

Jaaroverzicht ingekomen klachten

Beknopt overzicht 2024

Behoorlijk overheidsoptreden houdt in:

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

Wij gebruiken deze vier hoofdcategorieën om de klachten en klantsignalen te definiëren. Ze zijn onderverdeeld in subcategorieën (zie ook pagina 2) om de onderwerpen beter te specificeren. Deze zijn allemaal terug te vinden in de [Behoorlijkheidswijzer](#) van de Nationale Ombudsman.

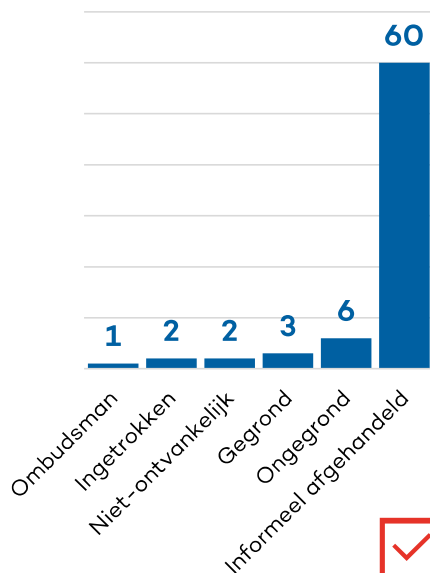
62⁺²
via Ombudsman

Binnengekomen klachten 2024

74

Afgehandelde klachten 2024

Inclusief openstaand 1-1-2024



Klachten en klantsignalen



Verbeteren klachtafhandeling

De algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor in welke gevallen sprake is van een klacht. De gemeente Land van Cuijk heeft een aanvullende klachtenregeling (de Klachtenverordening gemeente Land van Cuijk 2022). In het jaarverslag 2022/2023 hebben we aangegeven aan de slag te gaan met het verbeteren van de klachtafhandeling. Hierbij hebben we de focus gelegd op het snel leggen van persoonlijk contact met de klager, om te begrijpen wat de reden was voor het indienen van de klacht. Hoewel niet alle meldingen onder de klachtenregeling vallen is het belangrijk dat al onze inwoners gehoord en gezien worden.

Proces klantsignalen

Om inzicht te krijgen in de binnenkomende signalen van onze inwoners is het noodzakelijk dat zij op één centraal punt binnenkomen. Hiervoor hebben wij in mei 2024 het **proces klantsignalen** geïntroduceerd. Klantsignalen zijn vaak bredere indicaties van behoeften, verwachtingen of problemen die ons wijzen op verbeterpunten binnen onze dienstverlening die niet direct leiden tot een klacht.

Ook eenvoudige klachten, bijvoorbeeld over de telefonische bereikbaarheid van een medewerker, behandelen wij sindsdien als een klantsignaal. Deze werkwijze biedt ons de mogelijkheid om sneller en effectiever signalen op te pakken en problemen op te lossen.

Omdat we dit proces pas in de tweede helft van 2024 hebben ingevoerd, kunnen we pas in het jaaroverzicht over 2025 een volledig beeld geven van de effecten ervan. We verwachten dat deze evaluatie waardevolle inzichten zal opleveren over hoe we dit proces verder kunnen optimaliseren en de klantbeleving kunnen verbeteren.

De ervaringen met de klantsignalen tot nu toe zijn in ieder geval positief.

228

Klantsignalen
ontvangen in 2024

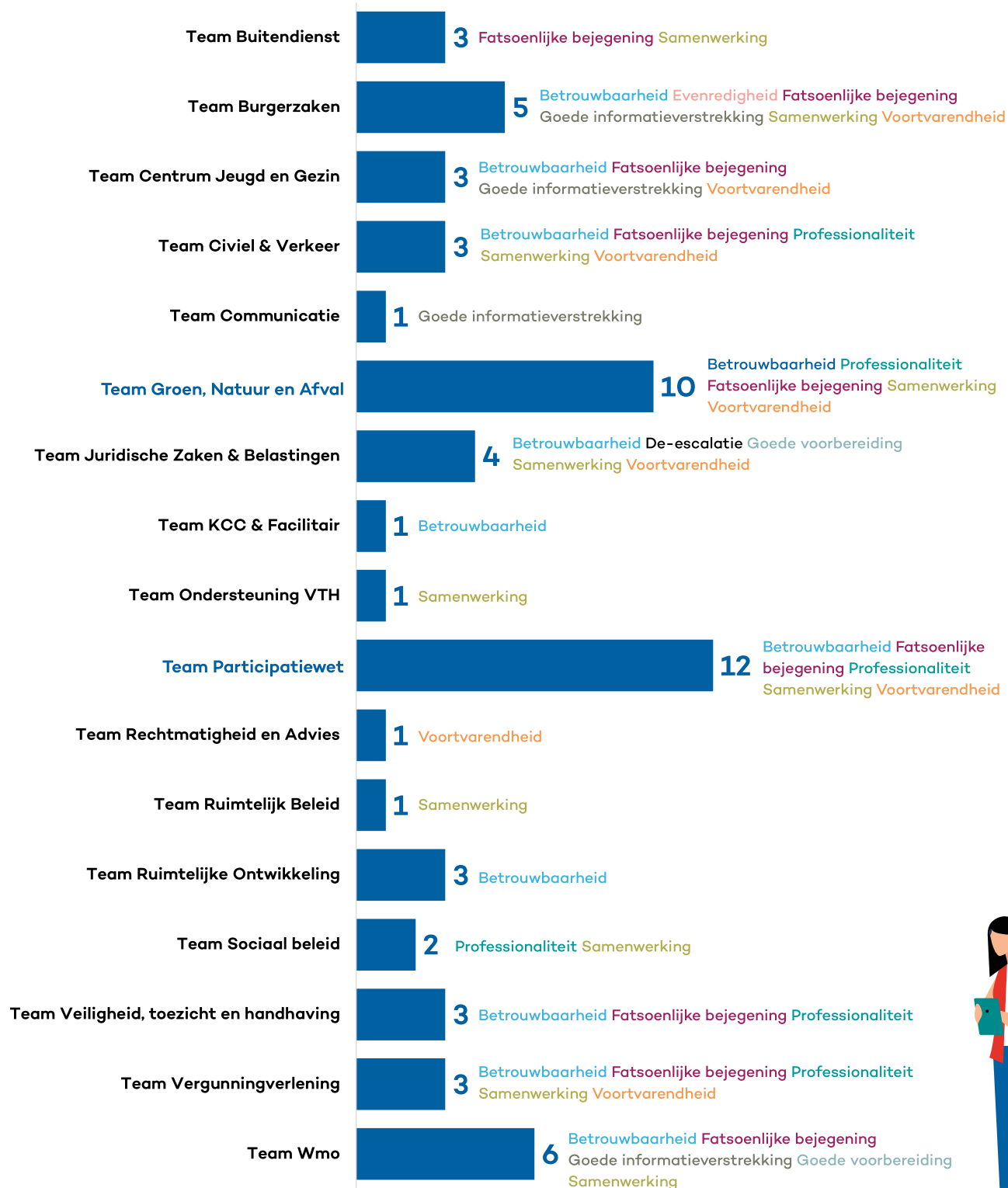


Uiteraard streven we naar een optimale klanttevredenheid, maar klachten zullen er altijd blijven. Daarom is het belangrijk om de ontvangen klachten in perspectief te plaatsen.

Het **totale aantal is laag** in verhouding tot de omvang van onze gemeente en het grote aantal klantcontacten dat dagelijks plaatsvindt.

Sommige teams hebben aanzienlijk **meer klantcontacten** dan het andere, wat logischerwijs kan leiden tot een hoger aantal meldingen.

Ingekomen klachten per team 2024



We hebben voor dit jaaroverzicht aan de twee teams met het hoogst aantal klachten (van het totaal) gevraagd om een reactie. Het is dan ook van belang om deze cijfers te interpreteren binnen de context van werkvolume en de contactintensiteit.

Team Groen, Natuur en Afval



Groen- en afvalinzameling

Binnen het domein van groen en afvalinzameling hebben we het afgelopen jaar meerdere signalen ontvangen van inwoners.

De klachten betroffen met name het niet (tijdig) ophalen van containers en het onvoldoende of te laat onderhouden van het openbaar groen. Het niet ophalen van containers veroorzaakt overlast en irritatie bij bewoners. Het niet ophalen kan diverse oorzaken hebben. De uitvoering van de afvalinzameling ligt bij externe inzamelerspartners. Het is daarom van belang dit in de structurele overleggen met deze partijen te bespreken. Door duidelijke afspraken te maken, strakkere regie te voeren en beter te communiceren bij afwijkingen in de planning, willen we het aantal meldingen terugdringen.

Groenonderhoud

Ook het groenonderhoud is een terugkerend punt van aandacht. Inwoners geven aan dat sommige openbare ruimten rommelig ogen of dat het onderhoud niet op het verwachte moment plaatsvindt. Een goede balans tussen ecologisch verantwoord beheer en de visuele kwaliteit van de leefomgeving is hierbij essentieel.

We streven ernaar om het groenbeheer verder te professionaliseren, onder andere door betere monitoring, duidelijke onderhoudsplannen en een transparante communicatie over de werkzaamheden.

Team Participatiewet

Het team Participatiewet heeft in het jaar 2024 **9 klachten*** ontvangen. Als we kijken naar het aantal aanvragen, zowel levensonderhoud en bijzondere bijstand, zien we in hetzelfde jaar **3.222 afgewerkte aanvragen**.

Het aantal klachten afgezet tegen dit aantal aanvragen laat zien dat in **0,28%** van die klantcontacten sprake is van een ingediende klacht.

Het aantal klantcontacten is echter een veelvoud van dit aantal aanvragen omdat er ook contacten zijn in het kader van vroegsignalering, debiteurenbeheer, inburgering, activering en rechtmatigheid.

Er is met deze absolute en relatieve aantallen klachten geen reden om extra acties in te zetten naast de al ingezette organisatiebrede acties en aandacht voor dienstverlening en maatwerk.



*Van de 12 klachten voor Team Participatiewet waren er 3 voor de Verder Groep.

Communicatie



De duidelijke **rode draad** in de aard van de binnengekomen klachten is ontevredenheid over communicatie. Dit uit zich op verschillende manieren, zowel in schriftelijke communicatie zoals e-mails en brieven, als in mondelinge interacties met klanten.

Wat opvalt, is dat dit thema niet beperkt blijft tot één specifiek team, maar in meerdere onderdelen van de organisatie speelt. Het gaat hierbij vaak niet om de intentie van de communicatie, maar om aspecten als duidelijkheid, volledigheid, tijdigheid en toonzetting.

We nemen dit signaal serieus, omdat effectieve communicatie een cruciale rol speelt in de klantbeleving

en het vertrouwen dat inwoners in onze gemeente hebben. Dit biedt ons een waardevolle kans om – over de volle breedte van de organisatie – te investeren in het verbeteren van communicatievaardigheden, het stroomlijnen van processen en het vergroten van de bewustwording rondom klantgericht taalgebruik.

Dit sluit ook aan bij onze visie over 'Duidelijke taal'. We ondersteunen collega's bij het schrijven in duidelijke taal, met een schrijfwijzer, e-learning en AI-hulpmiddelen. We kijken wat werkt bij andere gemeenten en kiezen wat past bij onze inwoners. Belangrijke uitgangspunten zijn: persoonlijk contact, écht verbeteren en terugkoppelen.