

Jaarverslag klachten 2024

Een verslag van de klachten die in 2024 bij gemeente De Fryske Marren zijn ingediend

Inleiding

In dit klachtenjaarverslag wordt verslag uitgebracht over de behandeling van klachten bij gemeente De Fryske Marren, op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en de Klachtenregeling De Fryske Marren (hierna: de Klachtenregeling).

Dit jaarverslag heeft betrekking op de in 2024 ingediende klachten. Daarnaast wordt ook ingegaan op klachten die in 2023 zijn ontvangen, maar die nog niet afgehandeld zijn in 2023.

De indeling van dit jaarverslag is als volgt. In hoofdstuk 1 is uiteengezet wat klachten zijn en waar de klachtprocedure voor is bedoeld. In hoofdstuk 2 is de (interne) klachtenprocedure beschreven. In hoofdstuk 3 komt de (externe) klachtprocedure bij de Nationale ombudsman aan bod. Hoofdstuk 4 staat in het teken van de in 2024 ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Ook de klachten die in 2023 zijn ingediend, maar nog niet waren afgehandeld bij het opstellen van het jaarverslag van 2023, zijn in hoofdstuk 4 beschreven. Tot slot zijn in hoofdstuk 5 de conclusie en een aantal aandachtspunten voor 2025 weergegeven.

1. Wat zijn klachten?

1.1 Behandeling van klachten op grond van de Awb

In hoofdstuk 9 van de Awb is vastgelegd dat eenieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de gemeente, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Dit impliceert dat de klachtenprocedure van de Awb ziet op gedragingen van ambtenaren en/of bestuurders. Voorbeelden van gedragingen betreffen onder meer: iemand onheus bejegenen aan de balie of telefoon, verkeerde of ontoereikende informatie verstrekken, een brief niet of veel te traag beantwoorden of toezeggingen en/of afspraken niet nakomen.

In dit jaarverslag wordt voor de leesbaarheid 'het bestuursorgaan' vervangen door 'de gemeente'.

Uit de bovenstaande definitie valt te herleiden dat niet elke vorm van ontevredenheid onder de definitie van klacht valt. Als een inwoner bijvoorbeeld een klacht heeft over een losse stoeptegels, een niet werkende lantaarnpaal of een andere onveilige verkeerssituatie, dan is dit geen klacht over een gedraging. Dit wordt geregistreerd als een 'melding openbare ruimte' bij het team Ruimtelijk beheer. De gemeente onderneemt actie op zo'n melding, maar dit loopt niet via de klachtenprocedure van de Awb. Hiervoor is de gemeentelijke klachtenprocedure niet bedoeld. Daarnaast worden er ook klachten tegen een vergunning of een uitkering ingediend. Voor deze besluiten is de bezwaar- en/of beroepsprocedure ingesteld.

1.2 Het doel van de klachtenprocedure

Het doel van de klachtenprocedure is om de klager (op weg) te helpen en een oplossing te bereiken. De klachtenprocedure kan voor de klager genoegdoening opleveren. Zo kan de klachtenprocedure bijdragen aan het herstel van de relatie en vertrouwen tussen klager en de gemeente.

De klachtenprocedure is ook voor de gemeente zelf van belang. Inwoners die een klacht indienen, laten hiermee een signaal achter van ontevredenheid. Het zorgvuldig onderzoeken van klachten binnen de gemeente heeft voor de gemeente een belangrijk leereffect. De kwaliteit van de dienstverlening en het functioneren van de gemeente kunnen op deze manier worden verbeterd.

2. Klachtbehandeling door de gemeente

De klachtbehandeling op grond van de Awb kan worden onderverdeeld in klachtbehandeling door de gemeente. Dit wordt de interne klachtenprocedure genoemd. Daarnaast bestaat er de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman. Dit wordt de externe klachtenprocedure genoemd. In het onderhavige hoofdstuk komt de interne klachtenprocedure aan bod.

2.1 De interne klachtenprocedure

De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9, meer specifiek titel 9.1 van de Awb. Hierin is onder andere beschreven dat klachten zorgvuldig moeten worden behandeld. Artikel 9:5 van de Awb vormt de basis voor het informeel oplossen van een klacht. De Awb geeft daarnaast enkele minimumvereisten weer waaraan de klachtbehandeling moet voldoen, zoals:

- Behandeling van de klacht geschiedt door een onafhankelijk (niet betrokken) persoon;
- De klager moet in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord.

Overheden mogen de wettelijke regels aanvullen en nader uitwerken. De gemeente heeft van deze mogelijkheid gebruikgemaakt door de vaststelling van een gemeentelijke klachtenregeling.

2.1.1 Het indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende manieren bij de gemeente worden ingediend: mondeling, schriftelijk of digitaal. Op de gemeentelijke website kan een klachtenformulier worden ingevuld. Dit formulier kan vervolgens per post of e-mail naar de gemeente worden toegezonden. Het klachtenformulier kan ook worden ingediend via het inloggen met DigiD op de website. Daarnaast kan een klacht telefonisch of tijdens een bezoek aan de gemeente worden ingediend. Van mondeling ingediende klachten wordt een gespreksverslag opgesteld. Dit verslag wordt aan de klager toegestuurd met daarbij het verzoek dit verslag te controleren, eventueel aan te vullen of te corrigeren en ondertekend retour te zenden.

2.1.2 Het niet in behandeling nemen van klachten

De gemeente is op grond van artikel 9:8 van de Awb niet verplicht alle klachten in behandeling te nemen. Een klacht die betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden, kan door de gemeente buiten behandeling worden gesteld. Dit geldt ook voor een klacht die betrekking heeft op een gedraging waartegen de klager bezwaar/beroep had kunnen instellen of een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend. De gemeente mag er echter voor kiezen een dergelijke klacht wel in behandeling te nemen.

2.1.3 Vereisten waar een klacht aan moet voldoen

Een ingediend klaagschrift moet aan een aantal in de Awb gestelde eisen voldoen. Zo moet een klaagschrift volgens artikel 9:4 van de Awb worden ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten: de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Indien het klaagschrift hieraan voldoet, wordt de ontvangst van de klacht aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven wie de klachtencoördinator en klachtbehandelaar zijn bij de behandeling van de klacht. Voldoet een klacht niet aan de gestelde eisen, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld om de klacht aan te vullen. Een mogelijke uitkomst is dat de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard indien niet aan de eisen van artikel 9:4 van de Awb is voldaan.

2.1.4 Klachtbehandelaar

In artikel 5 van de Klachtenregeling is vermeld dat een klacht doorgaans wordt behandeld door de leidinggevende van degene over wie wordt geklaagd. Deze klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht. In onderstaand schema is aangegeven wie in 2024 in welk geval als klachtbehandelaar heeft opgetreden.

Tabel 1 Overzicht klachtbehandelaars

Klachtbehandelaar	
De burgemeester	indien de klacht betrekking heeft op (een lid van) het college of op de secretaris, tenzij de burgemeester zelf het onderwerp van de klacht is.
De locoburgemeester	indien de klacht betrekking heeft op de burgemeester.
De secretaris	indien de klacht betrekking heeft op de directeur, de bestuursadviseur, de concerncontroller dan wel een teammanager.
Teammanager	indien de klacht betrekking heeft op een medewerker.

2.1.5 Klachtencoördinator

De klachtbehandelaar wordt ondersteund door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator beoordeelt of een klacht voldoet aan de omschrijving van klacht uit de Klachtenregeling en Awb, bewaakt de voortgang van de klachtenprocedure en voert de algemene coördinerende werkzaamheden in het kader van de klachtenafhandeling uit. Zo wordt dit ook vermeld in artikel 3 van de Klachtenregeling. De klachtencoördinator is werkzaam als adviseur juridische zaken binnen het cluster Juridische zaken van het team Bestuur- en Concern-advies. De volgende personen zijn in 2024 als klachtencoördinator aangewezen:

Tabel 2 Overzicht klachtencoördinatoren 2024

Klachtencoördinatoren

2.2 Informele of formele klachtbehandeling

Zodra duidelijk is dat een klacht op grond van de Awb-klachtenprocedure dient te worden behandeld, bekijkt de klachtbehandelaar hoe de klacht het beste kan worden behandeld. Er zijn verschillende manieren om een klacht te behandelen. Een verdeling die hierin gemaakt kan worden, is die tussen informele en formele klachtbehandeling.

2.2.1 Informele klachtbehandeling

De gedachte achter de informele aanpak is dat een informele, oplossingsgerichte aanpak sneller gaat en vaker leidt tot tevredenheid bij klagers. Er wordt mondeling contact gezocht met de klager. Afhankelijk van de klacht wordt aan de klager een en ander uitgelegd, worden vragen beantwoord, wordt informatie toegezonden, worden fouten hersteld als dat mogelijk is of worden toezeggingen alsnog nagekomen. Als een klager gelijk heeft, wordt excuses aangeboden.

Als de klager na een informele behandeling tevreden is, dan is de klacht daarmee afgedaan. Volgens artikel 9:5 van de Awb vervalt de verplichting van de gemeente tot het verder doorlopen van de formele klachtenprocedure zodra de gemeente naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. De klager ontvangt (desgewenst) dan een brief waarin wordt aangegeven dat de klacht is afgedaan naar tevredenheid van de klager. De verdere procedurele stappen worden niet gevolgd.

De gemeente streeft ernaar zo veel mogelijk klachten op een dergelijke informele wijze te behandelen. De insteek is om te kijken of een informele behandeling van de klacht tot de mogelijkheden behoort. Deze aanpak wordt eveneens gepromoot door de Nationale ombudsman.

2.2.2 Formele klachtbehandeling

Wanneer de informele klachtbehandeling op voorhand niet geschikt lijkt of de informele aanpak niet slaagt, wordt de formele procedure gevolgd. Deze formele procedure houdt een schriftelijke klachtbehandeling in die gericht is op het geven van een oordeel. De klachtbehandelaar nodigt de klager uit voor een hoorzitting. Van het horen van de klager kan op grond van artikel 9:10, tweede lid, van de Awb worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of de klager niet binnen een door de gemeente gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

Tijdens een hoorzitting wordt getracht de klacht op te lossen. Als de klacht wordt opgelost, dan hoeft de formele procedure niet verder te worden doorlopen. Als niet tot een oplossing wordt gekomen, dan wordt de klacht formeel afgehandeld doordat de klachtbehandelaar schriftelijk een oordeel op de klacht neemt. De klager wordt in deze brief schriftelijk gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en het oordeel dat de klachtbehandelaar daaraan verbindt. Als de klager het niet eens is met de afdoening, dan kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman als externe klachtbehandelaar.

3. De externe klachtprocedure

Zoals eerder beschreven, vindt de externe klachtprocedure plaats bij de Nationale ombudsman. Dit wordt ook wel de tweedelijns klachtbehandeling genoemd, omdat een klacht eerst bij de gemeente dient te worden ingediend en behandeld alvorens een klacht kan worden behandeld door de ombudsman. Als een inwoner een klacht bij de Nationale ombudsman heeft ingediend zonder eerst bij de gemeente

te klagen, wordt de inwoner naar de gemeente terugverwezen, zodat de klacht daar eerst kan worden behandeld.

Als de Nationale ombudsman met een klacht aan de slag gaat, kunnen zij een klacht op verschillende manieren behandelen. De ombudsman kan tussenbeide komen, wat ook wel een interventie wordt genoemd. Er kan een bemiddelingsgesprek worden gepland of er kan een onderzoek met oordeel volgen.

3.1 Overzicht klachten Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman verstrekt jaarlijks een overzicht van de klachten die zijn ontvangen over de gemeente. In het onderstaande overzicht is weergegeven hoeveel klachten er in 2024 over de gemeente bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen en afgedaan.

Tabel 3 Klachten ingediend bij Nationale ombudsman in 2024

Omschrijving	Aantal
In 2024 ontvangen klachten	23
Behandeld:	21
Oplossing door interventie	2
Bemiddeling of goed gesprek	0
Onderzoek, waarvan met rapport	0
Onderzoek, waarvan met brief	2
Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	0
Informatie of doorverwijzing	16
Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1

Uit het bovenstaande overzicht, zoals ontvangen van de Nationale ombudsman, blijkt dat er in 2024 in totaal 23 klachten over de gemeente bij de Nationale ombudsman zijn ingediend. Ten opzichte van 2023 zijn er drie klachten minder ingediend in 2024. In 2024 zijn zestien klachten afgehandeld door informatieverstrekking of doorverwijzing. Bij informatieverstrekking kan worden gedacht aan het beantwoorden van vragen. Onder doorverwijzen valt het verwijzen van een klager naar de gemeente voor een interne klachtbehandeling dan wel het wijzen op de mogelijkheid van bezwaar of beroep. Verder zijn twee klachten opgelost door interventie, twee klachten zijn afgehandeld door een onderzoek met een brief en één klachtbehandeling is tussentijds beëindigd alvorens het onderzoek van start kon gaan.

Omschrijving klachten

Naast een cijfermatig overzicht is per klacht een korte omschrijving toegevoegd. De zestien klachten die zijn behandeld als 'informatie of doorverwijzing', zijn als volgt omschreven:

- uitvoering Participatiewet;
- bejegening door medewerker;
- slechte omstandigheden noodopvang Oekraïners;
- behandeling maatschappelijk werkster;
- WOZ-waarde;
- Klachtbehandeling WMO-fiets;
- Ligplaats zwervers;
- Communicatie rond werkzaamheden;
- behandeling aanvraag rolstoel;
- geluidsoverlast festival;

- handhaving/procedurele rechtvaardigheid;
- handelen medewerkers jeugdzorg;
- contact met huisarts/zorg;
- burenen;
- agressieve medewerker;
- partijdige opstelling vergunningen.

Voor wat betreft de afhandeling 'onderzoek, waarvan met brief' (twee klachten), houdt de ene klacht in dat de gemeente zich niet aan de wettelijke termijnen heeft gehouden, in het kader van PGB. De andere klacht betreft een melding over gevaarlijk rijgedrag in de straat.

Verder is de afdoeningswijze 'oplossing door interventie' toegepast op twee klachten. De ene klacht had betrekking op het uitblijven van een reactie. De andere klacht was gericht tegen een WMO-aanvraag voor een lichtere rolstoel.

Tot slot is eenmaal de klachtenbehandeling beëindigd alvorens een onderzoek van start kon gaan. De klacht ging over de klachtbehandeling bij de gemeente.

4. Inzicht in de klachten

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van tabellen inzicht gegeven in de klachten. Hierbij wordt ingegaan op het aantal klachten in 2024, de wijze waarop de klachten bij de gemeente zijn ingediend en de verdeling van het aantal klachten per team/bestuursorgaan. Daarna wordt ingegaan op de aard van de klachten. Verder wordt inzicht gegeven in de wijze waarop klachten zijn afgehandeld. Dat wordt gedaan aan de hand van een weergave van de verdeling van de gegeven oordelen op de klachten en aan de hand van overzichten, waarmee inzicht wordt gegeven in de behandeltermijn van de in behandeling genomen klachten.

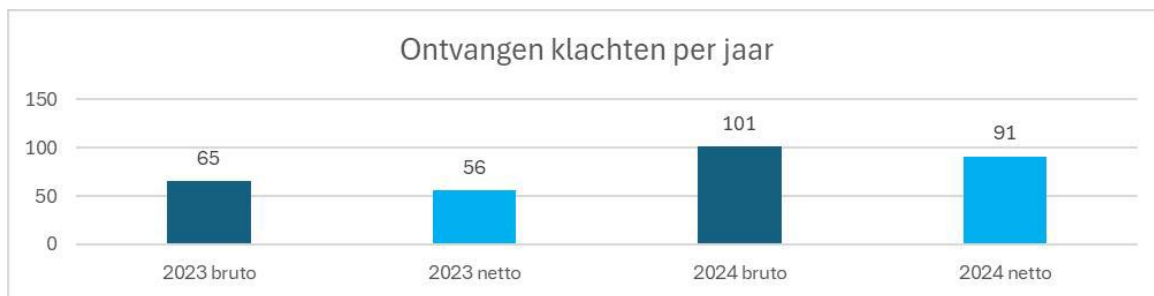
4.1 Openstaande klachten 2023

In het klachtenjaarverslag 2023 is aangegeven dat er vier klachten nog in behandeling waren op het moment van vaststelling. Deze klachten zijn inmiddels afgerond. Een tweetal klachten is respectievelijk gegrond en ongegrond verklaard. Daarnaast zijn twee klachten informeel afgehandeld.

4.2 Totaal aantal klachten 2024, 2023 en 2022

In 2024 zijn in totaal 101 (bruto) klachten ingediend. Ten opzichte van 2023 betekent dit een stijging van het aantal ingediende klachten, namelijk van (bruto) 36 klachten. Een gedeelte van de in 2024 ingediende klachten is onterecht als klacht geregistreerd. Om ervoor te zorgen dat de klachtregistratie van de klachtencoördinatoren overeenkomt met de zaakregistratie, verzoeken de klachtencoördinatoren de onjuist geregistreerde klachten direct over te boeken naar het juiste zaaktype. Bij een onjuiste registratie kan worden gedacht aan vragen, meldingen en informatieverzoeken.

Figuur 1 Weergave aantal klachten 2024 en 2023



Bruto en netto klachten 2024

Van de hiervoor genoemde 101 (bruto) klachten zijn er tien niet in behandeling genomen als klacht. De redenen hiervan zijn als volgt:

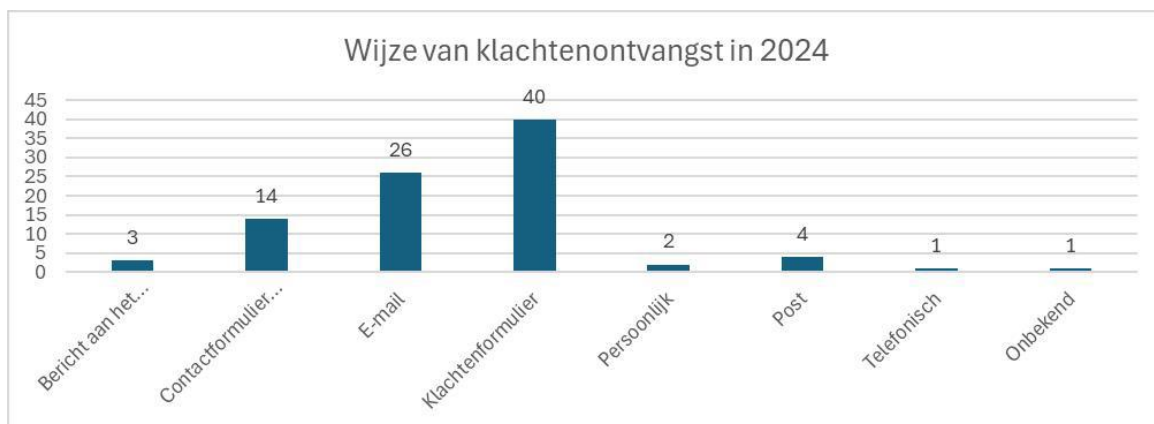
- twee zijn bestemd voor de heffings-/invorderingsambtenaar en zijn gericht tegen de WOZ-waarde;
- één betreft een melding;
- één betreft een vraag;
- één is overgedragen aan het team technische ondersteuning, omdat dit geen klacht betreft;
- één is gericht tegen een persoon die niet werkzaam is bij de gemeente;
- één is bestemd voor een externe organisatie;
- één is opgevat als een verzoek tot het verwijderen van persoonsgegevens;
- één betreft een navraag of aan de eerder ingediende klacht uitvoering is gegeven;
- één is samengevoegd met een andere klacht.

Dit impliceert dat er in totaal 91 (netto) klachten in dit jaarverslag aan de orde komen. Om een goede weerspiegeling van de klachtenbehandeling te geven, wordt hierna uitgegaan van dit aantal klachten.

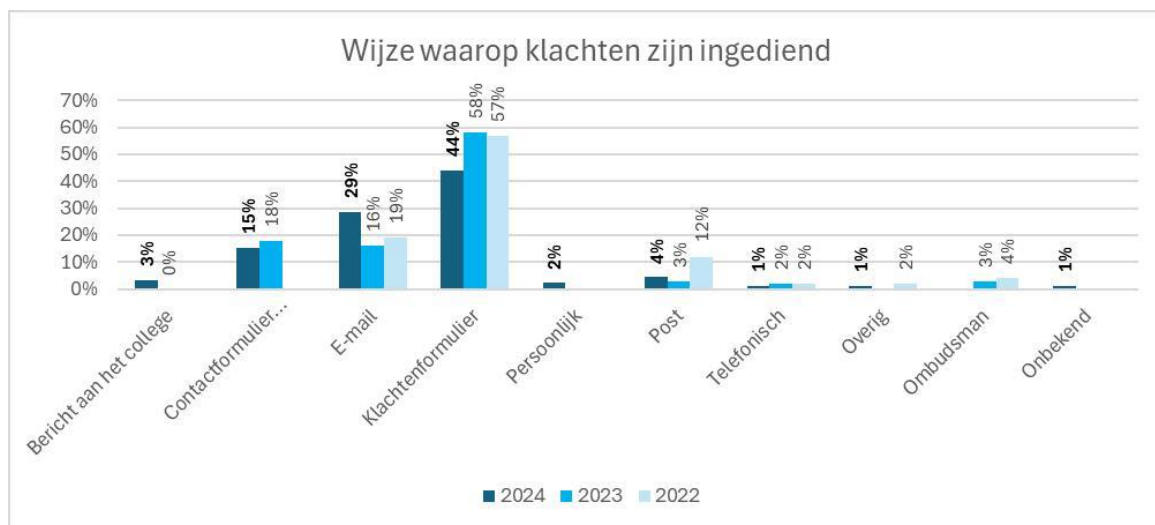
4.3 De wijze waarop de klachten de gemeente hebben bereikt

In de figuren 2 en 3 is weergegeven op welke wijze de klachten bij de gemeente zijn ingediend.

Figuur 2 Wijze waarop de klachten in 2024 zijn ingediend



Figuur 3 Wijze waarop de klachten in 2024, 2023 en 2022 zijn ingediend



Uit de bovenstaande tabellen kan worden afgeleid dat het digitaal indienen van een klacht, via een email dan wel via een klachten- of contactformulier, de voorkeur heeft van de inwoner. Opvallend is de toename van het gebruik van de e-mail, namelijk een stijging van 16% in 2023 naar 29% in 2024. De e-mail is, net zoals het contactformulier (15% in 2024), een laagdrempelige manier om een klacht in te dienen. Het inloggen met DigiD is hiervoor niet noodzakelijk. Het contactformulier is opgenomen onder de contactpagina op de website van de gemeente.

Daarnaast is 44% van de klachten ingediend via een klachtenformulier. Dit betreft een daling voor deze wijze van indienen in vergelijking met 2023 (58%). Het klachtenformulier is gekoppeld aan het zaaktype 'klachtenbehandeling', wat als voordeel heeft dat de klacht direct goed is geregistreerd in het zaakstelsel. Hierbij dient de inwoner in te loggen met DigiD. Klachten die op een andere wijze binnenkomen, kunnen pas later worden geregistreerd. Het is niet bekend of daarmee ook de klachtbehandeling later is gestart.

4.4 Aantal klachten per team/ bestuursorgaan

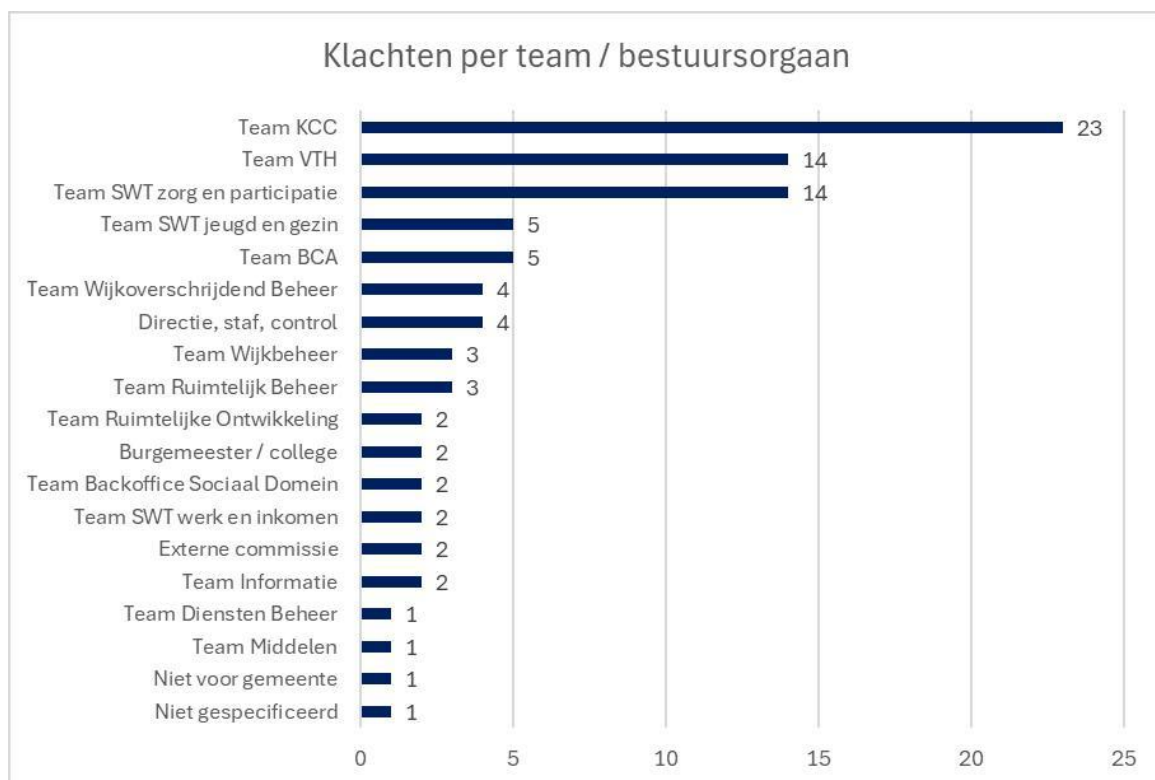
In de onderstaande tabel is vastgelegd hoeveel klachten per team/bestuursorgaan in de afgelopen jaren zijn ontvangen. Voor dit onderdeel is het interessant om te zien hoe de cijfers over 2024 zich verhouden tot de cijfers over 2023 en 2022. Het is belangrijk om te vermelden dat een klacht soms meerdere teams raakt. In de onderstaande tabel is de klacht gekoppeld aan het team waar het zwaartepunt van de klacht ligt. Dit hangt samen met de klachtbehandelaar. Hieronder wordt een toelichting gegeven op het grootste aantal klachten, waarbij specifiek wordt ingezoomd op drie teams, namelijk: de teams KCC (drieëntwintig), VTH (veertien) en SWT zorg en participatie (veertien).

Tabel 4 Aantal klachten per team/bestuursorgaan 2024, 2023 en 2022

Team/bestuursorgaan	2024	2023	2022
Niet gespecificeerd	1	3	0
Niet voor gemeente	1	0	0
Team Middelen	1	0	1
Team Diensten Beheer	1	0	0

Team Informatie	2	0	0
Externe commissie	2	3	4
Team SWT werk en inkomen	2	0	1
Team Backoffice Sociaal Domein	2	4	2
Burgemeester / college	2	1	0
Team Ruimtelijke Ontwikkeling	2	8	10
Team Ruimtelijk Beheer	3	2	4
Directie, staf, control	4	2	8
Team Wijkoverschrijdend Beheer	4	2	5
Team Wijkbeheer	3	1	5
Team BCA	5	3	2
Team SWT jeugd en gezin	5	8	3
Team SWT zorg en participatie	14	6	6
Team VTH	14	3	7
Team KCC	23	8	8
Team Ondersteuning	0	0	0
Team MO	0	0	2
Overig	0	2	0
Totaal	91	56	68

Figuur 4 Aantal klachten per team/bestuursorgaan 2024



Toelichting op tabel 4 en figuur 4

Uit tabel 4 volgt dat het aantal klachten is gestegen, van 56 klachten in 2023 naar 91 klachten in 2024.

Team KCC

Voor het team KCC kan worden vastgesteld dat de meeste klachten betrekking hebben op bejegening (veertien), communicatie (drie), beleid (twee) en procedures (vier). Opvallend is dat vijftien van de drieëntwintig klachten betrekking hebben op het werken op afspraak bij burgerzaken. Zo hebben burgers ervaren dat het aanvragen of ophalen van reisdocumenten hierdoor minder toegankelijk is geworden. Van deze vijftien klachten zijn tien klachten gericht tegen servicepunten.

Verder zijn de overige klachten onder meer gericht tegen een klantenvriendelijke behandeling, foutief verstrekte informatie over de geldigheid van een paspoort en het niet beschikbaar hebben van tijdstippen op de website om een rijbewijs op te halen.

Vijf klachten zijn openstaand en zeven klachten zijn informeel afgehandeld. Daarnaast zijn zeven klachten ongegrond bevonden en twee klachten gegrond verklaard. Bij één klacht was geen oordeel mogelijk en één klacht is niet in behandeling genomen.

Team VTH

Opvallend is dat bij het team VTH zes van de veertien klachten als herhaalde klachten kunnen worden aangemerkt. Deze klachten zijn opnieuw ingediend, omdat twee burgers geen reactie hebben ontvangen op de eerdere ingediende klachten. Het grootste gedeelte van de klachten heeft betrekking op communicatie (elf), gevolgd door bejegening (twee) en beleid (één). Hieronder worden deze klachten gespecificeerd.

Vijf klachten hebben betrekking op het niet tijdig reageren op vragen van inwoners. Verder zijn acht klachten gericht tegen boa's, waarvan zes herhaalde klachten zijn. Eén klacht is gericht tegen het nalatig zijn in het betalen van een dwangsom door de gemeente.

Over de uitkomst van de klachtenbehandeling kan het volgende worden opgemerkt. Negen klachten zijn informeel afgehandeld. Bij twee klachten was er geen sprake van een gedraging en deze zijn niet-ontvankelijk verklaard. Verder zijn twee klachten niet in behandeling genomen en is één klacht afgebroken.

Team SWT zorg en participatie

Wat opvalt bij het team SWT zorg en participatie is dat één klager driemaal heeft geklaagd over een WMO-beschikking. Hiervan zijn twee klachten niet in behandeling genomen, omdat de klager bezwaar had kunnen maken tegen deze beschikking. De derde klacht is als herhaalde klacht aangemerkt. Daarnaast is opvallend dat een andere klager vijfmaal heeft geklaagd. Deze klachten hebben betrekking op een PGB-aanvraag. Eén klacht is niet in behandeling genomen en bij één klacht is geconstateerd dat niet sprake is van een gedraging. Laatstgenoemde klacht is niet-ontvankelijk verklaard. De andere klachten zijn tweemaal gegrond bevonden en eenmaal afgebroken. Verder is opvallend dat een andere klager twee klachten heeft ingediend, die allebei informeel zijn afgehandeld. Eén klager heeft een klacht ingediend, die betrekking heeft op een procedure. Dit betekent dat elf van de veertien klachten afkomstig zijn van vier klagers.

De resterende drie klachten hebben betrekking op procedures (één), bejegening (één) en communicatie (één).

Drie klachten zijn informeel afgehandeld. Tweemaal was er geen sprake van een gedraging, waardoor deze klachten niet-ontvankelijk zijn verklaard. Vier keer is een klacht niet in behandeling genomen. Daarnaast zijn drie klachten gegrond verklaard. De klachtenbehandeling is één keer afgebroken, omdat de klager de klacht heeft ingetrokken. Bij één klacht waren er meerdere uitkomsten, namelijk: niet-ontvankelijk (vier), gegrond (één), ongegrond (vier) en geen oordeel mogelijk (vier).

Tabel 5 Terugkerende klagers

	Kla- ger A	Kla- ger B	Kla- ger C	Kla- ger D	Kla- ger E	Kla- ger F	Kla- ger G	Kla- ger H	Klachten van terugkerende klagers	Totaal aantal klach- ten	Percentage klachten van veelvoudige klagers
VTH			5		3				8	14	57%
SWT zorg en participatie	5			3		1		2	11	14	79%
SWT jeugd en gezin		1							1	5	20%
BCA		1					1		2	5	40%
Directie, staf, control	1	2							3	4	75%
Wijkbeheer							1		1	3	33%
Bezwaarschriftencommis- sie	1	1							2	2	100%
Backoffice Sociaal Domein				1					1	2	50%
Burgemeester / college		1				1			2	2	100%
Eindtotaal (alle teams)	7	6	5	4	3	2	2	2	31	91	34%

Toelichting op tabel 5

Uit tabel 5 volgt dat een aantal klagers meerdere klachten heeft ingediend bij de gemeente. In dit jaar-verslag wordt gesproken over een 'terugkerende klager' indien een klager minimaal twee klachten bij de gemeente heeft ingediend.

Opvallend is dat klager A in totaal zeven klachten heeft ingediend, waarvan vijf klachten over team SWT zorg en participatie (zoals hierboven beschreven), één klacht over de directie/staf/control en één klacht over de bezwaarschriftencommissie. Daarnaast heeft klager B in totaal zes klachten ingediend, die verdeeld zijn over vier teams (vijf klachten) en de bezwaarschriftencommissie (één klacht). Verder is opvallend dat klagers C en E respectievelijk vijf en drie klachten hebben ingediend over team VTH. Dit impliceert dat acht van de veertien klachten bij VTH afkomstig zijn van twee klagers. Voor team SWT zorg en participatie zijn elf van de veertien klachten afkomstig van vier terugkerende klagers.

Tabel 6 Aantal klantcontacten KCC, VTH en SWT

Klantcontacten KCC	Klantcontacten	Waarvan doorverbonden naar VTH	Waarvan doorverbonden naar SWT
KCC telefonisch	46.972	877	354
KCC balie	30.730		
Ontvangend team	Aantal klachten	Aantal contactmomenten	Verhouding klachten / contactmomenten
KCC	23	77.702	0,03%

Toelichting op Tabel 6

Uit tabel 5 is de verhouding tussen het aantal klantcontacten en het aantal klachten vastgelegd. In 2024 heeft het KCC in totaal 77.702 klantcontacten gehad, waarvan 46.972 telefonisch en 30.730 via de balie. Er zijn drieëntwintig klachten tegen het team KCC ingediend, wat resulteert in een percentage van 0,03%.

Daarnaast zijn er vanuit het KCC in totaal 877 telefoontjes doorverbonden met het team VTH. Voor team SWT zijn dit 354 telefoontjes die vanuit het KCC zijn doorgeschakeld. Dit betreffen telefoontjes voor zorg/participatie, jeugd/gezin, inburgering en schulddienstverlening. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de gegevens over dit aantal klantcontacten niet compleet zijn. Zoals aangegeven, betreffen de gegevens uit tabel 5 uitsluitend de klantcontacten die via het KCC telefonisch zijn doorverbonden. Rechtstreekse en fysieke klantcontacten met de teams VTH en SWT zijn daarin niet meegenomen. Deze gegevens zijn niet bekend. Derhalve is het niet mogelijk om de verhouding tussen het aantal klachten en klantcontacten voor de teams VTH en SWT zorg en participatie inzichtelijk te maken.

4.5 Aard van de klachten

Eén van de onderdelen die op grond van artikel 9 van de Klachtenregeling in het verslag dient te worden opgenomen, betreft de aard van de klachten. Klachten zijn verschillend van aard en variëren, bijvoorbeeld van overlast door werkzaamheden in de openbare ruimte tot het niet nakomen van afspraken. Bij laatstgenoemde kan worden gedacht aan het niet terugbellen waar dit wel is toegezegd.

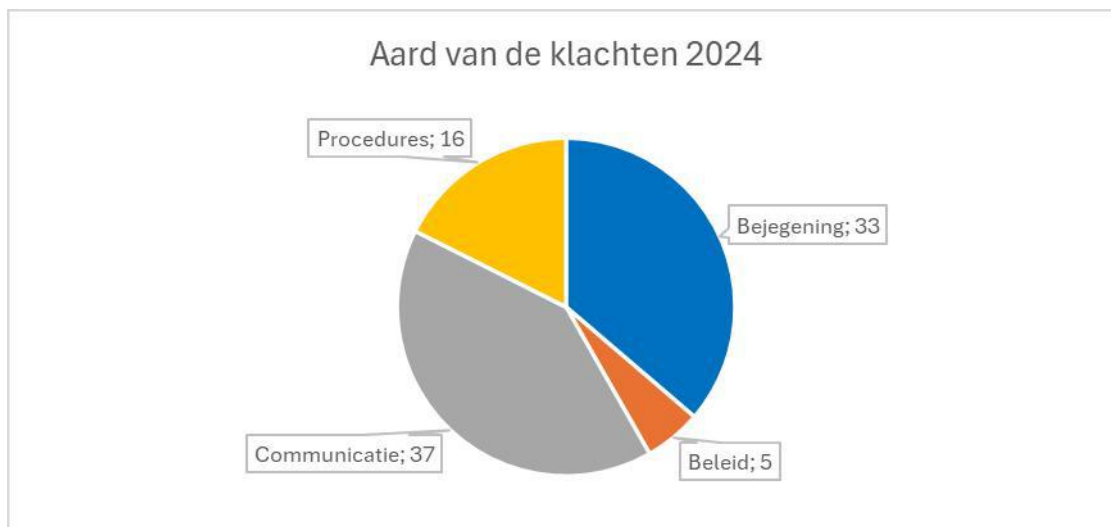
De klachten uit 2024 kunnen in vier categorieën worden ingedeeld:

- Bejegening (houding en gedrag);
- Beleid;
- Procedures;
- Communicatie.

Toelichting

- Onder bejegening vallen meerdere klachten over het werken op afspraak bij burgerzaken. Dit heeft vooral bij de introductie hiervan veel klachten opgeleverd;
- De beleidsklachten variëren onder meer van het werken op afspraak tot het raadplegen van BRP;
- Onder procedures vallen meerdere klachten waarbij de klager bezwaar had kunnen instellen, gelet op artikel 9:8, eerste lid, sub c, van de Awb.
- De communicatieklachten betreffen het niet beantwoorden van vragen, brieven of terugbelnotities.

Figuur 5 Aard van de klachten 2024



Figuur 6 Aard van de klachten 2023



4.6 Wijze waarop de klachten zijn behandeld

De wijze waarop klachten zijn behandeld, wordt verduidelijkt aan de hand van het aan de klacht verbonden oordeel en de behandeltermijn. Aan de hand van het onderstaande overzicht en een toelichting daarop, wordt inzicht gegeven in de verdeling van het aantal klachten en de uitkomst.

Figuur 7 Uitkomst klachtenbehandeling 2024

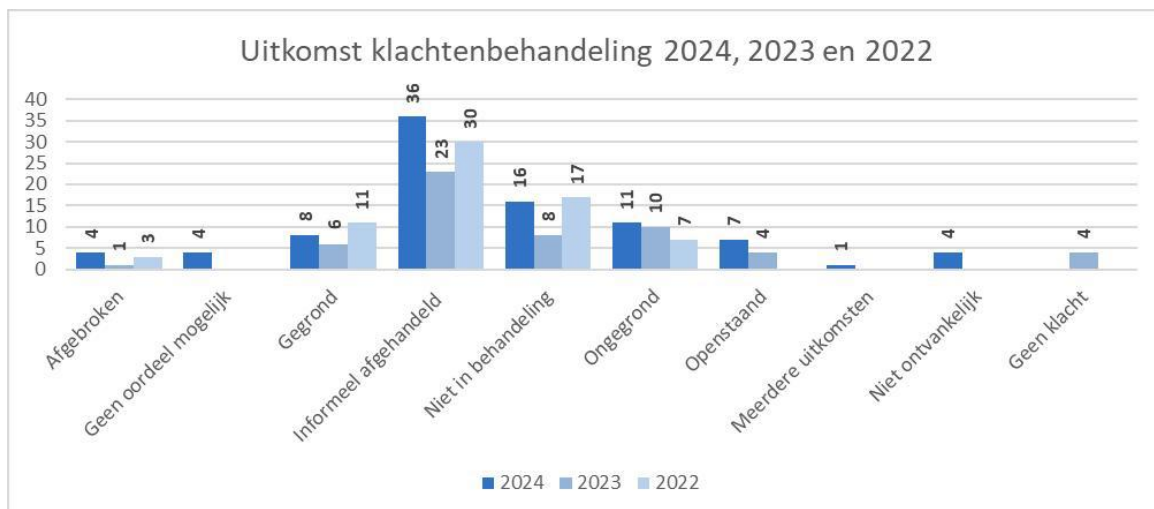


Toelichting op Figuur 7

Figuur 7 geeft inzicht in de wijze van afhandelen van de klachten voor wat betreft de conclusies die aan de klachten zijn verbonden. Hieronder worden deze conclusies nader toegelicht.

- Bij 'informeel afgehandeld' gaat het om de klachten (36) waarbij contact is geweest met de klager en dit contact voldoende was om de klacht op te lossen. Het zegt niets over het gegrond of ongegrond zijn van een klacht. Als de klager van mening is dat zijn klacht voldoende is behandeld, wordt de klachtenprocedure beëindigd. Het gaat de klager er om dat zijn klacht is besproken en de gemeente hierop adequaat heeft gereageerd.
- Bij 'gegrond' (acht) is de gemeente van mening dat de klacht terecht is. Deze conclusie is schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- Bij het oordeel 'ongegrond' (elf) is de gemeente van mening dat de klacht niet terecht is of herkent zich niet in de betreffende klacht. Deze conclusie is schriftelijk aan de klager medegedeeld.
- Bij het kopje 'niet in behandeling' (zestien) kan worden gedacht aan klachten die op grond van artikel 9:8 van de Awb niet in behandeling dienen te worden genomen (zoals besproken in paragraaf 2.1). Er is vijf keer een klacht niet in behandeling genomen omdat de klager bezwaar/beroep had kunnen instellen, daarnaast is vijf keer een klacht als herhaalde klacht aangemerkt (dezelfde klacht die eerder is behandeld), verder heeft één gedraging meer dan een jaar geleden plaatsgevonden en hebben vier klagers de klachten niet gespecificeerd.
- Bij het kopje 'niet-ontvankelijk' (vier) is er viermaal sprake van klachten die niet aan de vereisten van artikel 9:4 van de Awb voldoen. Meer specifiek, er was geen sprake van een gedraging.
- Bij het kopje 'klacht afgebroken' (vier) zijn de klachten door de klagers ingetrokken.
- Het kopje 'openstaand' (zeven) ziet op klachten die nog in behandeling zijn. Deze klachten worden in het jaarverslag van 2025 opgenomen.

Figuur 8 Uitkomst klachtenbehandeling 2024, 2023 en 2022



4.6.1 Formele behandeling met een hoorzitting

Op basis van de klacht en het onderzoek kan een hoorzitting plaatsvinden. Dit wordt de formele klachtbehandeling genoemd. Wanneer een hoorzitting plaatsvindt, worden de klager en de beklagde (medewerker) gehoord door de klachtbehandelaar. De hoorzitting heeft, indien mogelijk, de vorm van een gesprek. Van deze hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het betreft een zakelijke weergave van de inhoud van het gesprek. Er wordt een afdoeningsbrief toegezonden aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Daarnaast worden de klachtcoördinator en gemeentesecretaris in kennis gesteld van de klachtenafhandeling.

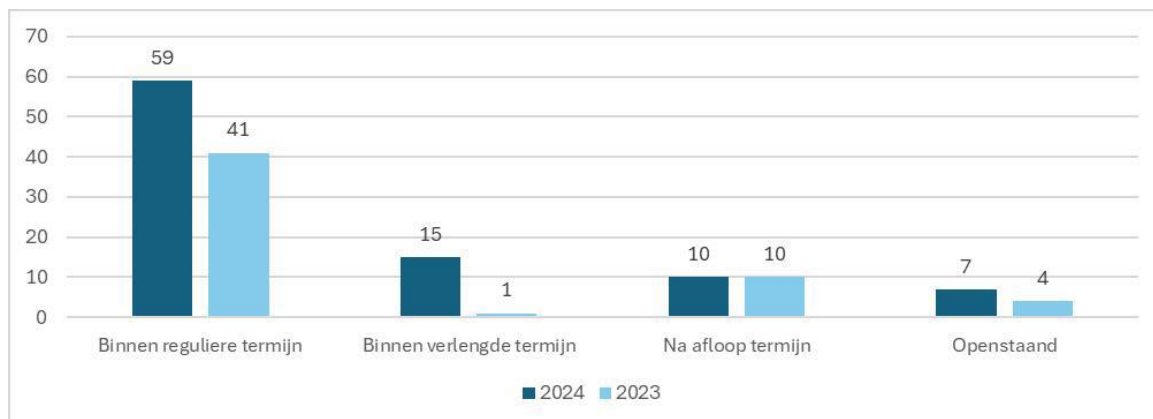
4.7 De behandeltermijn van in behandeling genomen klachten

De gemeente streeft ernaar om een interne klacht zo voortvarend mogelijk af te doen. Het uitgangspunt is de klacht binnen de wettelijke termijn van zes weken te hebben afgehandeld. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met vier weken en daarover wordt de klager schriftelijk geïnformeerd. Onderstaande overzichten geven inzicht in de behandeltermijn van de in behandeling genomen klachten.

Tabel 7 Behandeltermijn klachten 2024 en 2023

Behandeltermijn	2024	% 2024	2023	% 2023
Binnen reguliere termijn	59	64,8%	41	73,2%
Binnen verlengde termijn	15	16,5%	1	1,8%
Na afloop termijn	10	11,0%	10	17,9%
Openstaand	7	7,7%	4	7,1%
Totaal	91	100,0%	56	100,0%

Figuur 9 Behandeltermijn klachten 2024 en 2023



Toelichting Tabel 7 en Figuur 9 behandeltermijnen

In 2024 zijn in totaal 91 (netto) klachten ontvangen. Daarvan is 64,8% binnen de reguliere termijn afgehandeld. Dit betreft een daling ten opzichte van 2023, toen 73,2% van de klachten tijdig is afgehandeld. Hierbij dient als opmerking te worden geplaatst dat in 2023 in totaal 56 (netto) klachten zijn ingediend. Dit zijn 35 (netto) klachten minder ten opzichte van 2024.

Wanneer de klachtenafhandeling binnen de reguliere en verlengde termijn wordt opgeteld, betreft dat een percentage van 81,3% in 2024. In 2023 is dat een percentage van 75%. Opvallend is dat het aantal klachten dat is afgehandeld na afloop van de termijn in 2024 (11%) is gedaald ten opzichte van 2023 (17,9%). Terwijl het aantal behandelde klachten na afloop van de termijn zowel in 2024 als 2023 tien is. Het percentage is in 2023 in verhouding hoger, omdat er destijds minder klachten zijn ingediend (56).

Van de 59 klachten die binnen de reguliere termijn zijn afgehandeld, zijn 30 klachten informeel opgelost, één gegrond en drie ongegrond verklaard. De overige klachten die binnen deze termijn zijn afgerond, betreffen de volgende klachten:

- afgebroken klachten (vier);
- de niet in behandeling genomen klachten (vijftien);
- een klacht waarbij geen oordeel mogelijk was (twee);
- niet-ontvankelijke klachten (drie);
- niet voldaan aan vormvereisten (één).

Van de in totaal vijftien klachten die zijn afgehandeld binnen de verlengde termijn, zijn twee klachten informeel afgehandeld, vier gegrond en zes ongegrond verklaard. Daarnaast was voor twee klachten geen oordeel mogelijk en was één klacht niet-ontvankelijk.

Van de in totaal tien klachten die na afloop van de termijn zijn afgehandeld, zijn er vier informeel afgehandeld, drie gegrond en twee ongegrond verklaard. Bij één klacht zijn er meerdere uitkomsten vastgesteld, omdat er sprake was van meerdere gedragingen. De uitkomsten bij deze ene klacht betreffen: niet-ontvankelijk (vier), gegrond (één), ongegrond (vier) en geen oordeel mogelijk (vier).

Er staan in totaal zeven klachten open die niet in het verslagjaar zijn afgehandeld. Deze klachten worden in het jaarverslag van 2025 opnieuw opgenomen.

5. Conclusie en aandachtspunten voor 2025

In dit jaarverslag vallen een aantal zaken op. Hieronder wordt hierop nader ingegaan.

Aantal klachten per team

De klachten zijn over het algemeen redelijk gelijkwaardig verdeeld over de organisatie. Bij teams met veel klantcontacten zijn logischerwijs meer klachten ingediend. De meeste klachten hebben betrekking op team KCC (drieëntwintig), gevolgd door team VTH (veertien) en team SWT zorg en participatie (veertien). Opvallend is dat vijftien van de drieëntwintig klachten bij team KCC betrekking hebben op het werken op afspraak bij burgerzaken, zes van de veertien klachten bij team VTH als herhaalde klachten kunnen worden aangemerkt en elf van de veertien klachten bij team SWT zorg en participatie door vier klagers zijn ingediend.

Voor wat betreft de verhouding tussen het aantal klachten en klantcontacten kan het volgende worden opgemerkt. In 2024 heeft het KCC in totaal 77.702 klantcontacten gehad, waarvan 46.972 telefonisch en 30.730 via de balie. Er zijn drieëntwintig klachten tegen het team KCC ingediend, wat resulteert in een percentage van 0,03%. Daarnaast zijn er vanuit het KCC in totaal 877 telefoontjes doorverbonden met het team VTH. Voor team SWT zijn dit 354 telefoontjes die vanuit het KCC zijn doorgeschakeld. Rechtstreekse en fysieke klantcontacten met de teams VTH en SWT zijn daarin niet meegenomen. Deze gegevens zijn niet bekend. Derhalve is het niet mogelijk om de verhouding tussen het aantal klachten en contactmomenten inzichtelijk te maken voor de teams VTH en SWT zorg en participatie.

Communicatie

Daarnaast valt op dat het aantal klachten over communicatie is gestegen (namelijk van 9 in 2023 naar 37 in 2024) en dat in 2024 de meeste klachten hierover gaan. De gemeente wordt aangesproken door inwoners op basis van verwachtingen ten aanzien van de gemeente en de medewerkers. Hieronder valt bijvoorbeeld het tijdig terugbellen van een inwoner. Deze verwachtingen kunnen leiden tot klachten.

Informele afhandeling

Er zijn 36 van de in totaal 91 ingediende klachten informeel afgehandeld. Als op die manier een klacht kan worden opgelost, heeft dat voor alle betrokkenen alleen maar voordelen. De informele afhandeling blijft dan ook de voorkeur behouden. Het is van groot belang om snel contact op te nemen met de inwoner. Daarmee kunnen herhaalde klachten worden voorkomen. De klachten die in 2024 informeel zijn afgehandeld, zijn grotendeels telefonisch afgedaan.

Klachtenregistratie

Een juiste klachtenregistratie is van groot belang. Uit het jaarverslag blijkt dat meldingen, vragen en informatieverzoeken als klacht worden geregistreerd in het zaakstelsel. De klachtencoördinatoren laten onjuiste registraties corrigeren. De inwoner is beter geholpen indien de gemeente een melding, vraag of informatieverzoek die niet gaat over een klacht op een andere wijze oppakt. Een correcte zaakregistratie geeft een juist beeld weer van het aantal klachten. Het helpt eveneens bij het opstellen van het klachtenjaarverslag.