Klachten gingen voornamelijk over verwachtingen die inwoners hadden m.b.t. het proces. Door betere communicatie hierover kunnen deze verwachtingen gemanaged worden. De ingekomen klachten zijn overigens allemaal naar tevredenheid afgedaan.

d. Klachten per werkatelier

In onderstaande tabel zijn alle ingekomen klachten per werkatelier vermeld.

Tabel 3: Aantal klachten per werkatelier in 2023 en 2022



Noot bij tabel 3: Medio 2023 is een aantal wijzigingen doorgevoerd in de indeling van de werkateliers. De grootste wijziging betrof het werkatelier Toegang, dat is opgesplitst in de werkateliers Toegang (Wmo, 13 klachten), Participatie en kwaliteit (Uitkeringen, 5 klachten), de 3 werkateliers Sociaal Team Schijndel, Sint-Oedenrode en Veghel Jeugd en het werkatelier Informatiepunt sociaal domein (Ipsd). In 2023 zijn de klachten betreffende deze werkateliers nog ondergebracht bij Toegang. Vanaf 2024 worden de klachten per nieuwgevormd atelier weergegeven.

Openbaar gebied

Hoewel het aantal klachten in het werkatelier openbaar gebied is gedaald ten opzichte van 2022, is het aantal klachten wel een van de hoogste. Het betreft hier in de meeste gevallen klachten over het niet adequaat terugkoppelen van de Meldingen openbaar gebied en groenonderhoud. Dit probleem speelt al langer. Het meldingen systeem (de nieuwe software applicatie) laat steken vallen hetgeen resulteert in een stagnatie van de meldingen. Sommige meldingen komen zelfs niet eens binnen. Het is dan ook roeien met de riemen die dit werkatelier heeft. Daarbij speelt ook nog ondercapaciteit een rol. Er staan diverse vacatures open die echter nog niet ingevuld zijn. Overigens is het aantal klachten gezien het grote aantal jaarlijkse meldingen zeker niet buitensporig te noemen.

Bij VTH is het aantal klachten gestegen van 13 naar 18. Hiervan hebben er 7 betrekking op handhaving en 11 op vergunningen. De klachten hebben vooral betrekking op de communicatie in

het bijzonder het niet of te laat reageren op brieven en/of e-mails en meldingen. Er was nog een achterstand op behandeling van wabo-aanvragen in 2023. Daarnaast had dit werkatelier te maken met veel extra werkzaamheden in verband met de invoering van de Omgevingswet en daaraan verwante regelgeving, de inzet van medewerkers voor de huisvesting van oorlogsvluchtelingen uit Oekraïne en het niet in kunnen vullen van vacatures en de daarmee verband houdende noodzakelijke inzet van wisselende tijdelijke inhuurkrachten.

4. Termijnen

Klachten moeten op grond van de Awb in beginsel binnen 6 weken worden afgewikkeld. Uitstel is mogelijk met een termijn van 4 weken. Verder uitstel is mogelijk als de verzoeker daarmee instemt.

In 2023 zijn 9 klachten niet binnen de termijn van 10 weken afgehandeld. Het streven moet blijven om alle klachten zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen de geldende termijn af te wikkelen. In 9 gevallen is niet door de klachtbehandelaar terug gemeld of en op welke datum de klacht is afgehandeld, zodat niet duidelijk is of en wanneer de klacht is afgewikkeld.

5. Wijze van afwikkeling klachten

De klachten zijn ook in 2023 bijna allemaal op een informele manier opgelost. Slechts in 4 gevallen is een klacht op formele wijze afgewikkeld. Gelukkig bleek in verreweg de meeste gevallen 1 telefoontje van klachtbehandelaar met verzoeker voldoende om de lucht te klaren. In een aantal gevallen heeft de klachtbehandelaar samen met een klachtencoördinator een gesprek gevoerd met de verzoeker. In zeven gevallen is een klacht niet formeel afgedaan, maar is ook niet aan klager teruggekoppeld dat er sprake is van een afwikkeling van de klacht naar tevredenheid. Hierdoor ontstaat onduidelijkheid over de wijze van afdoening van een klacht en over de vraag of klager is gewezen op de mogelijkheid van het inschakelen van de Nationale Ombudsman.
Van belang is dat een terugkoppeling alleen dan niet noodzakelijk is als volstrekt evident is dat deze naar tevredenheid is afgedaan.

6. Ontvankelijkheid klachten

Van de 83 ingekomen klachten is er 1 formeel niet in behandeling genomen omdat deze louter een inhoudelijke vraag betrof.
Twee klachten hebben betrekking op personen die niet in dienst zijn van de gemeente of in opdracht van de gemeente Meierijstad werken. Dat zijn geen klachten als bedoeld in de Awb of klachten die formeel door de gemeente afgedaan moeten worden. Waar mogelijk is daar wel adequaat op gereageerd.
Voor het overige zijn alle klachten volgens de beleidsregels in behandeling genomen.

7. Gegrond/ongegrond/geen oordeel mogelijk

Alleen als een klacht formeel wordt afgewikkeld wordt er een formeel oordeel gegeven over de vraag of een klacht gegrond of ongegrond is. Als verklaringen over en weer tegenstrijdig zijn en ook uit onderzoek geen duidelijkheid volgt kan geen oordeel over een klacht worden gegeven.
Van de 4 formeel afgehandelde klachten zijn er 2 ongegrond verklaard en 2 deels gegrond/deels ongegrond verklaard.

Voor de niet formeel afgedane klachten zou er in 21 gevallen worden geoordeeld dat deze gegrond zouden zijn als deze formeel waren afgewikkeld. In 1 geval zou er moeten worden geoordeeld dat de klacht ongegrond is. Bij de overige formeel afgedane klachten kan geen oordeel worden gegeven.

8. Terugkoppeling resultaten naar verzoeker en centraal meldpunt
Aandachtspunt blijft ook dit jaar weer een goede en tijdige terugkoppeling door de klachtbehandelaar van de wijze van afdoening van de klacht aan verzoeker en aan het centraal meldpunt. Deze terugkoppeling is nog steeds niet optimaal. Met name een tijdige terugkoppeling van de uitkomst van de behandeling, de vraag of verzoeker een punt heeft of niet en het aanduiden van de leerpunten kan beter.

9. Mogelijke verbeter- en aandachtspunten

a. Communiceer tijdig en duidelijk:
   - Stel aanvrager op de hoogte wanneer een reactie te verwachten is. Geef tijdig aan wanneer het niet lukt om het beloofde na te komen. Wikkel aanvragen tijdig af;
   - Aan degene die anoniem bezwaar maakt, dat ook geanonimiseerde bezwaarschriften doorgestuurd worden aan bijv. de vergunninghouder;
   - De verwachtingen (verwachtingsmanagement);
   - De te nemen stappen en wie waarvoor bereikbaar is;
   - Als er sprake kan zijn van een gevaarlijke situatie;
   - Over het genomen besluit, in het bijzonder bij statushouders waarvoor het Nederlands te ingewikkeld is.
b. Niet reageren of handelen vanuit een (voor)oordeel, zolang niet alle feiten en omstandigheden bekend zijn.
c. Interne goed afstemmen waar welke informatie is te vinden, zodat dit eenduidig gecommuniceerd kan worden aan de burger.
d. Verbetering van het werkproces binnen bepaalde ateliers.
e. Betere afspraken met betrekking tot eenmansfuncties binnen de gemeente, in het bijzonder bij afwezigheid daarvan. Beter op anticiperen.
f. Parkeermogelijkheden bij het gemeentehuis uitbreiden, zoals de mogelijkheid tot kort parkeren (van een kwartier);
g. Zie toe op (door)zenden post/berichten naar de juiste behandelaar;
h. Zie toe op juiste informatie op gemeentelijke websites;

10. Waar werken we aan?
De klachten zien we als verbeterpunten voor onze dienstverlening. Ze worden met de teams besproken en worden meegenomen in de acties om de dienstverlening verder te verbeteren. Ze vormen samen met de informatie uit het doorlopende klanten onderzoek input om de processen te verbeteren.

11. Meldingen bij de Nationale Ombudsman
Een aantal verzoekers heeft zich in 2023 gemeld bij de Nationale Ombudsman (hierna: NO). Als een verzoeker zich niet eerst heeft gemeld bij de gemeente zend de NO de klacht ter behandeling door aan de gemeente. De jaarrapportage 2023 van de NO is als bijlage bij dit verslag gevoegd.

12. Publicatie klachten
Artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht schrijft voor dat het bestuursorgaan zorgt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten en dat de geregistreerde klachten jaarlijks worden gepubliceerd. Hierom zal dit rapport worden geplaatst in het Gemeenteblad Meierijstad.

Veghel, 1 juli 2024

Bijlagen:

1. Geanonimiseerd overzicht ingekomen klachten 2023
2. Rapportage klachten ingekomen bij Nationale Ombudsman