

## Gemeente Heerlen – Jaarverslag klachtbehandeling 2022

Geachte leden van de raad,

Geachte lezer,

Voor u ligt het Jaarverslag klachtbehandeling over het jaar 2022. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) legt het College van Burgemeester en Wethouders elk jaar verantwoording af over de behandeling van klachten in het afgelopen jaar.

De klachtbehandeling waar het in dit verslag over gaat ziet op gedragingen van medewerkers van gemeente Heerlen of onze dienstverlening.

In dit verslag gaat het niet over meldingen over (overlast in) de openbare ruimte, die worden via ons meldingen systeem Signalen afgehandeld door de vakteams.

In de voorbije vijf jaren lag het gemiddelde aantal klachten per jaar op 150. In 2022 registreerden we er 167. In 7 gevallen werd de klacht alsnog als melding over (overlast in) de openbare ruimte afgehandeld.

Voor die 167 geregistreerde klachten vonden we in 150 (90%) gevallen samen een oplossing waardoor een schriftelijk oordeel niet meer nodig was. Gemiddeld lukte dat in de voorbije vijf jaar in 69 % van de klachten.

Aan het wederom gestegen aantal informeel afgehandelde klachten (90 % in 2022 versus 80% in 2021 en 70 % in 2020) merken we dat de informele aanpak langzaamaan onze Heerlense manier van klachtbehandeling wordt. Klachten oplossen doen we zoveel mogelijk samen met onze collega's omdat dat zowel bij klagers als bij ons tot meer tevredenheid leidt. Ons management krijgt een beter inzicht in de kwaliteit van onze bedrijfsvoering en dat is precies wat een goede klachtbehandeling moet opleveren; een verbetering van onze dienstverlening.

In dit verslag geven wij inzicht in de werkwijze, aard en omvang van de klachtbehandeling in 2022, de klachten die bij de Nationale Ombudsman binnen kwamen en onze plannen voor het komend jaar.

### 1. Klachtbehandeling en -coördinatie

#### 1.1 Klachtenregeling

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is de klachtprocedure wettelijk geregeld. Die regeling ziet zowel op de klachtbehandeling in eerste instantie als in tweede instantie (Nationale Ombudsman). De wettelijke regeling voorziet voldoende in de behoeftige aan kaders waarbinnen de afhandeling van een klacht dient plaats te vinden. En binnen die kaders ontwikkelen we onze eigen Heerlense manier van klachtbehandeling met inachtneming van de **3 C's**.

#### 1.2 Klachtregistratie

Team Juridische Zaken is verantwoordelijk voor de klachtbehandeling. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geeft het wettelijke kader waarbinnen de klachtbehandeling dient plaats te vinden. Binnen het team zijn de klachtcoördinator en een medewerker klachtcoördinatie verantwoordelijk voor de registratie en behandeling van klachten. Klachten worden geregistreerd naar soort en per domein.

#### 1.3 Werkwijze en toetsingskader

Klachten komen zowel mondeling als schriftelijk binnen. Klagers kunnen via telefoonnummer 14045 contact opnemen. Ze kunnen gebruikmaken van ons "webformulier klacht indienen" via [www.heerlen.nl](http://www.heerlen.nl), klagen kan per email naar [gemeente@heerlen.nl](mailto:gemeente@heerlen.nl), per post etc. We bieden daarmee heel breed toegang en zien er op toe, dat we klachten vroeg herkennen en oppakken. Mensen met een klacht op weg helpen naar een oplossing, én vergelijkbare klachten voorkomen. Dat is wat we willen bereiken met het behandelen van een klacht.

Voor het afhandelen van een klacht staat (wettelijk) een termijn van zes weken. Die termijn kan eenmalig worden verlengd met vier weken.

De klager bepaalt of de klacht naar tevredenheid is opgelost. In de praktijk komen we steeds meer tot laagdrempelig oplossen van klachten. Vaak volstaat goed luisteren of meer of duidelijkere uitleg. Maar ook meteen toegeven als we het fout hebben gedaan en de fout herstellen of een oplossing aanreiken, haalt de kou snel uit de lucht. In 2022 bleken in 30 klachten excuses op zijn plaats. 26 keer was dat omdat we iets niet helemaal goed dan wel fout hebben gedaan. Klagers waren tevreden omdat dit meteen werd toegegeven en er een oplossing werd gezocht. In 4 gevallen handelden we wel volgens beleid, maar bleek naar aanleiding van de klacht dat het voor de klager en ons een ongewenst effect had opgeleverd. In die gevallen gingen we in gesprek met klagers en vonden een mogelijkheid om te compenseren. In één geval was de klacht ook mede aanleiding voor wijziging van ons beleid. Klagers waren tevreden omdat, ook al bleek de klacht op zich ongegrond, er wel naar een praktische oplossing werd gezocht.

Vanuit klachtcoördinatie werken we samen met vaste contactpersonen binnen de teams en met de teammanagers. Die contactpersonen of de betrokken teammanager(s) zetten de klacht eerst uit binnen het eigen team. Vinden ze daar al een oplossing en is klager tevreden, dan wordt de zaak gesloten. Zo niet dan neemt klachtcoördinatie het over.

Uiteraard komen er ook klachten binnen die onderzoek behoeven en leiden tot een schriftelijk oordeel. Deze categorie klachten wordt meteen opgepakt vanuit klachtcoördinatie. We stellen op grond van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht een onderzoek in en horen klager en beklagde. Op basis van onze bevindingen neemt de teammanager Juridische Zaken in mandaat een besluit op klacht. Zo nodig schalen we op naar besluitvorming door directie of het college van burgemeester en wethouders.

Voor de tweedelijns klachtbehandeling zijn we aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Tweedelijns klachtbehandeling houdt in dat klagers, die het niet eens zijn met onze beslissing of met de afhandeling van de klacht, de mogelijkheid hebben om de Nationale Ombudsman te vragen om een onderzoek in te stellen.

De Nationale Ombudsman toetst de behoorlijkheid van overheidsoptreden. Die behoorlijkheidsnormen vinden we terug in de behoorlijkheidswijzer op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

Vanuit onze strategische visie op de Heerlense maatschappelijke opgaven (ons bestaansrecht) kijken we naar de besturing van de organisatie, de bedrijfsvoering en de dienstverlening. Een klacht ziet vaak op bejegening. Een klacht kan ook duiden op een fout in onze bedrijfsvoering. Wij streven naar een optimale bedrijfsvoering. Is er sprake van een fout dan geven we dat toe. We herstellen de fout.

Vanuit onze drie kernwaarden creativiteit, curiositeit en collegialiteit (de drie C's) ontwikkelen wij onze Heerlense oplossingsgerichte kijk op klachtbehandeling steeds verder:

### **Creativiteit**

In Heerlen doen we dingen anders en daar zijn we trots op! Als het voor anderen te hoog, te ver of te gek is vinden we het vaak net iets voor ons.

Onze inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners staan hierbij centraal. We denken van buiten naar binnen en werken opgavegericht.

Maar ook al moet het, kan het, of hebben we er goed over nagedacht, we zoeken samen naar een passende oplossing daar waar ons handelen, beleid, keuzes of onze beslissingen onbedoeld (grote) impact hebben op iemands persoonlijke omstandigheden.

### **Curiositeit**

Samen met onze inwoners en ondernemers werken we onze visie op het Heerlen van morgen steeds verder uit en onderzoeken we welke mate van dienstverlening wij van elkaar en inwoners en ondernemers van ons verwachten.

Wij luisteren actief.

Wij volgen het maatschappelijk debat.

Wij houden de menselijke maat in het oog.

Onpersoonlijke bureaucratie is ons vreemd.

### **Collegialiteit**

We werken samen om burger en inwoner zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Daar waar we samenwerken met ketenpartners, zorgen we ervoor dat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.

Samen geven we volledige en heldere uitleg over ons werk en de uitvoering van onze taken aan elkaar en aan burgers.

We zijn bereikbaar en staan u vriendelijk en deskundig te woord.

Wij zijn samen één loket bereikbaar via 14045.

Bij de uitvoering van onze taken houden wij steeds zicht op het grotere geheel.

We informeren u en elkaar correct en volledig.

Wij delen onze kennis.

Daar waar we het niet weten vragen we hulp.

Onze communicatie is toegankelijk, leesbaar en vindbaar.

Onze besluitvorming is helder, gemotiveerd en toetsbaar en geschreven voor de lezer.

We werken zorgvuldig en tijdig.

Wij nemen onze collega's mee in onze plannen.

Wij kennen elkaars rol en taak.

Wij brengen elkaar zo goed mogelijk in positie.

Wij betrekken onze inwoners zoveel mogelijk bij onze besluitvorming.

We doen dat op basis van vertrouwen.

Samen lossen we het op.

#### *1.4 Klachtbehandeling in tweede instantie*

Niet alle klagers richten zich eerst tot de gemeente maar meteen tot de Nationale Ombudsman. Deze klagers worden terugverwezen naar de gemeente. Soms gebeurt dat met een verzoek van de Ombudsman om ergens speciaal aandacht aan te schenken.

Vaak zijn het verzoeken om informatie of gaat het over een kwestie die bij nader inzien niet bij de gemeente thuishoort. Of staat de mogelijkheid van bezwaar of beroep open.

Hebben wij iets van de klacht gevonden en ziet de Ombudsman daar aanleiding in om een onderzoek in te stellen, dan kan dat leiden tot een aanbeveling.

Wij ontvangen elk jaar een overzicht van de verzoeken die de Ombudsman heeft ontvangen over onze gemeente.

## **2. Cijfers over 2022**

### *2.1 Afgehandelde geregistreeerde klachten in 2022 per soort*

We ontvingen in 2022 167 klachten.

De onderstaande tabel geeft inzicht in de uitkomst per soort klacht vorig jaar. Onder de tabel staat uitleg over de uitkomst.

Soort klacht	Buiten be- handeling *	Geen oor- deel **	Ge- grond	Onge- grond	Informeel afge- handeld ***	Ingetrok- ken	Totaal
Bereikbaarheid (telefonisch of digitaal)					8		8
Genomen beslissing	2		1	2	10		15
Niet nakomen afspraak		1		1	4		6
Onbehoorlijke persoonlijke bejegening		1		1	25		27
Onduidelijke of onjuiste informatie			1		13		14
Regelgeving				1	3		4
Schending Privacy					2		2
Trage/niet adequate reactie op ver- zoek/aanvraag		1	3		45	1	50
Uitblijven handhavend optreden					3		3
Overige	1				37		38
<b>Aantal per uitkomst</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>150</b>	<b>1</b>	<b>167</b>

\* Buiten behandeling stellen van een klacht volgt op grond van het bepaalde in artikel 9:8 van de Awb. Bijvoorbeeld als de klacht gaat over een gedraging die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Of omdat tegen de gedraging bezwaar of beroep mogelijk is en misschien al aanhangig is.

\*\* Geen oordeel is de uitkomst als klager een andere situatie schetst dan degene waartegen de klacht zich richt. En wij geen andere informatie ter beschikking hebben. Wij dienen ons dan te onthouden van een oordeel.

\*\*\* Informeel afgehandeld wil zeggen dat klager tevreden is en heeft aangegeven dat we de klacht als afgehandeld mogen beschouwen. Een schriftelijk oordeel is dan niet nodig.

## 2.2. Aantal klachten en uitkomst per domein

Onze organisatie is onderverdeeld in drie thema's: Stad (bestaande uit de domeinen Ruimte en Econo-  
mie), Samenleving (bestaande uit Inwoners en Maatschappij) en Bedrijfsvoering (bestaande uit Orga-  
nisatie en Middelen)

Onderstaande tabel toont per soort klacht het aantal dat daarover per domein werd ingediend. Dit moet  
overigens wel in het perspectief gezien worden dat de mate waarin teams en domeinen klantcontacten  
hebben varieert.

Soort klacht per thema	Stad		Samenleving		Bedrijfsvoering		Totaal
	Econo- mie	Ruimte	Inwoners	Maatschap- pij	Middelen	Organisatie	
Bereikbaarheid (telefonisch of digitaal)			1	2		5	8
Genomen beslissing	1	3	6	3		2	15
Niet nakomen afspraak	1	4		1			6
Onbehoorlijke persoonlijke bejegening		5	10	8	1	3	27
Onduidelijke of onjuiste informatie		4	5	4		2	15
Regelgeving		1	1	1		1	4
Schending Privacy			1	1			2
Trage/niet adequate reactie op ver- zoek/aanvraag	1	11	22	12	3	1	50
Uitblijven handhavend optreden		1		2			3
Overige	1	16	9	7	1	4	37
<b>Aantal per thema</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>167</b>

En de volgende tabel geeft per domein inzicht in de uitkomst van de ontvangen klachten:

Uitkomst per domein	Buiten behan- deling	Geen oor- deel	Gegrond	Ongegrond	Informeel afge- daan	Intrekking	Totaal
Economie		1			3		4
Ruimte		1	1	3	40		45
Inwoners	1		1		52		54
Maatschappij	1		2		37	1	41
Organisatie	1		1	2	14		18
Middelen		1			4		5

Totaal per uitkomst	3	3	5	5	150	1	167
---------------------	---	---	---	---	-----	---	-----

Uit de klachtbehandeling kwamen een aantal punten naar voren die zijn opgepakt en in onze dienstverlening verwerkt (een klacht is immers ook een gratis advies).

We constateerden onder meer, dat (en dat kan heel specifiek maar waardevol zijn):

- we na feedback over een fout in het ingebruik zijnde keuzemenu onze telefonische bereikbaarheid bij ons team WMO verbeterden;
- we onze beslistermijn in bezwaar per 2024 enkel nog verdagen wanneer het nodig is;
- we ons werkproces voor toegang tot opvang aanpasten;
- we bij (extreme) drukte daar waar nodig in onze (automatische) ontvangstbevestiging informeren dat er vertraging kan ontstaan in de verwerking van doorgegeven informatie/ afhandeling van ingediende aanvragen;
- vanwege een technisch probleem de telefonisch verbinding tijdens de wachtstand werd verbroken;
- we ons ervan bewust moeten zijn dat we in het verkeer op social media ook ambtenaar zijn
- we nu telefonisch beter bereikbaar zijn via ons Callcenter (Djuma terugbelnotities)
- we een mededeling dat het lang of te lang duurt herkennen als een (eventuele) ingebrekestelling.

### 2.3. Inzicht in het aantal bij de Nationale Ombudsman gemelde klachten

De Nationale Ombudsman ontving in 2022 vanuit Heerlen 37 verzoeken waarvan er 36 zonder onderzoek werden afgedaan en in 1 geval een onderzoek werd gestart dat tussentijds werd beëindigd.

In 4 gevallen bleef het bij een telefonische interventie en werd het onderzoek tussentijds beëindigd. In alle 4 de gevallen is een oplossing gezocht en gevonden.

Het definitieve jaaroverzicht ontvingen we op 27 juni 2023.

### 3. Klachtcoördinatie in 2023

In 2023 zetten we verder in op samenwerking tussen klachtcoördinatie en betrokken teams bij de afhandeling van klachten. Ons streven is zo vaak als mogelijk klachten op een praktische manier op te lossen.

Soms krijgen we te maken met grensoverschrijdend en aanhoudend klaaggedrag. Ondanks alle inspanningen en bemoeienissen lukt het niet om over en weer tot een oplossing te komen en soms zelfs niet tot een goed gesprek. Hoe kom je dan tot een zorgvuldige beslissing met oog voor de situatie van de burger, je eigen handelen en dat van onze organisatie. Eind 2022 verscheen daarover de brochure Nationale ombudsman | Zorgvuldig begrenzen | december 2022. Deze leidraad helpt je bij het voor jezelf vaststellen wanneer en hoe je je grenzen stelt als je met dit soort klaaggedrag te maken hebt.

In 2023 richt het jaarlijks terugkerend Doe Mee-onderzoek dat door de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies wordt uitgevoerd, op verzoek van de rekenkamer(commissie)s zich op **Klachtbehandeling in de zin van de Algemene wet bestuursrecht**. Aan het Doe Mee-onderzoek doen rekenkamers van gemeenten, provincies en waterschappen uit het hele land mee. Onze Rekenkamer Heerlen doet ook mee aan dit onderzoek.

Wij blijven - binnen de wettelijke kaders - onze eigen Heerlense collegiale, creatieve en curieuze kijk op klachtbehandeling verder ontwikkelen.