

Klachtenjaarverslag 2023 gemeente Maasdriel

Inleiding

Dit is een jaarverslag over de afhandeling van de klachten die de gemeente Maasdriel in 2023 heeft ontvangen. Het Reglement interne klachtbehandeling van de gemeente Maasdriel schrijft voor dat het college jaarlijks een verslag uitbrengt van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen. Het jaarverslag wordt opgesteld door de klachtencoördinator. Vanaf de oprichting van de Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard in 2017 is de klachtencoördinatie voor (onder meer) de gemeente Maasdriel ondergebracht bij het team Juridische Zaken van de Bedrijfsvoeringseenheid Bommelerwaard.

De klachtenprocedure

Het klachtrecht is neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Deze wettelijke klachtregeling is verder uitgewerkt in het hiervoor genoemde Reglement interne klachtbehandeling van de gemeente Maasdriel. Een klacht in de zin van de Awb ziet op gedragingen van medewerkers van de ambtelijke organisatie of van bestuurders. Iedereen heeft het recht een mondelinge of schriftelijke klacht in te dienen om hun ongenoegen te uiten over gedragingen van ambtenaren of bestuurders. Voorbeelden van dergelijke gedragingen zijn: iemand onbehoorlijk bejegenen aan de balie of aan de telefoon, verkeerde of ontoereikende informatie verstrekken, een brief niet (op tijd) beantwoorden en toezeggingen of afspraken niet nakomen.

Het verdient vermelding dat klachten over de openbare ruimte – zoals zwerfafval of een gat in de openbare weg – geen klachten zijn over een gedraging waarvoor deze klachtenregeling open staat. De afhandeling van deze meldingen gaat dan ook niet via de hierna toe te lichten klachtenprocedure. Hetzelfde geldt voor bezwaren tegen besluiten, waarvoor (in de regel) de bezwaarschriftenprocedure open staat.

Een ingekomen klacht wordt geregistreerd en gecoördineerd door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator informeert vervolgens de klachtbehandelaar, in de meeste gevallen de leidinggevende van de beklagde.

Informele klachtafhandeling

Ingekomen klachten worden bij voorkeur via een interventie informeel afgehandeld. Een informele afhandeling houdt in dat de klachtbehandelaar direct contact opneemt met de klager om tot een spoedige afhandeling van de klacht te komen. De ervaring leert dat een groot deel van de klachten op deze wijze naar tevredenheid van de klager afgehandeld kan worden, zonder schriftelijke afdoening van de klacht. De behandelaar kiest er dan vaak wel voor de informele afhandeling schriftelijk te bevestigen. Een groot bijkomend voordeel van deze informele behandeling is de doorgaans geringe doorlooptijd van de klachtbehandeling.

Formele klachtafhandeling

Niet voor alle klachten biedt het uitgangspunt van een informele aanpak een oplossing. Indien gewenst door de klager is in dat geval de formele klachtbehandeling de aangewezen procedure. De klager en de beklagde worden dan uitgenodigd voor een hoorgesprek op het gemeentehuis. De klachtbehandelaar leidt het gesprek. Daarvan wordt een gespreksverslag opgesteld door de daarbij aanwezige klachtencoördinator of eventueel een andere medewerker. Na het gesprek en een eventueel daaropvolgend nader onderzoek stelt de klachtbehandelaar de bevindingen op en neemt daarbij een beslissing over de klacht. De klachtbehandelaar kan overigens afhankelijk van de specifieke klacht – in overleg met de klager – kiezen voor een afwijkende klachtbehandeling.

De afhandelingstermijn van klachten is zes weken en kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. De overige voorschriften, inclusief een meer volledige procesbeschrijving van de klachtenprocedure, zijn terug te vinden in het Reglement interne klachtbehandeling.

Cijfers

Alle klachten van het verslagjaar 2023 zijn opgenomen in het onderstaande schema. In het schema zijn de aard en de wijze van afdoening van de klachten opgenomen. Voor zover van toepassing zijn ook de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling van de klachten zijn genomen verwerkt in het schema. Verder is de afhandelingstermijn van de klachten opgenomen en wordt, indien van toepassing en voor zover bekend, de betrokkenheid van de Nationale ombudsman toegelicht. Privacygevoelige gegevens zijn in de overzichten niet opgenomen.

Schema 1: Overzicht klachten Maasdriel 2023

Nr.	Afdeling	Aard van de klacht	Wijze van afdoening	Termijn afhandeling	Maatregelen	Nationale ombudsman
1	Sociaal Domein	Klacht over doorsturen persoonsgegevens en handelen binnen procedure ondersteuningsplan.	De klacht is afgehandeld. Onduidelijk op welke wijze.	Niet bekend. Termijn wel overschreden.	Niet bekend.	Nvt.
2	Sociaal Domein	Klacht over omgang ziekteproces Wmo.	De klacht is afgehandeld. Onduidelijk op welke wijze.	Niet bekend. Termijn wel overschreden.	Niet bekend.	Nvt.
3	Realisatie en Beheer	Klacht over verwijderde aangebrachte beplanting zonder communicatie vanuit de gemeente.	De klacht is via een telefoongesprek informeel en naar tevredenheid afgehandeld door een medewerker.	3 dagen	Afspraken gemaakt met de klager over het terugplaatsen van de beplanting.	Nvt.
4	Sociaal Domein	Klacht over betalingen hulpmiddelen Wmo.	De klacht is informeel afgehandeld na een gesprek op de locatie van de ondernemer met medewerkers van de afdeling.	30 weken	Afgesproken om jaarlijks met elkaar in gesprek te gaan.	
5	Sociaal Domein	Klacht over fraude handtekening en over procedure PGB.	De klacht is via een informeel gesprek afgehandeld door de teammanager.	9 weken	Niet bekend.	Nvt.
6	Realisatie en Beheer	Klacht over niet beantwoorden terugbelverzoeken.	Via een telefoongesprek met de klager informeel afgehandeld door de teammanager.	8 dagen	Nvt.	Nvt.
7	Publieke Dienstverlening	Klacht over telefonische onbereikbaarheid.	De klacht is schriftelijk afgehandeld. De onbereikbaarheid was te wijten aan een technische storing.	5 dagen	Nvt.	Nvt.
8	Publieke Dienstverlening	Klacht over communicatie over bereikbaarheid openbaar vervoer bij evenementen.	De klacht is via een telefoongesprek informeel en naar tevredenheid afgehandeld door de teammanager.	2 dagen	Bij het verlenen van vergunningen wordt extra aandacht besteed aan de gevolgen voor het openbaar vervoer.	Nvt.
9	Maatschappelijke Ontwikkeling	Klacht over gang van zaken aanvraag bijzondere bijstand	De klacht is via een telefoongesprek informeel en naar tevredenheid afgehandeld.	5 weken	Nvt.	Nvt.
10	Realisatie en Beheer	Klacht geen reactie op meldingen BuitenBeter.	De klacht was voor klager afgehandeld nadat de meldingen alsnog inhoudelijk opgepakt zijn.	10 dagen	De melding is alsnog opgepakt en afgehandeld door de aannemer.	Nvt.
11	Sociaal Domein	Klacht over sturen correspondentie naar	De klacht is via een telefoongesprek informeel en	11 dagen	In samenwerking met de Functiona-	Nvt.

		oude adres en daarin opgenomen voorin-gepulde persoonsge-gevens.	naar tevredenheid afge-handeld.		ris Gegevensbe- scherming wordt gekeken naar het proces om herha- ling te voorkomen.	
12	Publieke Dienstverle- ning	Klacht over gedragin- gen toezichhouders tijdens controle op visvergunning.	De klacht is via een tele- foongesprek informeel en naar tevredenheid afge- handeld door de teamma- nager.	11 da- gen	Nvt.	Nvt.
13	Publieke Dienstverle- ning	Klacht over niet op- pakken meldingen geluidsoverlast fruit- telers.	De klacht is via een tele- foongesprek informeel afgehandeld.	3 dagen	De melding is als- nog inhoudelijk opgepakt.	Nvt.
14	Maatschap- pelijke Ont- wikkeling	Klacht over procedu- re inkomenstoeslag	De klacht is via een tele- foongesprek informeel afgehandeld.	8 dagen	Vanwege zorgen over de betrokkene een huisbezoek in- gepland.	Nvt.
15	Maatschap- pelijke Ontwikke- ling	Klacht over onjuiste informatievoorzie- ning en niet serieus genomen worden.	Een formele klachtbehand- eling met een hoorge- sprek op het gemeente- huis. Klacht daarmee voor klager afgehandeld, zon- der bevindingenbrief. Tijdens het hoorgesprek met de afdeling Sociaal Domein werd duidelijk dat de klacht bedoeld was voor het team Maatschap- pelijke Ontwikkeling.	7 weken	Er zijn afspraken gemaakt met de klager over de ver- dere behandeling van lopende zaken. De afdeling Maat- schappelijk Ontwik- keling is daar bij betrokken.	Nvt.
16	Realisatie en Beheer	Klacht niet oppakken meldingen openbare ruimte.	Na een huisbezoek bij de klager is de klacht schrifte- lijk afgehandeld.	21 we- ken	De klager heeft bij schriftelijke afhan- deling van de klacht ook een in- houdelijke reactie op de meldingen ontvangen.	Nvt.
17	Maatschap- pelijke Ont- wikkeling	Klacht over proces schuldhulpverlening.	De klacht is informeel af- gehandeld via een ge- sprek op het gemeente- kantoor.	4 weken	Nvt.	Nvt.
18	Publieke Dienstverle- ning	Klacht over bereik- baarheid en gedragin- gen receptionisten.	De klacht is na een tele- foongesprek met de kla- ger schriftelijk afgehan- deld.	2 weken	Nvt.	Nvt.
19	Realisatie en Beheer	Klacht over wijze van afhandelen melding openbare ruimte.	De klacht is na een infor- meel telefonisch gesprek met de klachtencoördina- tor afgehandeld.	1 dag	Op verzoek van de klager is de mel- ding opgepakt als aansprakelijkstel- ling.	Nvt.
20	Sociaal Do- mein	Klacht uitblijven be- sluitvorming over voorziening Wmo.	Na een telefonisch ge- sprek met de klager is de klacht schriftelijk afgehan- deld.	23 we- ken	Er wordt gekeken naar verbeteringen van de processen en de werkwijze.	Nvt.
21	Maatschap- pelijke Ont- wikkeling	Klacht over commu- nicatie over proces bewindvoering.	De klacht is via een tele- foongesprek informeel afgehandeld.	5 weken	Nvt.	Nvt.
22	Ruimtelijke ontwikke- ling	Klacht over niet voortzetten van een lopend handavings- dossier.	Na een informeel gesprek met de klager op het ge- meentehuis was de klacht voor de klager afgehan- deld.	20 da- gen	De klager heeft een toelichting ge- had op het handa- vingsproces en de	Nvt.

					verdere planning van het dossier.	
23	Realisatie en Beheer	Klacht over niet op-pakken meldingen gevaarlijke bomen.	De klacht was voor de klager afgehandeld nadat de melding inhoudelijk is opgepakt.	25 dagen	De betreffende bomen zijn gerooid.	Nvt.

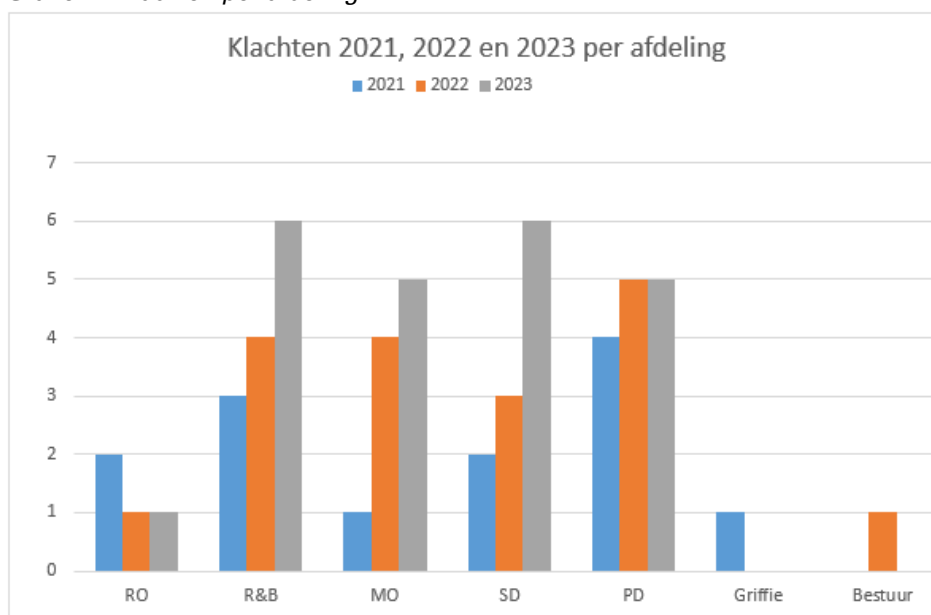
In de onderstaande tabel wordt het aantal klachten over het verslagjaar 2023 weergegeven, inclusief de wijze van afdoening. Ter vergelijking zijn in dat kader ook de klachten over de jaren 2021 en 2022 in de tabel opgenomen.

In de daaropvolgende grafiek worden de klachten over het verslagjaar 2023 per afdeling in beeld gebracht.

Tabel 1: aantal klachten en wijze van afdoening

Verslagjaar	Totaal aantal klachten	Informele afhandeling	Formele afhandeling	Niet behandeld / afgehandeld	Afhandeling onduidelijk
2021	13	7	4	2	-
2022	18	8	8	2	-
2023	23	16	5	-	2

Grafiek 1: klachten per afdeling



Conclusies en aanbevelingen

Aantal klachten

In het verslagjaar 2023 ontving de gemeente Maasdiel in totaal 23 klachten. In het verslagjaar 2022 ontving de gemeente in totaal 18 klachten, waar dat er in 2021 nog in totaal 13 waren. Kijkend naar die verslagjaren valt het op dat het aantal klachten over de genoemde verslagjaren stijgt. Die stijging is bij meerdere afdelingen terug te zien.

Vermelding daarbij verdient dat deze cijfers enkel betrekking hebben op de klachten die ondergebracht zijn bij de klachtencoördinator van het team Juridische Zaken. Klachten die via de algemene kanalen binnen komen worden direct ondergebracht bij de klachtencoördinator. Dat heeft tot gevolg dat de beoordeling van een klacht op ontvankelijkheid ook steeds beled is bij de klachtencoördinator, wat de klachtenregeling ook voorschrijft. Dat zorgt er in de regel voor dat binnengekomen klachten op de juiste wijze geregistreerd en behandeld worden.

Daarnaast is het mogelijk dat klachten rechtstreeks bij medewerkers binnen komen en vervolgens niet, of zonder betrokkenheid van de klachtencoördinator, afgehandeld worden omdat ze niet als klacht

worden (h)erkend. Voor zover daar sprake van is zijn die klachten niet meegenomen in het aantal geregistreerde klachten.

Afdoening klachten

Conform het uitgangspunt is het grootste deel van de klachten informeel afgedaan na een telefonische interventie of een informeel gesprek op het gemeentehuis of bij de klager. Deze klachten zijn op deze wijze naar tevredenheid van de klagers afgewikkeld. Het is gebleken dat klagers het als positief ervaren dat hun klacht informeel opgepakt wordt. Over het algemeen is een snelle en bevredigende oplossing voor een klager belangrijker dan een formeel oordeel over een klacht. Desondanks valt ten aanzien van dit verslagjaar wel op dat in ieder geval twee van de informeel behandelde klachten alsnog na het verstrijken van de afhandelingstermijn afgehandeld zijn.

Voor de overige klachten die behandeld zijn is het niet mogelijk gebleken de klacht informeel te behandelen. Dat betekent evenwel niet dat bij al die klachten het gehele formele traject doorlopen is. Binnen het verslagjaar 2023 is slechts één klacht behandeld met een formeel hoorgesprek op het gemeentehuis, inclusief een verslaglegging daarvan. De betreffende klacht was voor de klager daarmee overigens afgedaan, zonder schriftelijke afhandeling.

De vier overige klachten die formeel behandeld zijn, zijn schriftelijk afgedaan zonder hoorgesprek en verslaglegging daarvan. Voor die wijze van afdoening kiest de klachtbehandelaar wanneer de klager niet bereikbaar is of in het geval de klager geen hoorgesprek wenst.

Voor twee klachten geldt dat het voor de klachtencoördinator niet duidelijk is op welke wijze die klachten afgehandeld zijn. De behandelende afdeling heeft – zonder verdere toelichting – enkel kenbaar gemaakt dat die klachten afgehandeld zijn. Wel is duidelijk dat de afhandelingstermijn van beide klachten bij afhandeling daarvan verstreken was.

Afhandelingstermijn

Van de 23 geregistreerde klachten binnen het verslagjaar 2023 zijn 16 klachten binnen de wettelijk voorgeschreven afhandelingstermijn afgehandeld. Zeven klachten zijn na afloop van de afhandelingstermijn afgehandeld. Dat terwijl dat over de twee voorgaande verslagjaren slechts bij twee klachten het geval was. Er kan geconcludeerd worden dat binnen het verslagjaar 2023 relatief veel klachten na afloop van de afhandelingstermijn afgehandeld zijn. Het verdient daarbij vermelding dat zes van de betreffende klachten behandeld zijn door de afdeling Sociaal Domein.

Oordeel

Binnen de klachtenprocedure staat centraal of burgers behoorlijk zijn behandeld door de gemeente. Bij de klachtbehandeling staat het herstel van het vertrouwen van de burger in de gemeente voorop. Het accent ligt nadrukkelijk minder op gelijk hebben of krijgen. Bij veel klachten gaat het om de beleving van de klager. Gelet daarop past het doorgaans niet bij de gedachte van de klachtenprocedure om klachten gegrond of ongegrond te verklaren.

Het voorgaande geldt in het bijzonder voor de klachten die informeel afgehandeld zijn. Bij die klachten is niet geregistreerd of een klacht gegrond is. Die klagers was het niet te doen om een (schriftelijk) oordeel over hun klacht. De klagers wilden zich vooral gehoord voelen, ongeacht het oordeel over hun klacht. Van de formeel afgehandelde klachten over het verslagjaar 2023 zijn bij twee klachten onbehoorlijke gedragingen vastgesteld. Bij de overige klachten zijn geen onbehoorlijke gedragingen geconstateerd. In dit kader dient hier wel opnieuw opgemerkt te worden dat voor twee klachten geldt dat het voor de klachtencoördinator niet duidelijk is op welke wijze die klachten afgehandeld zijn.

Bij alle afgehandelde klachten – zowel formeel als informeel – bekijkt de klachtbehandelaar of er maatregelen getroffen moeten worden naar aanleiding van de klachtbehandeling. In het eerder opgenomen schema met het overzicht van de klachten over 2023 is – voor zover van toepassing – bij de klacht vermeld welke maatregelen na de afhandeling genomen zijn. In dat kader valt op dat veel klachten met de inhoud van een lopende zaak verweven zijn. Conform de wensen van de klager waren meerdere maatregelen erop gericht om tot een inhoudelijke oplossing te komen.

Slotsom

Het is gebleken dat een groot deel van de klachten binnen het verslagjaar 2023 zorgvuldig en tijdig afgehandeld zijn. Conform het uitgangspunt is het merendeel van de klachten naar tevredenheid informeel afgehandeld. Waar nodig zijn er maatregelen genomen om nieuwe klachten zoveel mogelijk te voorkomen.

Daartegenover staat dat ook relatief veel klachten na afloop van de afhandelingstermijn afgehandeld zijn, in enkele gevallen zelfs ruim na afloop van de afhandelingstermijn. Er zijn ook enkele klachten over (het uitblijven van) de klachtbehandeling ontvangen. Hoewel dat niet voor alle afdelingen geldt, is de

onderlinge afstemming tussen de klachtencoördinator en de klachtbehandelaars niet altijd voldoende geweest. De klachtencoördinator brengt dit onder de aandacht bij de vakafdelingen. Het proces van klachtenbehandeling zal daarbij worden geëvalueerd.

Algemene aanbevelingen zijn om te blijven investeren in de informele afhandeling van klachten en het bewaken van de afhandelingstermijn. Zo is het opvallend dat ook een aantal informeel behandelde klachten (te) laat afgehandeld is, terwijl een informele behandeling juist kan bijdragen aan een geringe doorlooptijd van klachtbehandeling.

Om het aantal klachten te beperken verdient het tot slot aanbeveling om te blijven investeren in goede en tijdige communicatie richting de burger. Klachten kunnen niet altijd worden voorkomen. Het is echter wel zo dat meerdere klachten zien op gebrekkige communicatie vanuit de gemeente. De klachten die daaruit voortvloeien zouden over het algemeen voorkomen kunnen worden. Voor die problematiek dient aandacht gevraagd te worden.

Nationale ombudsman

De gemeente Maasdriel is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Indien een klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de gemeente kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman in Den Haag. De Nationale ombudsman kan dan een onafhankelijk onderzoek instellen naar de klacht en de afhandeling daarvan door de gemeente.

Daarnaast nemen burgers ook rechtstreeks contact op met de Nationale ombudsman. Het gaat daarbij niet enkel om klachten, maar ook om vragen en verzoeken om informatie die betrekking hebben op de gemeente Maasdriel. De Nationale ombudsman heeft een geanonimiseerd overzicht opgesteld van de klachten, vragen en verzoeken om informatie die in het verslagjaar 2023 behandeld zijn. Het overzicht van de Nationale Ombudsman is als bijlage toegevoegd bij dit jaarverslag.

Uit het overzicht blijkt dat de Nationale ombudsman in 2023 in totaal 4 klachten, vragen en verzoeken om informatie afhandelde over de gemeente Maasdriel. Uit privacyoverwegingen kan de Nationale ombudsman niet meer informatie geven over de zaken dan de informatie die nu in de overzichten wordt vermeld.

Het valt op dat het aantal is gedaald ten opzichte van de verslagjaren 2021 (14) en 2022 (9). Van de in 2023 behandelde zaken heeft de Nationale ombudsman één zaak afgehandeld met een bevindingenbrief na een onderzoek. De klacht is te herleiden is naar een klacht die de gemeente in 2022 afhandelde.¹ De Nationale Ombudsman oordeelde dat de klacht ongegrond is en de klachtbehandeling van de gemeente zorgvuldig is geweest. Verder zijn drie zaken zonder onderzoek afgehandeld. Voor zover bekend zijn geen van die zaken te herleiden naar klachten die de gemeente Maasdriel in 2023 ontving.

1) Het betreft de klacht bekend bij de Nationale ombudsman onder dossiernummer 1549220. Deze klacht is door de gemeente afgehandeld met een bevindingenbrief van 28 juli 2022.