Jaarverslag klachten 2024 gemeente Zeewolde

Zeewolde

Datum 2-6-2025

Onderwerp Jaarverslag klachten 2024 gemeente Zeewolde

Inhoudsopgave

Inleiding 3
Wettelijk kader 3
Proces 3
Formele klachtenafhandeling 3
Informele klachtenafhandeling 4
Onderdelen jaarverslag 4
Hoofdstuk 1 5
Cijfermatig overzicht klachtenbehandeling 2023 5
Algemeen 5
Onderwerpen 8
Uitkomst klachtafhandeling 8
Hoofdstuk 2 10
Nationale Ombudsman 10
Hoofdstuk 3 11
Aandachtspunten en aanbevelingen 11

Inleiding

Tevredenheid van burgers over onze dienstverlening is een belangrijk uitgangspunt voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Ondanks de inspanningen daartoe, is helaas niet iedereen tevreden. Inwoners die niet tevreden zijn over de dienstverlening hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Wettelijk kader
In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (verder: de Awb) is door de wetgever bepaald op welke manier een klacht moet worden behandeld. Bij de klachtenbehandeling in de gemeente Zeewolde wordt deze voorgeschreven procedure in beginsel in acht genomen. In sommige situatie is de formele afhandeling van de klacht niet nodig en dan wordt er gekozen voor een informele aanpak. Hieronder worden beide procedures nader toegelicht.

Proces
Na de ontvangst van de klacht, wordt deze door de klachtencoördinator beoordeeld. Het kan voorkomen dat er geen sprake is van een klacht, maar van bijvoorbeeld een melding openbare ruimte. Denk hierbij aan een losliggende stoeptegel of een defecte lantaarnpaal. Ook komt het voor dat men ontevreden is over een inhoudelijk besluit. In zo'n geval wordt er verwezen naar een bezwaar- of een beroepsprocedure. In het geval het geen klacht betreft zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb, wordt deze melding of bezwaar naar het juiste team doorgestuurd.
Na de eerste beoordeling wordt de ontvangst van de klacht aan de klager bevestigd en neemt de klachtencoördinator telefonisch contact op met de klager om de klacht te bespreken, eventueel extra informatie in te winnen en ook om het vervolgproces aan de klager te schetsen. In de gevallen waarin de klager aangeeft niet telefonisch benaderd te willen worden, wordt zoveel mogelijk schriftelijk of per e-mail contact gezocht. Hierna wordt de klacht voor inhoudelijke behandeling doorgezet naar de betreffende teamleider van de medewerker of het onderwerp waarover wordt geklaagd. Deze is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling van de klachten die zijn of haar team betreffen.

Afhankelijk van het karakter en de zwaarte van de klacht, kiest de teamleider voor de formele dan wel informele klachtenafhandeling.

Formele klachtenafhandeling
Bij de formele klachtenafhandeling wordt de klager uitgenodigd voor een gesprek. Ook voert de teamleider een gesprek met de medewerker waartegen de klacht is gericht (indien van toepassing). Van beide gesprekken wordt een verslag gemaakt. Het is vervolgens aan de teamleider om te beoordelen of de klacht al dan niet terecht is en een besluit op de klacht op te stellen. Daarin vermeldt de teamleider zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover en de eventuele conclusies en de verbeterpunten. In het besluit wordt aan de klager tevens medegedeeld op welke manier hij of zij bij de Nationale Ombudsman de klachtenafhandeling ter discussie kan stellen.

De klachten worden in beginsel via de formele weg afgehandeld als deze als “zwaar” worden bestempeld. Dit gebeurt door de teamleider, eventueel in overleg met de klachtencoördinator. Bij zware klachten gaat het om onheuse bejegening door medewerkers en wordt er geklaagd over bijvoorbeeld discriminatie of ander grensoverschrijdend gedrag. Ook bij contact-intensieve personen wordt ervoor gekozen om de formele procedure toe te passen, omdat in de praktijk blijkt dat een informele aanpak in dit soort gevallen geen of niet voldoende resultaat geeft. In dergelijke gevallen biedt het volgen van de formele procedure uit de Awb juist houvast aan de klachtbehandelaar, waar ook bij nieuwe of herhaalde klachten door de gemeente of de nationale ombudsman teruggegrepen kan worden op eerdere besluiten.

Informele klachtenafhandeling
Bij een informele klachtenafhandeling wordt er doorgaans in eerste instantie telefonisch contact opgenomen met de klager. De ervaring leert dat dit contact in de meeste gevallen al voldoende is om het ongenoegen weg te nemen en met elkaar tot een oplossing te komen. Vaak wordt hetgeen besproken is en worden eventuele afspraken nog per e-mail door de teamleider bevestigd aan klager.
Het kan zijn dat na het eerste contact met de teamleider toch blijkt dat de formele klachtenafhandeling meer op zijn plaats is, dan wel omdat de teamleider dit zelf nodig acht, dan wel omdat de klager hierom verzoekt. Uiteraard wordt in zo’n geval overgegaan tot de formele klachtenafhandeling.

De informele klachtenafhandeling wordt vaak toegepast bij zogenaamde “lichte” klachten. Dit zijn vaak klachten die gaan over de dienstverlening en werkafspraken, zoals het niet tijdig terugbellen of informeren van de inwoner.

Onderdelen jaarverslag
In de volgende hoofdstukken worden de klachten over het jaar 2024 voor de gemeente Zeewolde besproken. Er wordt een cijfermatig overzicht gegeven van de klachten waarbij wordt ingegaan op het totaal aantal klachten gemeente breed en per team, de onderwerpen en uitkomsten van de klachten en de behandeltermijn (hoofdstuk 1). Verder wordt uitgewerkt in hoeverre de nationale ombudsman betrokken is geweest bij klachtzaken van de gemeente Zeewolde (hoofdstuk 2). Er wordt afgesloten met een samenvatting van het jaarverslag waarin de belangrijkste conclusies over het jaar 2024 op een rij worden gezet. Tevens wordt een doorkijk gemaakt naar het jaar 2025 en de aandachtspunten die er voor 2025 zijn ten aanzien van de klachtbehandeling.

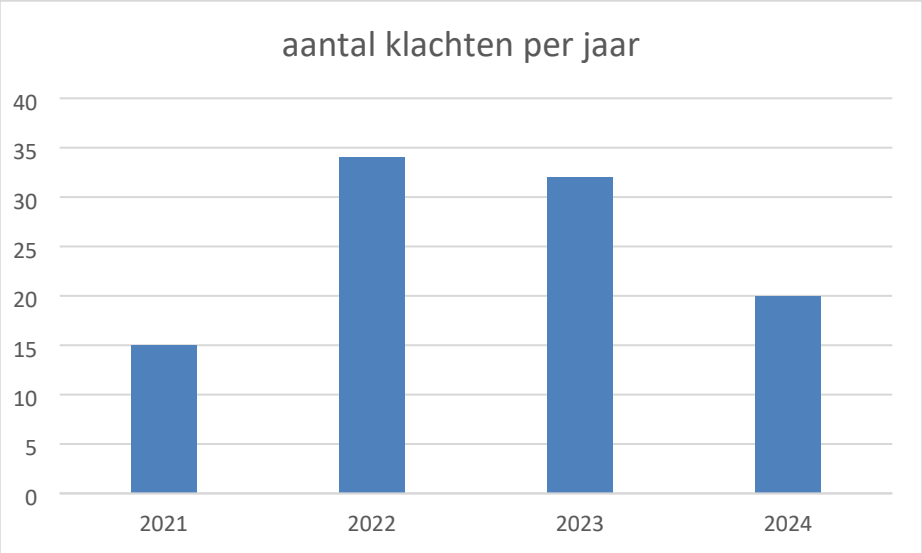
Hoofdstuk 1
Cijfermatig overzicht klachtenbehandeling 2024

Algemeen
Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2024 zijn ingediend bij de gemeente Zeewolde. De organisatie van de gemeente Zeewolde is ingedeeld in de volgende teams:

1. Team Publiekscentrum
2. Team Ruimtelijke plannen en vergunningen
3. Team Beheer openbare ruimte
4. Team Bestuur en Directieondersteuning
5. Team Maatschappelijke Ontwikkeling en Ondersteuning
6. Team Sport, Recreatie, Cultuur en Evenementen
7. Team Wonen en Economie

De klachten die zijn ingediend voor Meerinzicht domein Sociaal en domein Bedrijfsvoering vallen hier buiten en zijn meegenomen in het jaarverslag Meerinzicht 2024 (die ter kennisneming via de klachtencoördinator aan de deelnemende colleges wordt voorgelegd.

Afhandeling klachten 2024
In 2024 zijn er 40 klachten binnengekomen. De binnengekomen klachten zijn mondeling, via de e-mail of schriftelijk ingediend. Van de 40 ingekomen klachten zijn 15 zaken als melding aangemerkt. Dit betrof bijvoorbeeld meldingen van de inwoners over defecte lantaarnpalen, losliggende stoeptegels en andere zaken betreffende het beheer van de openbare ruimte. Van de overige 25 klachten konden 5 klachten niet in behandeling worden genomen omdat het een andere organisatie betrof. Zo is er bijvoorbeeld een klacht ontvangen over de politie, maar ook over de busvervoerder RRReis. Deze vijf klachten zijn naar de betreffende organisaties doorgestuurd. Derhalve zijn er in 2024 slechts 20 klachten als zodanig behandeld.

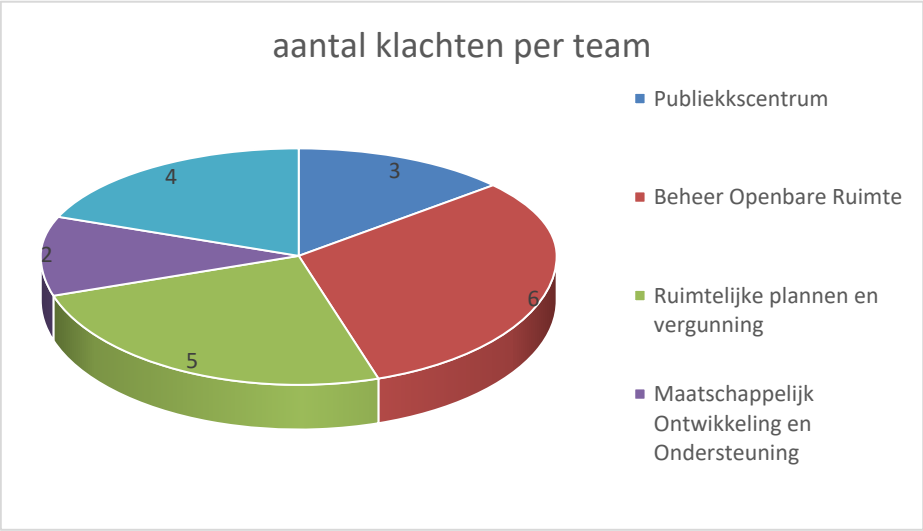


afbeelding 1: overzicht totaal aantal binnengekomen klachten per jaar

Het aantal klachten is in 2024 afgenomen ten opzichte van het jaar daarvoor. De daling in het aantal klachten die vorig jaar al zichtbaar was, heeft zich in 2024 doorgezet. In het jaarverslag van 2022 is aangegeven dat de stijging in het aantal klachten mogelijk te maken had met een “bredere” registratie van klachten. In 2022 zijn niet alleen de klachten waarbij sprake was van bejegening in kaart gebracht, maar ook de klachten die gingen over het dienstverleningsproces. Dit was in de jaren ervoor anders. In 2024 is deze lijn – dus zowel registratie op bejegening als op dienstverlening – voortgezet.

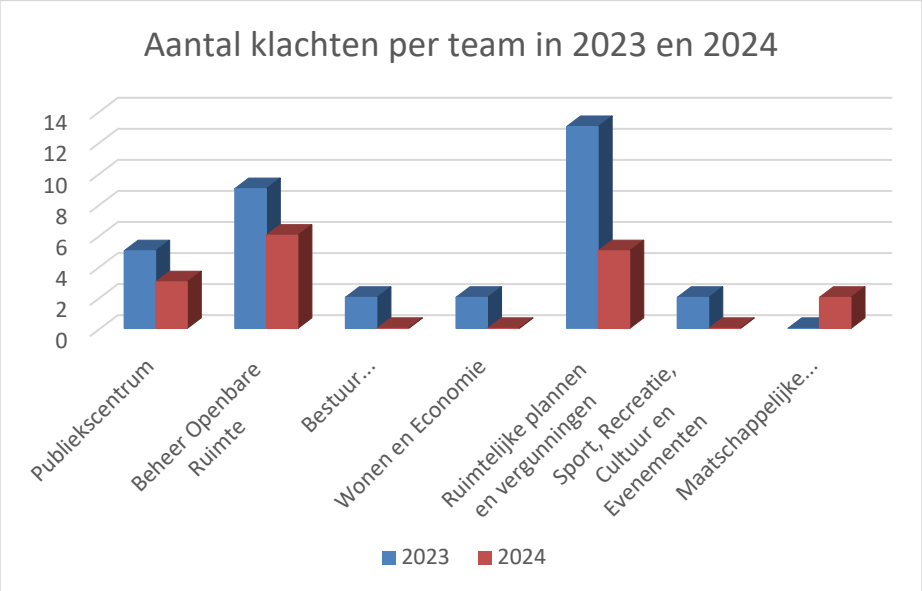
Aantal klachten per team

In onderstaand tabel is het aantal klachten dat binnen is gekomen per team weergegeven. Voor de teams die hieronder niet weergegeven zijn, zijn geen klachten binnengekomen.



afbeelding 2: aantal binnengekomen klachten per team in 2024

Naast de bovengenoemde klachten die allemaal behandeld zijn door de teamleiders van de betreffende teams, zijn er ook drie klachten behandeld door de gemeentesecretaris. Dit betrof een tweetal klachten tegen de afhandeling van een klacht of een verzoek door een teamleider en een klacht over de afhandeling van een eerdere klacht uit 2023. Daarnaast is één klacht afgehandeld door de loco-burgemeester. Dit betrof een besluit tot het opleggen van een straatverbod door de burgemeester.



Afbeelding 3: aantal klachten per team in 2022 en 2023

In de bovenstaande grafiek is het aantal behandelde klachten per team in 2023 en 2024 weergegeven. Zo valt er te zien dat met betrekking tot de team Maatschappelijke Ontwikkeling en Ondersteuning een toename in het aantal klachten is waar te nemen. In 2023 waren er voor dat team geen klachten binnengekomen, in 2024 zijn er twee klachten binnengekomen. Bij de overige teams is er sprake van een afname van het aantal klachten. Er is geen duidelijke verklaring te geven voor deze waarnemingen.

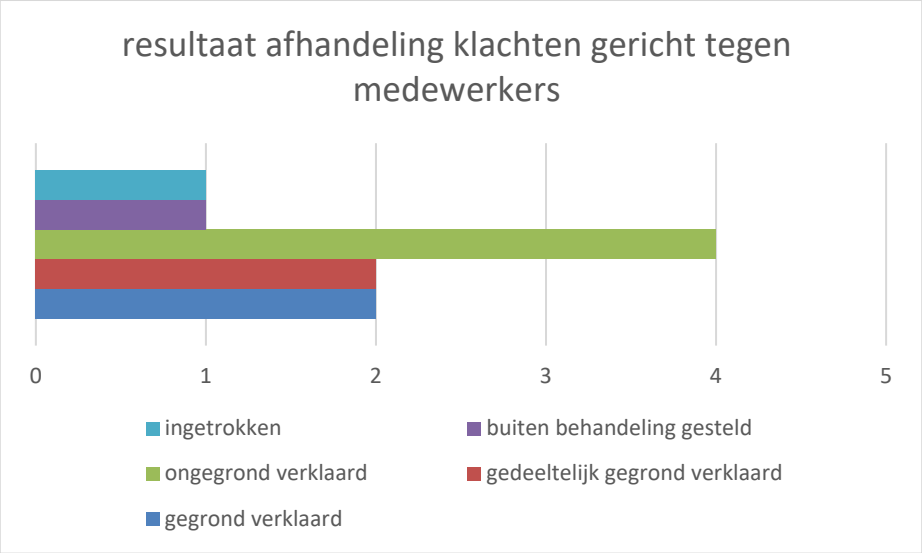
Termijn
Op grond van de Awb dient een klacht in beginsel binnen zes weken na ontvangst behandeld te zijn. De behandeltermijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd. Uit de cijfers blijkt dat slechts de helft van de klachten binnen de termijn van zes weken is afgehandeld. Na verdaging van de behandeltermijn met vier weken is alsnog een deel afgerond. Een even groot deel van de klachten is echter langer dan 10 weken in behandeling geweest.

Team	**<6 weken**	**6-10 weken**	**>10 weken**
Publiekscentrum	3		
Beheer Openbare Ruimte	2	2	2
Bestuur en Directieondersteuning			
Wonen en Economie			
Ruimtelijke plannen en vergunning	1	1	3
Maatschappelijke Ontwikkeling en Ondersteuning	1		1
Sport, Recreatie, Cultuur en Evenementen			
Afgehandeld door de gemeentesecretaris/bestuurder	1	2	1
Totaal	**8**	**5**	**7**

Afbeelding 4: afhandelingstermijnen ingediende klachten

Onderwerpen
Een klacht gaat niet altijd over de bejegening door medewerkers. Soms gaat de klacht ook over de dienstverlening door de gemeente. Van alle behandelde klachten (20) waren er 10 klachten gericht tegen een medewerker. De klachten waren zeer uiteenlopend, van het niet terugbellen door een medewerker, het niet beantwoorden van de e-mailberichten tot de manier waarop een verzoek/aanvraag werd behandeld.
De overige tien klachten betroffen de dienstverlening van de gemeente en waren niet specifiek gericht tegen een medewerker, zoals bijvoorbeeld het niet tijdig actie ondernemen op de ontvangen meldingen, het niet eens zijn met bepaalde dienstverleningsafspraken of een klacht tegen niet tijdig reageren op een verzoek/aanvraag.

Uitkomst klachtafhandeling
In de grafiek hieronder is weergegeven hoe de 10 klachten, gericht tegen medewerkers, zijn afgehandeld.



Afbeelding 5: resultaat afhandeling klachten, gericht tegen medewerkers

Van de 10 klachten die gericht waren tegen een medewerker zijn twee klachten gegrond verklaard. Dit betrof de volgende gedragingen van medewerkers:

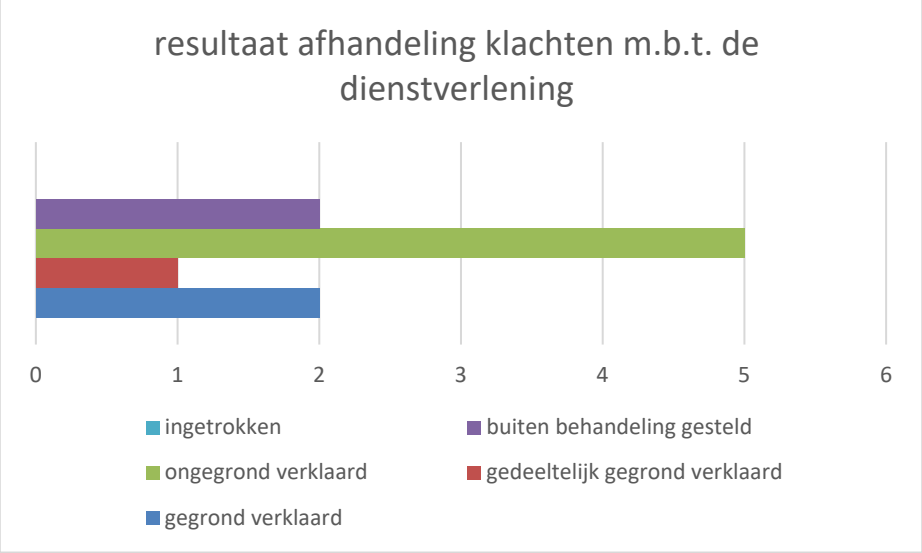
- niet tijdig reageren op de berichten van een inwoner;
- niet serieus nemen van de overlastklachten van een inwoner en de lange afhandelingsduur van het compensatieverzoek van deze inwoner.

Daarnaast zijn er ook twee klachten gedeeltelijk gegrond verklaard. Dit betrof de volgende gedragingen van medewerkers:

- het niet helemaal juist afhandelen van de eerder ingediende klacht door een teamleider;
- niet empathische houding van een medewerker bij het aanvragen van een document;

Het is lastig om aan de hand van deze vier klachten een rode te ontdekken. Twee klachten laten in ieder geval zien dat er wordt geklaagd over het niet tijdig ondernemen van actie, zij het niet tijdig reageren op bericht of een lange afhandelingsduur van bepaalde verzoeken.

In het onderstaand grafiek is te zien hoe de klachten (10) met betrekking tot de dienstverlening zijn afgehandeld.



Afbeelding 6: resultaat afhandeling klachten m.b.t. dienstverlening

Twee klachten zijn gegrond verklaard. Dit betrof de volgende klachten:

- niet tijdig reageren op meerdere meldingen;
- niet handelen/handhavend optreden naar aanleiding van klachten over overlast.

Daarnaast is er ook nog één klacht gedeeltelijk gegrond verklaard. Deze klacht had betrekking op het volgende:

- ondanks herhaaldelijke verzoeken tot handhaving niet reageren op deze verzoeken.

Opvallend is dat ook is deze drie genoemde klacht het aspect van tijdigheid een rol speelt. Net als bij de klachten gericht tegen de medewerkers is bij deze klachten, gericht op de dienstverlening, het niet tijdig reageren een klachtwaardige gedraging. Bij de aanbevelingen wordt hier verder op ingegaan. Voor het overige valt er geen duidelijke rode draad te herkennen in het type klachten.

Hoofdstuk 2
Nationale Ombudsman

Nationale ombudsman
Wanneer een inwoner het niet eens is met de afhandeling van de klacht kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman (NO). Soms nemen inwoners voorafgaand al contact op met de NO om advies in te winnen over de wijze van klachtindiening.

De NO heeft drie verzoeken voor bemiddeling ontvangen van de inwoners van de gemeente Zeewolde. In één van deze gevallen heeft de NO een zogenaamde interventie gepleegd. In een dergelijke situatie neemt de NO contact op met de gemeente om informatie in te winnen. Vaak wordt daarmee ook een verzoek gedaan om contact op te nemen met de klager en de situatie op te lossen. Dit betrof een klacht over het niet serieus nemen van de overlastklachten van een inwoner en de lange afhandelingsduur van het compensatieverzoek van deze inwoner. De klager heeft bij de NO aangegeven dat hij geen reactie kreeg op zijn lopende verzoek. Door de uitgezette interventie is er contact opgenomen met de klager en is de klacht intern in behandeling genomen.
In twee andere gevallen heeft de NO de klager terugverwezen naar de gemeente voor de interne klachtenbehandeling, zonder interventie te plegen. Deze personen hebben zich kennelijk direct tot de NO gewend, zonder eerst een klacht bij de gemeente te hebben ingediend.

Hoofdstuk 3
Aandachtspunten en aanbevelingen

Aandachtspunten en aanbevelingen

Allereerst is het goed om te benoemen dat het aantal klachten in het jaar 2024 gedaald is ten opzichte van het jaar daarvoor. Dit is een mooie ontwikkeling.

Desondanks zijn er, terugkijkend op het jaar 2024, een paar aandachtspunten te benoemen voor de toekomstige klachtenbehandeling. Net als in het jaar 2023 worden nog steeds veel klachten niet binnen 6 weken afgehandeld. Daarnaast is een/derde van de klachten langer dan tien weken in behandeling geweest. Uiteraard kan de behandeling van bepaalde klachten incidenteel langere tijd in beslag nemen. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat er meer of nader onderzoek nodig is. Echter, het is aan te bevelen om de behandeltermijn van de klachten zo kort mogelijk te houden. Een snelle afhandeling van een klacht draagt vaak bij aan de positieve ervaring van de burgers met de overheid.

Een tweede aandachtspunt is de terugkoppeling over de afhandeling van de klacht. Het is de bedoeling dat de teamleider na afhandeling van de klacht tijdig en proactief een duidelijke terugkoppeling geeft aan de klachtencoördinator op welke manier een klacht is afgehandeld. Ook is het de bedoeling dat relevante documenten, zoals gespreksverslagen, afhandelingsbrieven (gegrond/ongegrond) of bevestigingsmails over informele afhandeling, met de klachtencoördinator worden gedeeld. De praktijk wijst uit dat deze werkafspraken niet in alle gevallen worden nageleefd. Dit brengt met zich mee dat een deel van de klachten onnodig lang blijft openstaan of dat er onduidelijkheid bestaat over de afhandeling van de klacht. De klachtencoördinatoren zullen hierover wederom in gesprek gaan met het managementteam.

In het kader van de afhandeling van klachten via de informele aanpak is nog een laatste aandachtspunt te benoemen. Vaak worden de klachten op een informele wijze opgelost; meestal is hiervoor enkel telefonisch contact al voldoende. In zo'n gesprek kan het ongenoegen gelijk worden weggenomen en/of wordt er samen een praktische oplossing voor het probleem gevonden. Het is voor de afronding van een klacht relevant om een dergelijk gesprek met eventuele gemaakte afspraken kort per e-mail te bevestigen aan klager. Op een later moment kan er dan geen onduidelijkheid bestaan over de manier waarop een klacht is afgehandeld. In de praktijk blijkt dat de klachtencoördinatoren de teamleiders regelmatig aan deze werkafspraak moeten herinneren en hier nog naar moeten vragen bij archivering van een klacht. De oproep voor 2025 is wederom om hier als teamleiders alerter op te zijn.

In het vorige jaarverslag is aangegeven dat er meer gekeken zal worden naar het onderwerp van de klacht. Door meer duiding te geven aan het soort klachten, kan inzichtelijk worden gemaakt of er speciale aandachtspunten zijn binnen de afzonderlijke teams of subteams en kunnen er gericht

verbetermaatregelen worden ingezet. Zoals in hoofdstuk 1 al is gebleken, had een aantal van de in 2024 behandelde klachten betrekking op het niet tijdig reageren op berichten of bepaalde verzoeken. Het lijkt erop dat het aspect van de tijdigheid een rode lijn is in de klachten die (gedeeltelijk) gegrond zijn verklaard. Hoewel het relatief weinig klachten betreft, verdient het aanbeveling om hier aandacht voor de vragen bij medewerkers.