



Registratienum **60497 / 60498**
mer:

Notitie ter informatie voor commissie / raad

Onderwerp:	Jaarverslag klachten 2023		
Portefeuillehouder:	burgemeester Mark de Man	Openbaar:	Ja

Heesch, 26 maart 2024

Kennisnemen van:

Jaarverslag 2023 klachten gedragingen (*zie bijlage*)

Inleiding

Wanneer het gaat over 'klachten gedragingen' van ambtenaren, bestuurders of bestuursorgaan geldt er een speciale klachtenprocedure. Het klachtrecht is wettelijk geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). Op basis van deze wet (art. 9:12a) worden klachten geregistreerd en is bijgaand jaarverslag opgesteld.

Samenvatting/toelichting

In het jaarverslag geven we algemene informatie over de klachtenprocedure en rapporteren we over de behandeling van klachten gedragingen. We gaan o.a. in op het soort klachten, de beoordeling van klachten, wat we geleerd hebben van de klacht en de acties die voortkomen uit de klacht.

Aantal ontvangen klachten

In 2023 hebben we 33 klachten ontvangen. Het aantal klachten is iets lager dan vorig jaar.

Percentage gegronde klachten

Het percentage gegronde klachten is in 2023 gedaald 46%

Vorig jaar was het percentage 58%.

Klachtbehandeling

De klachtbehandelaar onderzoekt of de klacht via interventie kan worden opgelost.

Bij interventie kan gedacht worden aan:

- Het aanbieden van excuses (bijvoorbeeld bij niet adequaat reageren).
- Het verstrekken van informatie over de procedure en het beleid van de gemeente.
- Het uitleggen waarom er op een bepaalde wijze gehandeld wordt.

Lukt interventie, dan wordt de klachtbehandeling afgesloten op het moment dat naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht is tegemoetgekomen.

Is de klager ontevreden over de informele behandeling van zijn klacht dan dient alsnog de formele weg gevolgd te worden. Bijna alle klachten zijn informeel afgehandeld en binnen de wettelijke termijn.

Doel klachtbehandeling

Een klacht is een signaal dat er ergens iets niet goed is gegaan. Daarmee is het tegelijkertijd een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening.

Nationale ombudsman

Gemeente Bernheze is voor haar externe klachtbehandeling aangesloten bij de Nationale ombudsman. Dit is een laagdrempelige voorziening, waaraan geen kosten verbonden zijn voor de klager. De Nationale ombudsman verstrekt de gemeente jaarlijks een overzicht van de verzoeken die bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen (*bijlage 3 van het jaarverslag*). In 2023 heeft de Nationale ombudsman 11 verzoeken van inwoners uit Bernheze behandeld. De meeste klachten zijn opgelost door verwijzing of informatieverstrekking.

Wat kunnen we leren van klachten

Klachten van inwoners geven ons inzicht wat er -met betrekking tot onze dienstverlening- leeft onder de inwoners. We waarderen het dat inwoners de moeite nemen om een klacht in te dienen en met ons in gesprek gaan over hun ervaring. Dat geeft ons ook de gelegenheid om te leren en zo onze dienstverlening te verbeteren. Door klachten serieus te nemen proberen we -indien van toepassing- de relatie met de inwoner weer te herstellen.

Aard van de klachten

We hebben een analyse gemaakt van de aard van de klachten en constateren dat het merendeel van de gegronde klachten betrekking heeft op voortvarendheid, goede informatieverstrekking en bejegening.

Conclusie

De afgelopen jaren is er sprake van een daling van het aantal klachten. Belangrijk is dat de focus ligt op het leren van klachten. Door het systematisch verzamelen van klachten krijgen we beter inzicht in de behoefte van inwoners en de tekortkomingen van onze organisatie.

Hieronder enkele voorbeelden wat we hebben gedaan naar aanleiding van klachten en processen waarin we de lessen die we van klachten leren hebben meegenomen.

1. Bij gegronde klachten is excuus aangeboden en zijn er passende maatregelen genomen.

2. Klachten over bejegening zijn besproken met de betrokken medewerkers en in een aantal gevallen ook binnen het team met het doel om te spiegelen en van elkaar te leren.
3. Heldere (juiste) informatieverstrekking is van belang. Daar waar sprake was van onjuiste of onduidelijk informatie is naar een passende en/of inhoudelijke oplossing gezocht en waar nodig is de procedure en/of de informatie op de website aangepast.
4. Waar dit aan de orde was is uitleg gegeven over het gevoerde beleid.

Ook in 2024 nemen wij de input uit dit jaarverslag mee in de meting van onze dienstverlening. Vanuit het programma dienstverlening gaan we aan de slag met het (stapsgewijs) doorontwikkelen van de dienstverlening. De ontvangen klachten en de analyse hierop is een van de bronnen die wij als input gebruiken voor het lokaliseren en formuleren van verbetermogelijkheden.

Vervolg

Nadat het college, uw raad en de OR-kennis hebben genomen van het jaarverslag klachten gedragingen 2023 worden deze gepubliceerd in de Mooi Bernheze Krant, de website van de gemeente en intranet.

Bijlagen: bijlage(n) zijn digitaal beschikbaar

Jaarverslag klachten 2023 (+bijlagen)

1. Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman
2. Overzicht klachten gemeente Bernheze 2023
3. Overzicht verzoeken ontvangen door de Nationale ombudsman