

Jaarverslag klachtbehandeling 2023

Geachte lezer,

Hierbij treft u het Jaarverslag klachtbehandeling 2023 aan. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) legt het college van burgemeester en wethouders jaarlijks verantwoording af over de behandeling van klachten in het voorgaande jaar.

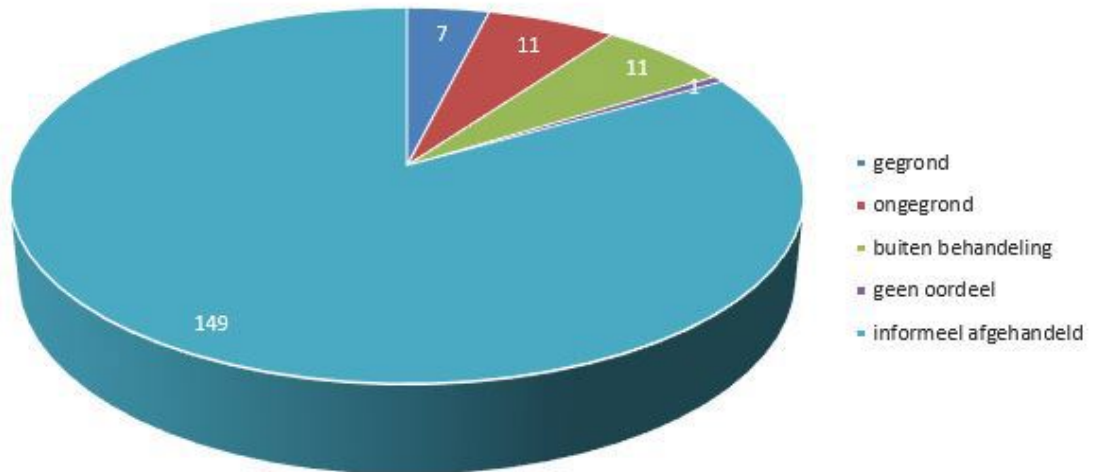
De klachtbehandeling die in dit verslag wordt besproken, betreft het gedrag van medewerkers van de gemeente Heerlen of de kwaliteit van onze dienstverlening. Dit verslag gaat niet over meldingen over (overlast in) de openbare ruimte; dergelijke meldingen worden via ons Signaalsysteem afgehandeld door de vakteams.

In de afgelopen vijf jaar ontvingen we gemiddeld 164 klachten per jaar. In 2023 namen we 179 klachten in behandeling, waarvan we er 149 (83%) informeel hebben afgehandeld. Hierdoor was een formeel schriftelijk oordeel in deze gevallen niet meer nodig.

We streven ernaar klachten zoveel mogelijk samen met onze collega's op te lossen, omdat dit zowel bij klagers als bij ons tot meer tevredenheid leidt. Dit geeft ons management een beter inzicht in de kwaliteit van onze bedrijfsvoering, dat de kern vormt van effectieve klachtbehandeling: het continu verbeteren van onze dienstverlening.

In dit verslag geven wij inzicht in de werkwijze, aard en omvang van de klachtbehandeling in 2023, de klachten die bij de Nationale Ombudsman binnen kwamen en een doorkijk naar dit jaar.

Totaaloverzicht ontvangen klachten 2023



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). Binnen de kaders van de wet hebben we onze eigen Heerlense manier van klachtbehandeling ontwikkeld, met inachtneming van de **3 C's** (creatief, curieus en collegiaal).

Momenteel werken we mede naar aanleiding van het rekenkameronderzoek naar klachtbehandeling aan een klachtenregeling voor onze gemeente, waarin met name de informele werkwijze nader wordt beschreven.

1.2 Klachtregistratie

Team Juridische Zaken is verantwoordelijk voor de klachtbehandeling. Binnen ons team zijn de klachtcoördinator en een medewerker klachtcoördinatie belast met het registreren, coördineren en afhandelen van klachten. We registreren klachten naar soort en het betreffende 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, klagen kan per email naar gemeente@heerlen.nl, per post etc. We bieden daarmee heel breed toegang en zien erop 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.

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 ook klachten binnen die onderzoek behoeven en een schriftelijk oordeel vragen. 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 gemeentesecretaris of het college van burgemeester en wethouders.

Voor de tweedelijns klachtbehandeling zijn we aangesloten bij de Nationale ombudsman. Dit betekent dat klagers die het niet eens zijn met onze beslissing of met de afhandeling van hun klacht, de Nationale ombudsman kunnen verzoeken 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.

1.4 Klachtbehandeling in tweede instantie

De Nationale ombudsman ondersteunt bij zaken die betrekking hebben op het functioneren van de overheid. Wanneer inwoners nog geen klacht bij onze gemeente hebben ingediend, worden zij eerst naar ons doorverwezen, zodat wij de klacht zelf kunnen behandelen. Soms ontvangen wij van de Nationale ombudsman een verzoek om een situatie opnieuw te bekijken; dit wordt een interventie genoemd. Daarnaast doet hij, zoals hierboven beschreven, onderzoek naar onze afhandeling van een klacht. Na afloop van dit onderzoek ontvangen wij een brief of rapport, waarin eventueel aanbevelingen worden gegeven.

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

2. Resultaten over 2023

2.1 Aantal klachten 2023 per soort

We hebben in 2023 179 klachten in behandeling genomen. De onderstaande tabel geeft inzicht in de uitkomst per soort klacht. Onder de tabel staat uitleg over de uitkomst.

Soort klacht	Buiten behandeling *	Geen oordeel **	Gegrond	Ongegrond	Informeel afgehandeld ***	Totaal
Bereikbaarheid (telefonisch of digitaal)					3	3

Genomen beslissing	1			1	7	9
Niet nakomen afspraak			2		8	10
Onbehoorlijke persoonlijke bejegening		1		1	18	20
Onduidelijke of onjuiste informatie	2		1	1	10	14
Regelgeving/beleid	5				22	27
Schending Privacy				1	1	2
Trage/niet adequate reactie op verzoek/aanvraag	1		3	4	39	47
Uitblijven handhavend optreden					4	4
Overige	2		1	3	37	43
Aantal per uitkomst	11	1	7	11	149	179

* *Buiten behandeling stellen van een klacht volgt op grond van het bepaalde in artikel 9:8 van de Awb. Bijvoorbeeld als zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend. 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

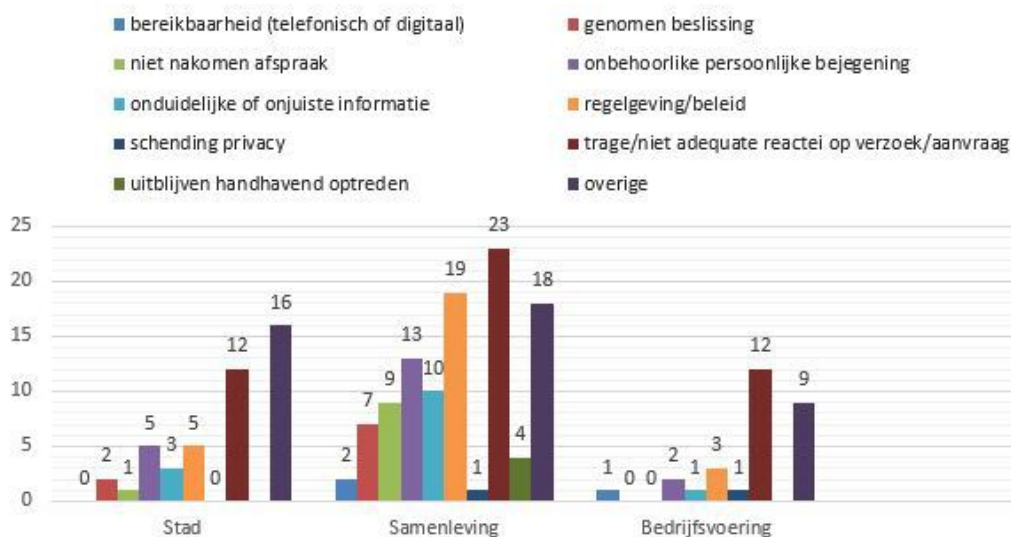
Onze organisatie is onderverdeeld in drie thema's: Stad (bestaande uit de domeinen Ruimte en Economie), Samenleving (bestaande uit Inwoners en Maatschappij) en Bedrijfsvoering (bestaande uit Organisatie en Middelen)

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 (externe) klantcontacten hebben varieert.

Soort klacht per thema	Stad		Samenleving		Bedrijfsvoering		Totaal
	Economie	Ruimte	Inwoners	Maatschappij	Middelen	Organisatie	
Bereikbaarheid (telefonisch of digitaal)			2			1	3
Genomen beslissing		2	4	3			9
Niet nakomen afspraak		1	4	5			10
Onbehoorlijke persoonlijke bejegening		5	4	9		2	20
Onduidelijke of onjuiste informatie	1	2	6	4	1		14
Regelgeving/beleid	1	4	12	7	1	2	27
Schending Privacy				1	1		2

Trage/niet adequate reactie op verzoek/aanvraag	1	11	12	11		12	47
Uitblijven handhavend optreden				4			4
Overige	1	15	5	13	3	6	43
Aantal per thema	4	40	49	57	6	23	179

Aantal per soort per domein



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

Uitkomst per domein	Buiten behandeling	Geen oordeel	Gegronnd	Ongegrond	Informeel afgedaan	Totaal
Economie	1				3	4
Ruimte	3	1	1		35	40
Inwoners	3		3	2	41	49
Maatschappij	1		1	1	54	57
Organisatie	2		1	7	13	23
Middelen	1		1	1	3	6
Totaal per uitkomst	11	1	7	11	149	179

2.3 Leermomenten

Uit de klachtbehandeling zijn waardevolle leermomenten naar voren gekomen die we hebben aangepakt en geïntegreerd in onze dienstverlening. Een klacht biedt immers gratis advies voor verbetering:

- Duidelijker aangeven wanneer we een vraag niet direct kunnen beantwoorden en informeren dat de afhandeling schriftelijk via onze backoffice zal plaatsvinden.
- Actiever communiceren over de voortgang, wanneer het beantwoorden van een vraag of verzoek langer duurt dan verwacht.

- Binnenkomende documenten direct bij de juiste persoon onder de aandacht brengen om te zorgen voor een tijdige reactie aan de afzender.
- Proactief terugbellen bij onbedoeld verbroken gesprekken.
- Altijd verifiëren of onze uitleg duidelijk genoeg is geweest.
- Nieuwe medewerkers worden grondig geïnformeerd over onze procedures en werkwijzen.
- Enkele werkprocessen zijn aangepast of opnieuw besproken binnen de betreffende vakteams.
- Onze informatie en zoekfunctionaliteit op de website is verbeterd.

2.4. Klanttevredenheid

Met betrekking tot de klanttevredenheid hebben we vastgesteld dat van de 149 informeel afgehandelde klachten, 108 klagers expliciet hebben aangegeven, tevreden te zijn met de manier waarop hun klacht is afgehandeld, terwijl 21 klagers aangaven dat hun klacht grondig genoeg besproken was en daarom als afgehandeld mag worden beschouwd. In 20 gevallen hebben we extra uitleg gegeven of had de klager geen verdere behoefte aan afhandeling. Het is belangrijk om te benadrukken dat niet alle klachten volledig zijn opgelost. Klagers hechten waarde aan persoonlijk contact en het gevoel gehoord te worden, terwijl we samen zoeken naar passende oplossingen voor hun problemen. Wanneer fouten worden gemaakt, erkennen we deze en bieden we onze oprechte excuses of zelfs een bloemetje aan. En we zetten ons in om deze te herstellen.

Het toetsingskader is onze visie op de Heerlense maatschappelijke opgaven (ons bestaansrecht) en vandaaruit kijken we naar de organisatie, de bedrijfsvoering en de dienstverlening. Klachten kunnen variëren van bejegening tot operationele fouten. Ons streven is een optimale bedrijfsvoering te realiseren.

In de praktijk merken we helaas dat het onmogelijk is om aan alle verwachtingen van elke inwoner van Heerlen te voldoen. Soms krijgen we te maken met grensoverschrijdend en aanhoudend klaaggedrag. Ondanks alle inspanningen en bemoeienissen lukt het dan 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 bij het vaststellen wanneer en hoe je je grenzen stelt als je met dit soort klaaggedrag te maken hebt.

In 2023 hebben wij deze leidraad bij de afhandeling van diverse klachten moeten toepassen. Hierdoor is het percentage informeel afgehandelde klachten dit jaar gedaald ten opzichte van 2022.

In 2023 hebben we 30 besluiten op klachten verstuurd (dat wil zeggen formeel afgehandeld), wat neerkomt op 17% van het totale aantal in behandeling genomen klachten. Van deze besluiten waren er 11 toe te schrijven aan veelschrijvers/klagers.

2.5. Inzicht in het aantal bij de Nationale ombudsman gemelde klachten

De Nationale ombudsman ontving in 2023 vanuit Heerlen 38 verzoeken waarvan zij 34 verzoeken in behandeling hebben genomen. Daarvan werden 27 verzoeken zonder onderzoek afgedaan, 2 tussentijds beëindigd en 3 via interventie opgelost. Dat betekent dat er 2 onderzoeken hebben plaatsgevonden naar aanleiding van een klacht over:

- De standaard verdaging van onze besteltermijn in bezwaar.
- Handhaving m.b.t. geluidsoverlast.

Het definitieve jaaroverzicht ontvingen we op 12 februari 2024.

3. Klachtcoördinatie in 2024

In 2024 richten we ons verder op de samenwerking tussen klachtcoördinatie en betrokken teams bij de afhandeling van klachten. Ons doel is om klachten zoveel mogelijk op een praktische manier op te lossen, waarbij we oog hebben voor de behoefte aan persoonlijk contact en de menselijke maat. We streven naar een dienstverlening die recht doet aan de belangen van inwoners, bedrijven, ondernemers, studenten en alle andere mensen die actief zijn in onze stad.

Het ambitiedocument 'Heerlen van morgen' beschrijft hoe Heerlen de maatschappelijke uitdagingen wil aanpakken, met een sterke focus op onze inwoners. We hanteren een aanpak van buiten naar binnen en werken op basis van concrete opgaven. Dit vraagt om een slagvaardige, betrouwbare en flexibele organisatie die klaarstaat voor de Heerlenaar!

In onze leidraad dienstverlening zijn de ambities van Heerlen uitgewerkt in de volgende zeven principes:

Principe 1 : *We stellen de vraag van onze inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die actief zijn in onze stad centraal.*

Principe 2 : *Het contact met inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die actief zijn in onze stad is toegankelijk en inclusief.*

Principe 3 : *Inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die actief zijn in onze stad ervaren ons als één gemeente.*

Principe 4 : *We bieden onze diensten fysiek en persoonlijk waar het nodig is, en digitaal waar het kan.*

Principe 5 : *Onze dienstverlening is proactief en eigentijds.*

Principe 6 : *Informatie is beschikbaar, inzichtelijk en toegankelijk.*

Principe 7 : *Onze interne dienstverlening sluit aan bij en ondersteunt de externe dienstverlening.*

Deze principes vereisen een nieuwe houding, ander gedrag, en andere werkwijzen. Het is belangrijk dat we over de grenzen van teams heen kijken en denken vanuit het perspectief van inwoners, ondernemers, studenten en alle anderen die in Heerlen actief zijn. De informele en oplossingsgerichte benadering van klachtbehandeling sluit hier naadloos op aan. Een klacht is immers een gratis advies over wat er beter kan.

Naar aanleiding van het rekenkameronderzoek naar klachtbehandeling en onze eigen inzichten, hebben we in dit jaarverslag aandacht besteed aan de ervaringen van klagers en werken we aan een nieuwe klachtenregeling voor onze gemeente. Deze regeling zal vooral de informele aanpak verduidelijken. Daarnaast zullen we de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de (plaatsvervangend) klachtcoördinator en behandelaars, evenals de servicenormen, duidelijk vastleggen en invoeren. Vanaf 2024 zullen wij in het jaarverslag over klachtbehandeling ook aandacht besteden aan de manier waarop klachten bij de verbonden partijen worden afgehandeld.