

Klachtenrapportage Dijk en Waard 2024



2 juli 2025

Afdeling Bestuurlijke en Juridische Zaken, Veiligheid en
Ondersteuning

Stellers: klachtencoördinatoren R. Boes en T. Steur

Klachtenrapportage 2024

Inleiding

Dit is de derde klachtenrapportage van de gemeente Dijk en Waard.

De gemeente blijft zich ontwikkelen. We willen leren van de klachten over onze dienstverlening. We behandelen klachten zorgvuldig om de relatie en het vertrouwen met inwoners te herstellen. Ook gebruiken we klachten om onze dienstverlening te verbeteren. In 2023 zijn we hiermee begonnen en in 2024 hebben we dit verder uitgebreid, mede door de nieuwe Klachtenregeling die halverwege 2024 is vastgesteld.

Reikwijdte

Voor inwoners maakt het niet uit of hun ongenoegen een klacht of een melding heet. Het verschil is soms moeilijk te zien. Voor een duidelijke rapportage is dit verschil wel belangrijk.

Het klachtrecht staat in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierin staat dat een klacht gaat over hoe een bestuursorgaan of iemand die voor het bestuursorgaan werkt, zich gedraagt tegenover de klager of een ander. Het gaat dus om gedrag in een specifieke situatie tegenover een inwoner. Klachten over integriteit en klachten van medewerkers over ongewenst gedrag vallen hier niet onder.

Klachten over beleid of de uitvoering daarvan en algemene wensen over het optreden of beleid van de gemeente voor de toekomst vallen niet onder deze rapportage. Ook meldingen over de openbare ruimte, zoals een kapot verkeerslicht of scheve stoeptegels, vallen hier niet onder. Verzoeken om snoeiwerkzaamheden of om iets te doen aan parkeeroverlast of overlast van hangjongeren zijn geen klachten volgens de Awb.

Het verschil tussen een gewone melding en een klacht is soms klein. Bij het bepalen of iets een klacht of een gewone melding/verzoek is, kijken we ook naar de toon van de brief of melding. Een melding over het niet legen van een afvalcontainer kan als klacht worden behandeld als de emoties hoog oplopen in de contacten met de gemeente. Of als iemand drie keer een melding heeft moeten maken voordat de gemeente reageert. Het is dus een kwestie van nuance, maar klacht of niet, alle signalen zeggen iets over onze dienstverlening en verdienen aandacht.

Deze klachtenrapportage richt zich alleen op klachten volgens de Awb. In deze rapportage leest u hoe de klachtenafhandeling in 2024 is verlopen. U krijgt een overzicht van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, hoe ze zijn afgehandeld en wat we ervan hebben geleerd.

Inhoud

INLEIDING	2
REIKWIJDTE	2
INHOUD	3
0. SAMENVATTING	4
1. KLACHTENBEHANDELING BIJ DE GEMEENTE DIJK EN WAARD	5
KLACHTENCOÖRDINATIE.....	5
(DOOR)ONTWIKKELING VAN KLACHTENPROCEDURE EN PROCES	5
INFORMELE KLACHTENBEHANDELING.....	5
FORMELE KLACHTENBEHANDELING	5
2. AANTAL KLACHTEN	6
AANTAL KLACHTEN PER ORGANISATIEONDERDEEL	7
UITBESTEDE TAKEN.....	8
3. CATEGORISERING: AANSLUITING MET DE GEMEENTELIJKE ORGANISATIE-WAARDEN	9
TOELICHTING OP DE METHODIEK	9
AANTAL KLACHTEN PER ORGANISATIEWAARDE.....	10
4. UITVOERING KLACHTENPROCES	11
WIJZE VAN AFHANDELING	11
BEHANDELAARS	12
UITKOMST KLACHTENBEHANDELING	12
AFDOENINGSTERMIJNEN.....	12
5. LEEREFFECTEN	14
INLEIDING	14
LEREN TEN AANZIEN VAN HET KLACHTENPROCES	14
LEREN TEN AANZIEN VAN DE INHOUD VAN KLACHTEN	14
6. DE NATIONALE OMBUDSMAN	16
INLEIDING	16
BELANGRIJKSTE CIJFERS	16

0. Samenvatting

Algemeen

- In 2024 zijn 154 klachten geregistreerd, vergelijkbaar met voorgaande jaren (2023: 166, 2022: 147).
- De meeste klachten (92%) zijn ingediend via het digitale klachtenformulier.
- De gemeente ziet klachten als een kans om de dienstverlening te verbeteren en het vertrouwen van inwoners te herstellen.

Klachtenbehandeling

- Er is een toename in informele afhandeling van klachten (66%), vaak via telefonisch contact.
- Vanaf eind 2024 neemt de klachtencoördinator eerst contact op met de klager om escalatie te voorkomen en gericht door te verwijzen.
- Formele klachtenbehandeling vond plaats als informele afhandeling onvoldoende was (7 keer in 2024).

Organisatieonderdelen

- De meeste klachten kwamen binnen bij:
 - Domein Ruimte (95)
 - Mens en Samenleving (52)
- Klachten over Wmo zijn bijna gehalveerd dankzij gerichte verbeteracties.

Externe partijen

- Klachten over externe partners zoals Zaffier, GGD en Cocensus zijn schaars, maar de controle hierop blijft aandachtspunt.
- Er is nog beperkt zicht op klachten over leveranciers, zoals bij Wmo-zorgaanbieders.

Organisatiewaarden

Klachten zijn gekoppeld aan drie gemeentelijke kernwaarden:

1. **Verbinding** – klachten over communicatie, duidelijkheid en respect.
2. **Vakmanschap** – klachten over betrouwbaarheid en aanpak.
3. **Vooruitgang** – focus op leereffecten en verbetering van processen.

Leereffecten

- Sneller eerste contact en verbeterde registratie leveren positieve resultaten op.
- Klachten hebben geleid tot:
 - Telefonietrainingen bij Publiekszaken.
 - Aanpassing afvalinzameling (Stadsbedrijf).
 - Betere communicatie bij projecten (zoals glasvezel).
 - Verbeterde afstemming tussen afdelingen.
- Bij sommige afdelingen is terugkoppeling op leereffecten nog onvoldoende.

Termijnen

- 64% van de klachten is binnen 3 weken afgehandeld, 73% binnen 6 weken.
- In 57 gevallen werd binnen 3 werkdagen contact opgenomen.

Nationale Ombudsman

- 28 verzoeken bij de Ombudsman (2023: 38), waarvan slechts één tot onderzoek leidde.
- Dit wijst op een goede afhandeling van klachten binnen de gemeente.

1. Klachtenbehandeling bij de gemeente Dijk en Waard

Klachtencoördinatie

De afdeling Informatisering en Automatisering registreert klachten en stuurt ze door naar de klachtencoördinator. Sinds het vierde kwartaal van 2024 belt de klachtencoördinator eerst zelf met de klager voordat hij de klacht doorstuurt naar de betreffende manager of medewerker. Na dit telefoongesprek geeft hij kort de kern van het gesprek weer aan de klachtenbehandelaar (een "warme overdracht"). De klachtencoördinator kan suggesties doen over hoe de klacht behandeld kan worden of fungeren als sparringpartner, rekening houdend met de verantwoordelijkheden van de verschillende organisatieonderdelen.

De klachtencoördinator monitort daarna hoe en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld en afgehandeld en houdt hiervan een registratie bij. Na afronding van de klacht door de klachtenbehandelaar belt de klachtencoördinator binnen 14 dagen ter evaluatie na met klager. Hij coördineert ook het proces van complexe, afdelingsoverstijgende en/of terugkerende klachten en behandelt deze indien nodig. Hij rapporteert jaarlijks over de klachtenafhandeling en is contactpersoon voor de Nationale Ombudsman. Vanaf 1 januari 2025 stelt hij ook een kwartaalrapportage op, waarbij de nadruk ligt op de waargenomen trends.

(Door)ontwikkeling van klachtenprocedure en proces

De klachten die in 2024 zijn ontvangen, zijn deels afgehandeld volgens de klachtenregeling van de Werkorganisatie Langedijk en Heerhugowaard. In april 2024 is een nieuwe Klachtenregeling vastgesteld die meer handvatten biedt om van klachten te leren. De gewijzigde onderdelen zijn in de loop van het tweede deel van 2024 geïmplementeerd.

Informele klachtenbehandeling

De gemeente Dijk en Waard richt zich op het verhogen van klantgerichtheid en klantvriendelijkheid met als doel tevreden inwoners en ondernemers. Klachtenbehandeling moet laagdrempelig zijn. Een manier om dit te bereiken is door informeel in gesprek te gaan met de inwoner of ondernemer die een klacht heeft.

Om het effect van de informele aanpak te versterken, is in de klachtenprocedure vastgelegd dat binnen drie werkdagen contact met de klager wordt opgenomen, bij voorkeur telefonisch. Sinds het laatste kwartaal van 2024 belt de klachtencoördinator eerst zelf om de-escalatie te bevorderen en om direct duidelijk te krijgen wat het doel van de klager is. Kort daarna belt de verantwoordelijke manager over de inhoud van de klacht. Veel klagers gaven aan tevreden te zijn na deze telefoongesprekken; zij voelden zich gehoord en vonden dat de klacht naar tevredenheid was behandeld.

Omdat de Awb de mogelijkheid biedt om de klachtenbehandeling te staken zodra de klager aangeeft tevreden te zijn, bevordert een informele (mondelinge) klachtenafhandeling een snelle afdoening. De klager wordt sneller gezien en gehoord, waardoor de gemeente haar dienstverlening sneller kan optimaliseren.

Formele klachtenbehandeling

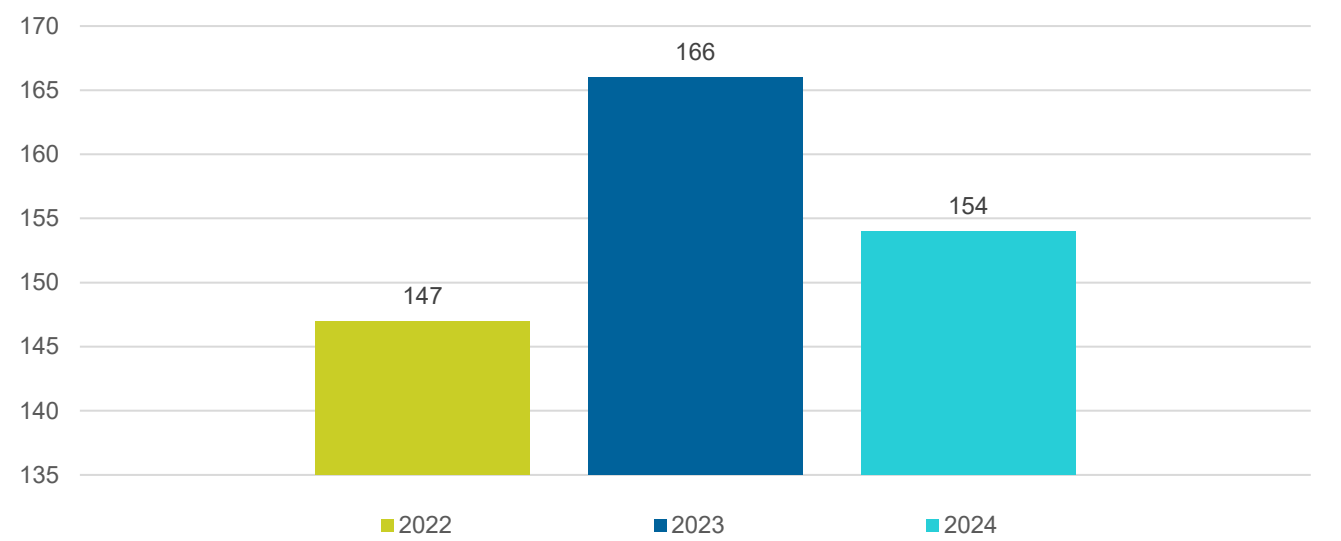
Als een klacht zich niet leent voor informele behandeling, de klager na de informele fase niet tevreden is, of de klager alleen een formele behandeling wil, dan wordt de formele procedure van afdeling 9.2 van de Awb gevolgd. De klacht moet binnen zes weken worden afgehandeld door iemand die niet bij de klacht betrokken is. De klager moet worden gehoord en een gemotiveerd schriftelijk antwoord ontvangen.

Als een klager niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht, kan hij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman (de zogenaamde 2e lijns klachteninstantie). De gemeente wijst de klager in de afdoeningsbrief altijd nadrukkelijk op deze mogelijkheid.

2. Aantal klachten

De gemeente Dijk en Waard heeft veel contact met inwoners, ondernemers, maatschappelijke instanties en bezoekers. Dit gebeurt op straat, via zienswijzen, vergunningaanvragen, klantgesprekken, telefoon, e-mail en sociale media. Door de vele contactmomenten en verschillende perspectieven zijn klachten onvermijdelijk. Een klacht betekent niet altijd dat de gemeente een fout heeft gemaakt. Het is wel een signaal dat er kritisch naar ons wordt gekeken, en daar kunnen we van leren. Het voorkomen van klachten blijft belangrijk.

Een klacht is ook een kans. Klachten laten zien hoe inwoners onze dienstverlening ervaren. Een goede klachtenbehandeling is daarom een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. Het geeft ons de kans om te leren, knelpunten snel op te lossen, verbeteringen door te voeren in onze dienstverlening en te investeren in de relatie en het vertrouwen met de inwoners.



In 2024 zijn er in Dijk en Waard 154 klachten geregistreerd (in 2022 en 2023 waren dat er respectievelijk 147 en 166).

Onderstaand overzicht geeft een indruk van het aantal contactmomenten van inwoners met de gemeente, zodat het aantal klachten enigszins in perspectief kan worden geplaatst.

	Aantal contact-momenten 2024	Aantal contact-momenten 2023	Aantal contact-Momenten 2022
Aantal telefoongesprekken K&D	53.981	54.769	71.150
Bezoekers balie burgerzaken	40.389	34.734	31.199
Bezoekers website	704.905 ^x	619.071	558.386
Bezoekersaantallen 2 afvaldepots	208.000 (deels geschat)	187.000 (geschat)	-

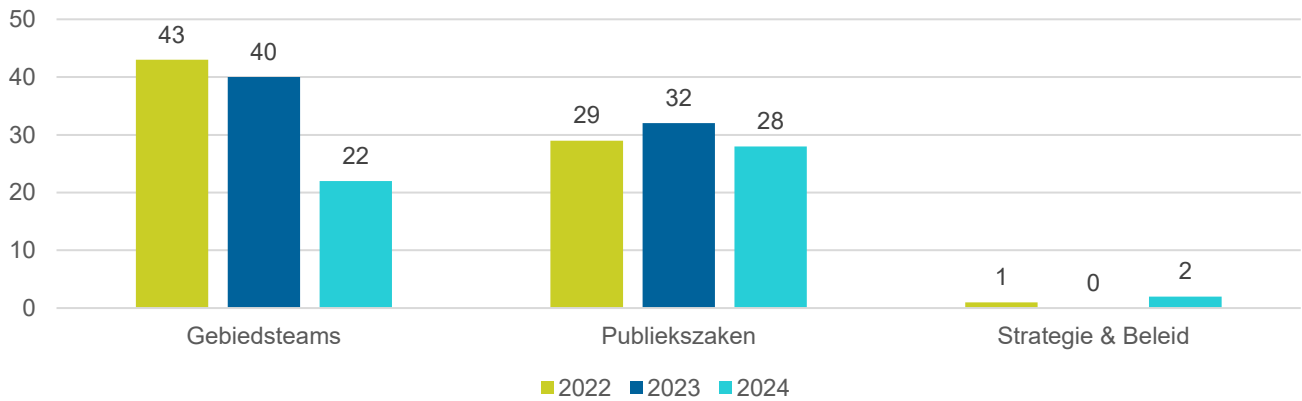
^x (exclusief raadplegingen medewerkers. In 2023 zijn die nog wel meegenomen in de cijfers)

Veruit de meeste klachten (92%) worden ingediend via het digitale klachtenformulier op de gemeentelijke website. Die is dus goed vindbaar en bruikbaar. 4% Komt binnen als fysieke brief en nog eens 4% via e-mail.

Aantal klachten per organisatieonderdeel

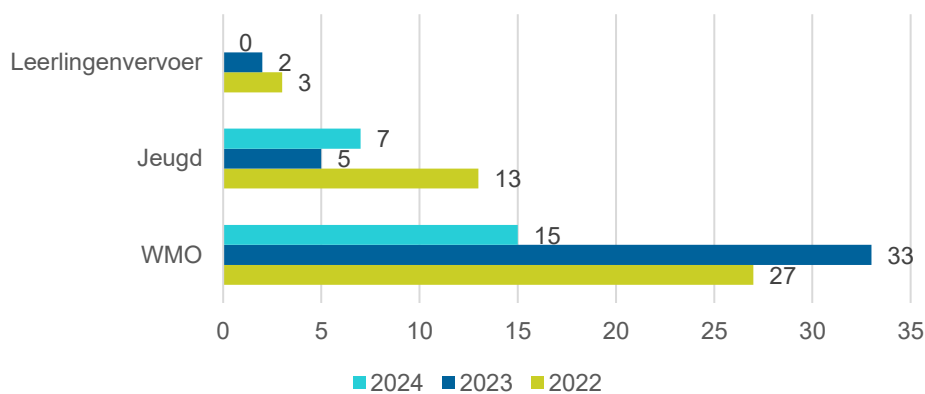
Over het domein Mens en Samenleving zijn 52 klachten ingediend (tegen respectievelijk 72 in 2023 en 73 in 2022), over het domein Ruimte 95 (was 90 in 2023 en 63 in 2022) en over het domein Bedrijfsvoering 4 (was 4 in 2023 en 8 in 2022). Hieronder staat per domein een overzicht van de aantallen klachten per afdeling.

Domein Mens en Samenleving

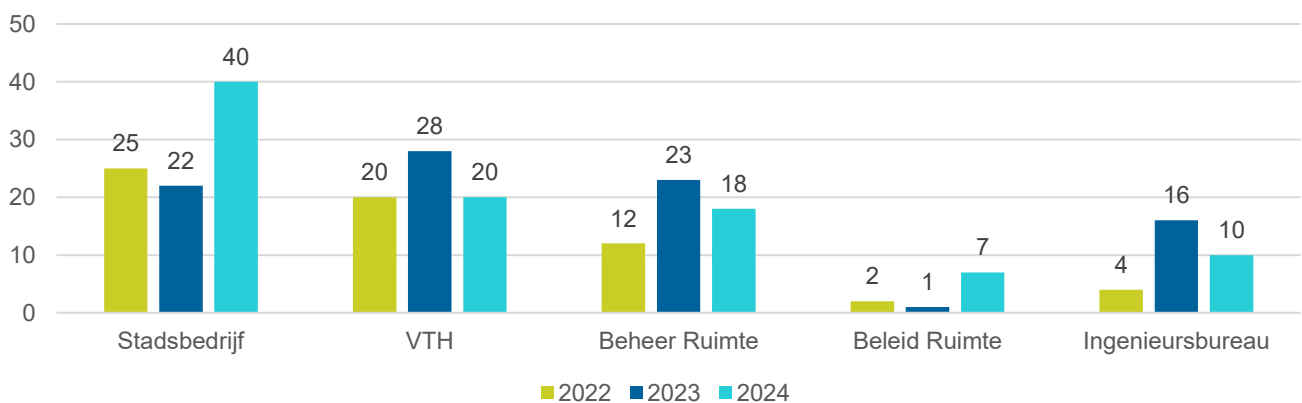


Binnen de afdeling Gebiedsteams zijn er, als het gaat om waar de klachten zich op richten, duidelijk verschillende werkvelden te onderscheiden. In onderstaande grafiek wordt daarom het aantal klachten per werkveld weergegeven.

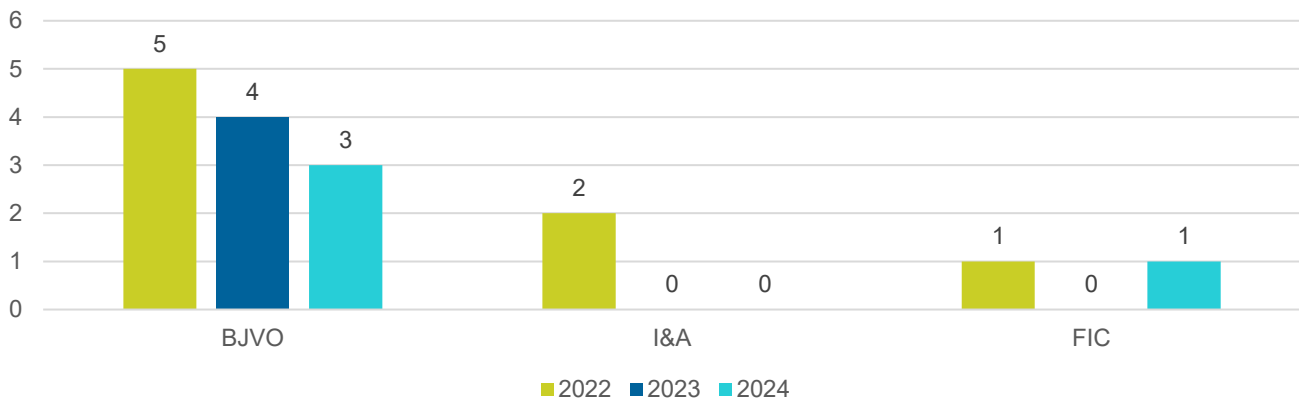
Afdeling Gebiedsteams



Domein Ruimte



Domein Bedrijfsvoering



Net als voorgaande jaren zien de meeste klachten - logischerwijs - op de organisatieonderdelen die de meeste contacten hebben met inwoners. Dat zijn de afdelingen Gebiedsteams, Stadsbedrijf, Vergunningen Toezicht en Handhaving, Publiekszaken en Beheer Ruimte. Binnen de afdeling Gebiedsteams ontvangt het onderdeel Wmo de meeste klachten, maar in 2024 zijn zij er met doelgerichte verbeteringen in geslaagd om het aantal klachten bijna te halveren.

Uitbestede taken

In de vorige twee jaarrapportages is ook stilgestaan bij de klachtenafhandeling door externe partijen, waaronder de gemeenschappelijke regelingen. De kwaliteit van de dienstverlening van die organisaties worden immers ook toegerekend aan de gemeente.

De voordelen van het uitbesteden van taken kunnen onder druk komen te staan door een vergrote afstand tussen de gemeente en haar inwoners. Dit geldt zeker voor organisaties die veel directe contacten hebben met de inwoners, zoals bijvoorbeeld Zaffier, Cocensus en andere gemeenschappelijke regelingen als de GGD en de Veiligheidsregio.

Bij de keuze om taken niet geheel door de eigen organisatie te laten uitvoeren vindt een zorgvuldige afweging plaats. Hierbij is ook aandacht voor klachtenbehandeling. Bij de uitbesteding van taken zijn vaak afspraken gemaakt over de wijze van klachtenbehandeling en het rapporteren hierover aan de gemeente. Dat kan bijvoorbeeld door middel van eigen klachtenrapportages, of door er aandacht aan te schenken in de jaarrekeningen.

Als er signalen zijn dat klagers er niet uitkomen met de desbetreffende externe partij, kan de gemeente met haar externe partner in gesprek gaan. De ervaring leert echter dat inwoners er over het algemeen wel uitkomen met de externe partij en anders de weg naar de gemeente wel weten te vinden als ze daarbij problemen ervaren.

Uitgebreide controle op de klachtenafhandeling door externe partijen zorgt dat de gemeente haar verantwoordelijkheid beter kan nemen. Hoeveel klachten krijgen zij? Waar gaan die over? Hoe worden ze behandeld en hoe snel? Op dit moment is daar nog niet veel duidelijkheid over. Het gaat niet alleen om gemeenschappelijke regelingen, maar ook om andere externe partijen zoals bijvoorbeeld het leerlingenvervoer of zorgaanbieders.

In 2024 hebben de accounthouders van de gemeenschappelijke regelingen wat meer de vinger aan de pols gehouden voor als er op dit gebied binnen hun GR opvallende zaken gebeuren. De afspraak was dat ze in die gevallen het bestuur daarover zouden informeren. Voor zover bekend is dit in 2024 echter niet voorgevallen. Op een enkele klacht na is ook bij de gemeente geen signaal binnengekomen die aanleiding zou geven tot nader onderzoek c.q. navraag bij een specifieke GR.

Ten aanzien van leveranciers van goederen en diensten (met name bij de Wmo) is het zicht hierop nog wat beperkter. Afgaande op een aantal klachten die ons ook in 2024 daarover bereikt hebben, verdient het aanbeveling om daar extra aandacht aan te besteden.

3. Categorisering: Aansluiting met de gemeentelijke organisatie-waarden

Het categoriseren van klachten (waar heeft het betrekking op?) helpt de gemeente meer zicht te krijgen op welke aspecten van onze dienstverlening klachten veelal betrekking hebben. Eventuele trends kunnen aanleiding geven om gerichte verbeteracties uit te voeren. Hierbij kan gedacht worden aan het aanpassen van procedures en werkprocessen, het aanpassen en verduidelijken van teksten, de eigen servicenormen beter naleven, het contact met de inwoners optimaliseren, et cetera.

In deze jaarrapportage sluiten we daarbij voor de tweede maal aan bij de in 2023 vastgestelde organisatie-waarden “Verbinding”, “Vakmanschap” en “Vooruitgang”.

De jaarrapportage laat niet alleen zien hoe het gaat met die waarden en hoe inwoners die ervaren. Het biedt ook de mogelijkheid om leereffecten te koppelen aan andere projecten binnen de organisatie die passen bij de organisatie-waarde “Vooruitgang”. Dat gaat bijvoorbeeld om de programma's Organisatie-ontwikkeling, Dienstverlening en Gebiedsgericht werken.

Toelichting op de methodiek

Voor het aansluiten op de organisatie-waarden is uitgegaan van de 20 dienstverleningsnormen zoals die genoemd zijn in de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.¹

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden wordt door de Nationale Ombudsman samengevat in de vier hiernavolgende kernwaarden, met tussen haakjes de in totaal 20 daaronder gevatte dienstverlenings-normen.

1. **Open en duidelijk** (transparant, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger, goede motivering).
2. **Respectvol** (respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid, bijzondere zorg).
3. **Betrokken en oplossingsgericht** (maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid, de-escalatie).
4. **Eerlijk en betrouwbaar** (integriteit, betrouwbaarheid, goede voorbereiding, goede organisatie, professionaliteit).

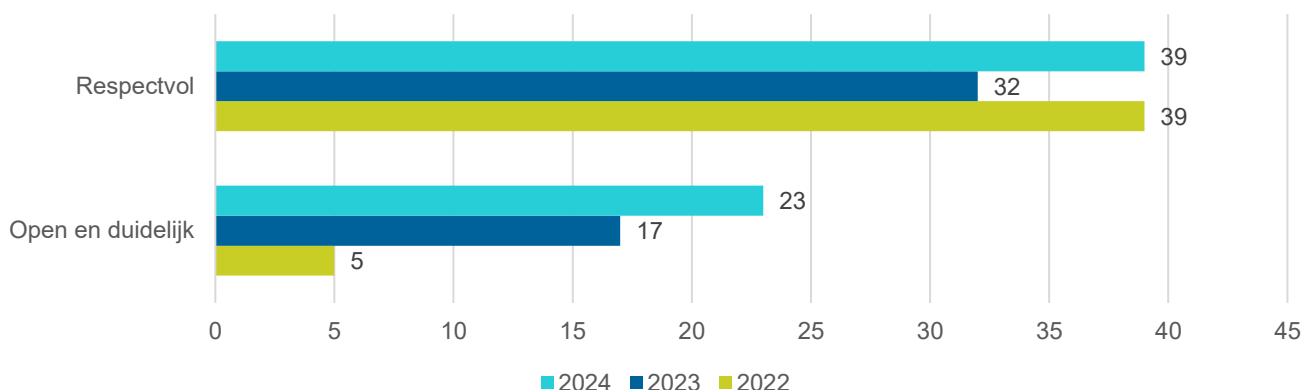
We hebben deze 4 kernwaarden als volgt ondergebracht in onze eigen gemeentelijke organisatie-waarden: 'Open en duidelijk' en 'Respectvol' zijn samengebracht in onze organisatie-waarde 'Verbinding', en 'Betrokken en oplossingsgericht' en 'Eerlijk en betrouwbaar' zijn samengebracht in onze organisatie-waarde 'Vakmanschap'.

Het leerelement is tot slot - in hoofdstuk 5 - gekoppeld aan onze 3e organisatie-waarde 'Vooruitgang'.

¹ De “Behoorlijkheidswijzer”, een uitgave van de Nationale Ombudsman, is opgenomen in de bijlage.

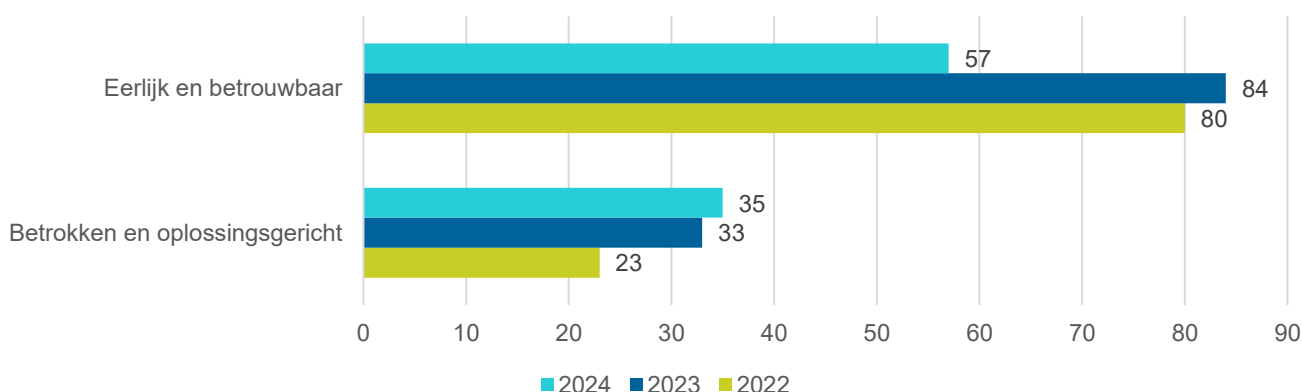
Aantal klachten per organisatiewaarde

Klachten over organisatiewaarde 'Verbinding'



De toename van de kernwaarde 'open en duidelijk' lijkt vooral te liggen in het aantal klachten dat is binnengekomen ten aanzien van de afhandeling van 'fixi-meldingen'. Dat is de app waarmee zaken in de buitenruimte gemeld kunnen worden. Van deze app wordt boven verwachting veel gebruik gemaakt, dus is in die zin zeer succesvol, maar inwoners verwachten een tijdige en adequate terugkoppeling van wat er met hun melding wel of niet gedaan is en dat gaat niet in alle gevallen goed.

Klachten over organisatiewaarde 'Vakmanschap'



Er is voor het tweede achtereenvolgende jaar een lichte daling zichtbaar in het aantal klachten ten aanzien van deze organisatiewaarde, maar die daling betreft alleen de kernwaarde 'eerlijk en betrouwbaar'.

Organisatiewaarde 'Vooruitgang'

Deze organisatiewaarde is gekoppeld aan het leren van klachten, aan de verbetering van onze dienstverlening. Dit wordt uitvoerig beschreven in hoofdstuk 5 van deze jaarrapportage.

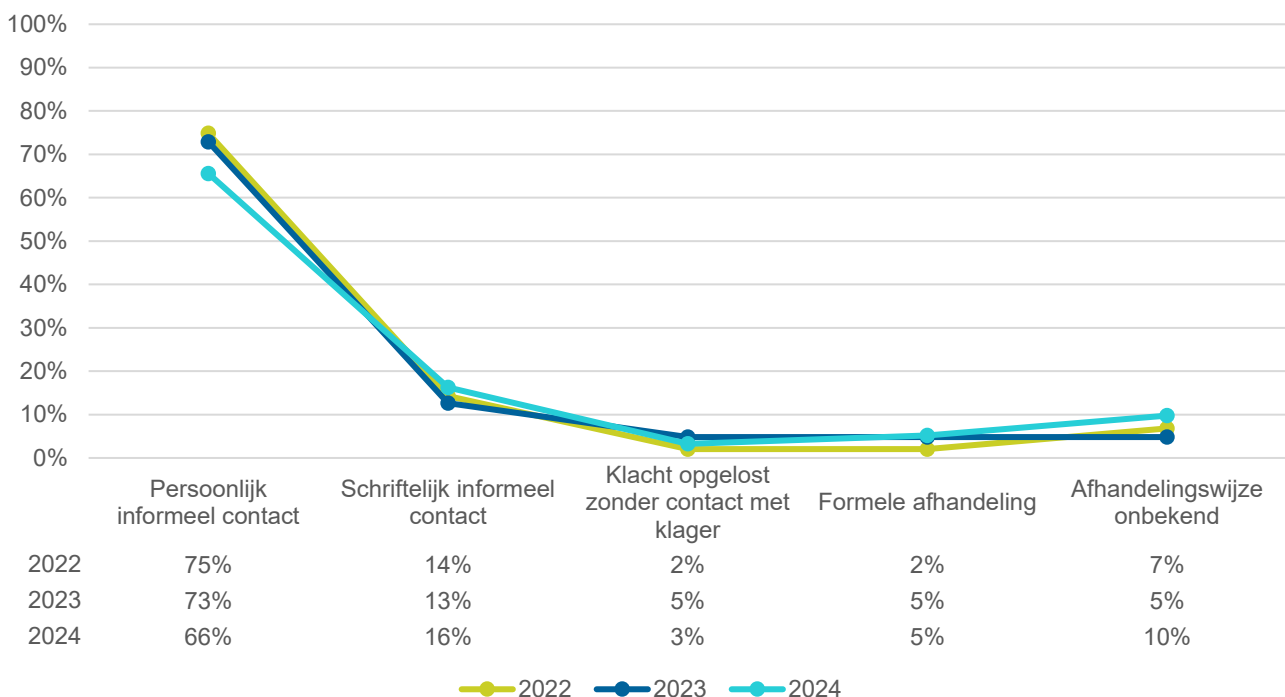
4. Uitvoering klachtenproces

Wijze van afhandeling

Binnen de organisatie is afgesproken dat er snel contact wordt opgenomen met een klager, bij voorkeur telefonisch. Beide klachtenprocedures die in 2024 werden gehanteerd, gaan uit van een eerste klantcontact binnen 3 werkdagen.

Persoonlijk contact in een snel eerste gesprek werkt de-escalerend en is vaak het meest efficiënt richting een oplossing. Vriendelijk en goed contact (vaak telefonisch) wordt het meest op prijs gesteld door klagers. Na een vervelende ervaring helpt het als snel opheldering of uitleg wordt gegeven of excuses worden gemaakt. In zo'n eerste gesprek wordt vaak direct duidelijk waar de kern van de onvrede zit en wat een aanpak kan zijn voor de oplossing van de klacht. In enkele gevallen heeft een persoonlijk 'face to face' gesprek de voorkeur.

Wijze van afhandeling:



Van de afgehandelde klachten werd bijna tweederde (66%) na persoonlijk contact (telefonisch of face to face) op informele wijze afgehandeld. In sommige gevallen werd ervoor gekozen een klacht schriftelijk af te doen. Vaak was de intentie wel om persoonlijk contact te leggen, maar ontbrak een telefoonnummer of was de klager niet bereikbaar. Het digitaal klachtenformulier op de website is inmiddels aangepast zodat klagers verplicht zijn een telefoonnummer te vermelden. Ook kwam het voor dat klagers aangaven geen behoefte te hebben aan telefonisch contact.

Binnen het domein Mens en Samenleving worden veel klachten persoonlijk afgehandeld (telefonisch/face to face). Dit vraagt veel inzet, gezien de vaak emotioneel beladen en complexe zaken. Dergelijke klachten lenen zich niet voor schriftelijke afdoening. Bij klachten over zaken als handhaving wordt bijna altijd persoonlijk contact opgenomen.

Net als in 2022 en 2023 wordt er nog steeds niet vaak een afdoeningsbrief of -email ter bevestiging van de uitkomst van het informele gesprek verzonden. Mogelijk zien klachtenbehandelaars niet altijd nut en noodzaak ervan in als er een prettig gesprek heeft plaatsgevonden en de klacht geen gevoelige kwestie betrof.

In het laatste kwartaal van 2024 is begonnen met de werkwijze dat – na gereed melding van de klacht door de betreffende manager – de klachtencoördinator binnen 14 dagen telefonisch contact opneemt met de klager. Het voornaamste doel daarvan is om de tevredenheid van de klager na te gaan ten aanzien van de klachtenbehandeling en om te achterhalen of de klager ons nog iets kan/wil meegeven over wat we als organisatie van zijn of haar klacht kunnen leren. Als bij dat telefoongesprek blijkt dat de klacht door de klager feitelijk nog niet als afgehandeld wordt beschouwd, kan dat alsnog aan de betreffende manager worden doorgegeven.

Behandelaars

De klachtenprocedure schrijft voor dat klachten worden behandeld door de leidinggevende van de medewerker waarover wordt geklaagd. Dit kan het afdelingshoofd zijn, maar ook een teamleider. We zien op enkele plekken dat managers wel de bejegeningssklachten en de formele klachten zelf behandelen, maar een groot deel van de andere informele afhandeling van klachten lager in hun afdeling beleggen en niet uitsluitend meer alleen bij teamleiders. Uit navraag blijkt dat ze wel zicht houden op de afhandeling en het dossier pas in het zaakstelsel afsluiten na terugkoppeling door hun medewerkers.

Uitkomst klachtenbehandeling

Ook dit jaar zijn verreweg de meeste klachten informeel afgehandeld. Doorgaans werden excuses gemaakt, werkwijzen toegelicht waardoor bij de klager begrip ontstaat voor de handelswijze van de betreffende ambtenaar. In sommige gevallen werden verbeterplannen aan de klager voorgesteld en tegelijkertijd waar mogelijk het probleem opgelost. Soms werd een schade vergoed of een bloemetje aangeboden. In de informele fase is het niet vereist de klacht expliciet gegrond of ongegrond te verklaren, en dat gebeurt dan ook zelden. Het doel is niet zozeer het vellen van een oordeel maar het herstellen van de relatie en het vertrouwen, en het voorkomen van herhaling. Dit vanuit de gedachte dat de inwoner of ondernemer van vandaag ook morgen nog steeds onze inwoner of ondernemer is.

Van de in totaal 154 ingediende klachten zijn er 7 klachten geweest waarbij de informele behandeling niet tot een oplossing leidde (in 2023 waren dat er 8 en in 2022 waren dat er 3). Deze zijn vervolgens afgehandeld volgens de formele procedure. Als de klacht formeel wordt afgehandeld is het wettelijk vereist om in de afdoeningsbrief een oordeel over de klacht op te nemen: 5 klachten werden deels gegrond, deels ongegrond verklaard; 2 klachten waren gegrond.

In 7 gevallen is de klacht niet in behandeling genomen, dat betrof voornamelijk klachten waarbij de naam- en adresgegevens niet bekend waren, of waarbij niet gereageerd werd op pogingen om met klagers in contact te komen.

Van 13 zaken is niet bekend hoe ze zijn afgehandeld, en dit kan helaas niet meer worden achterhaald.

Afdoeningstermijnen

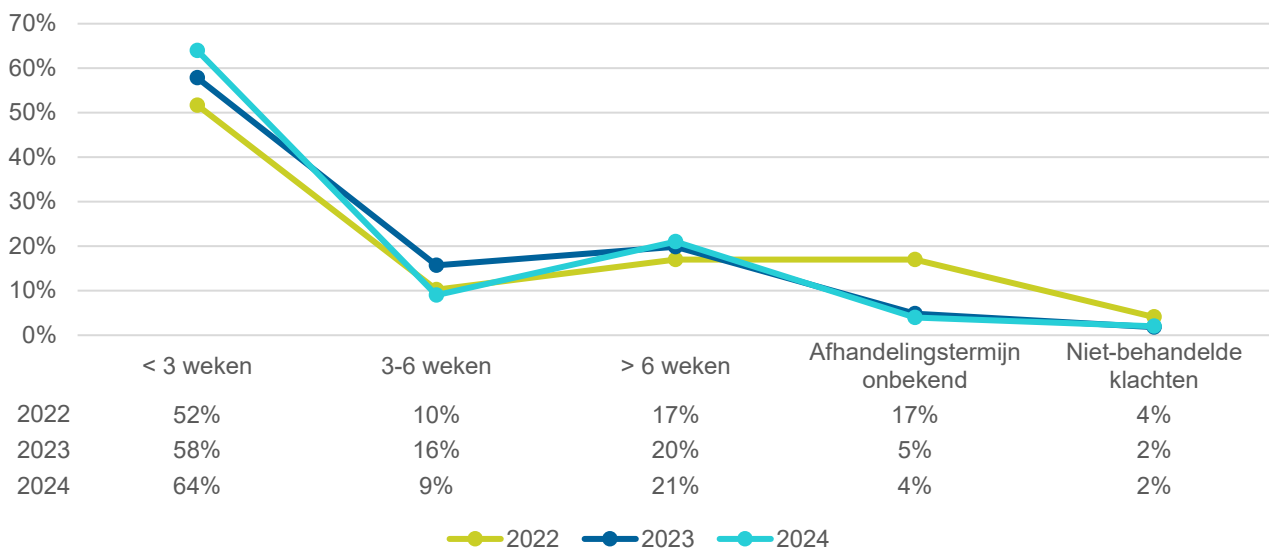
Snel persoonlijk contact

Snel persoonlijk contact blijft een belangrijk aandachtspunt. Nog niet in alle gevallen wordt persoonlijk contact opgenomen, terwijl dit de beste manier is om te achterhalen wat de precieze aanleiding of achtergrond is om een klacht in te dienen bij de gemeente.

Voor het vertrouwen van de klager is het belangrijk dat de klacht snel en zorgvuldig wordt opgepakt. De klachtenprocedure zegt dat er binnen drie werkdagen telefonisch contact moet worden gelegd met de indiener. In de praktijk lukt dit niet altijd. In 2024 vond dit eerste contact bij 69% van de klachten waar dat eerste contact is vastgelegd, plaats binnen 1 week, en 85% van die eerste contacten vond binnen 2 weken plaats.

Snelle afhandeling

Opnieuw is er een verbetering gekomen in de afhandeltermijnen van de klachten. Dit is te zien in de diagrammen hieronder, waar staat aangegeven binnen welke termijnen de klachten zijn afgehandeld.



De Awb noemt geen termijn waarbinnen de *informele* behandeling van de klacht moet zijn afgerond, maar het ligt uiteraard voor de hand dat inwoners doorgaans niet tevreden zijn met lange doorlooptijden. Een te trage afhandeling van een klacht kan namelijk op zichzelf weer tot een nieuwe klacht leiden. De termijn waarbinnen de klacht conform de *formele* procedure moet worden behandeld bedraagt volgens de Awb 6 weken, met de mogelijkheid deze termijn eenmaal met 4 weken te verlengen.

We streven als klantgerichte en slagvaardige gemeente waar mogelijk korte(re) termijnen na. Indien de afhandeling langer duurt, bijvoorbeeld omdat nog het een en ander moet worden onderzocht, of omdat het niet lukt om op korte(re) termijn een afspraak te plannen, dan informeert de behandelaar doorgaans de klager daarover. Tegelijkertijd, zorgvuldigheid gaat voor snelheid. Sommige klachten vragen meer aandacht en tijd waardoor het niet lukt om deze binnen de wettelijke termijnen af te ronden. Zolang dit met medeweten en instemming van de klager gebeurt, is dat prima.

Zo'n 64% van de klachten kon binnen 3 weken worden afgedaan. 73% van de gevallen werd binnen een termijn van 6 weken afgedaan. In 2022 was dat 52%, respectievelijk 62% en in 2023 58% en 73%. Daarmee is voor de tweede achtereenvolgende maal dus een mooie stap gezet met betrekking tot de tijdigheid!

Wel zien wij een relatie met de lastige vraagstukken en opgaven binnen het domein Mens en Samenleving. Op deze taakvelden worden klachten voortvarend opgepakt, maar de complexiteit en gevoeligheid van de vraagstukken en opgaven maakt dat voor een zorgvuldige afhandeling soms meerdere gesprekken nodig zijn.

Bij 57 van de 154 klachten is het gelukt om binnen 3 werkdagen contact te leggen met de klager (in 2023 betrof dat 51 van de 166 klachten).

Bij 90 klachten werd binnen 1 week het eerste contact gelegd met de klager, telefonisch dan wel per mail (was 60 in 2023).

Bij 18 klachten lukte ook dit niet (was 23 in 2023). Van 50 klachten is niet bekend wanneer het eerste contact werd gelegd (was in 2023 nog 83).

5. Leereffecten

Inleiding

Zoals eerder aangegeven zijn klachten een kans om te reflecteren, leren en onze dienstverlening te optimaliseren. Randvoorwaardelijk hiervoor is een professionele en empathische benadering van klachtbehandeling. In dit hoofdstuk bespreken we wat de organisatie in 2024 heeft geleerd van de klachten die dat jaar zijn behandeld. We richten ons zowel op het proces van klachtenafhandeling als op de inhoud van de klachten.

Vanaf het vierde kwartaal van 2024 hebben we actief gemonitord op de inhoudelijke leereffecten van individuele klachten. Hoewel deze in dit jaarverslag nog enigszins op de achtergrond blijven, hebben we evaluatiegesprekken gevoerd met de leidinggevendenden van de meest betrokken afdelingen. We bespraken niet alleen de mogelijke leereffecten van de klachten die in 2024 zijn ontvangen, maar ook hoe leidinggevendenden deze leereffecten verder kunnen integreren in hun organisatieonderdeel.

Leren ten aanzien van het klachtenproces

De voortdurende aandacht voor het proces en de aanpassingen in de nieuwe regeling en instructie, gebaseerd op de leereffecten van 2022 en 2023, werpen hun vruchten af. Sneller eerste contact met klagers, kortere afhandelingstermijnen en een lichte daling in het aantal ontvangen klachten zijn goede indicaties hiervan.

Het eerste contact door de klachtencoördinator, hoewel nog maar enkele maanden toegepast, levert positieve signalen op van klagers. Dit zorgt ervoor dat klachten gerichter binnen de organisatie worden behandeld. Ook het nabellen door de klachtencoördinator blijkt waardevol. Soms ervaren klagers echter dat medewerkers die hen over de klacht bellen het moeilijk vinden om te erkennen dat zaken niet goed zijn gegaan, of beter hadden gekund. Wellicht hebben die medewerkers het gevoel daarmee collega's of 'de gemeente' af te vallen. Een cursus gesprekstechniek kan hierbij helpen.

We merken dat zaken niet altijd nauwkeurig worden geregistreerd in het zaaksysteem. Vaak ontbreekt de datum van telefoongesprekken of de afspraken met de klager. Ook worden verzonden e-mails niet altijd ingevoegd. Dit bemoeilijkt een goed overzicht van de afdoening en mogelijke leereffecten.

Leren ten aanzien van de inhoud van klachten

De leereffecten en de wijze waarop deze worden gebruikt voor de verbetering van de dienstverlening verschillen per afdeling en leidinggevende. Sommige leereffecten zijn afdelingsoverstijgend en sluiten aan bij lopende dienstverleningstrajecten, zoals houding en gedrag of telefonische bereikbaarheid.

Voor Publiekszaken was dit aanleiding om jaarlijks telefonietrainingen voor het KCC te organiseren. Het Stadsbedrijf besloot te stoppen met de inzameling door Rataplan en meer aandacht te besteden aan 'gastheerschap' bij de afvalwegbrengstations en aan het rijgedrag van gemeentelijke vrachtwagens. Bij Groen worden klachten zoveel mogelijk ter plaatse besproken, wat bijdraagt aan een vlottere afwikkeling en meer begrip bij klagers. Het Stadsbedrijf investeert in een extra functie voor de afdoening van fixi-meldingen, wat het proces zou moeten verbeteren.

De afdoening van fixi-meldingen is op andere plekken in de organisatie overigens ook nog niet optimaal, dus wellicht verdient dat onderwerp bredere aandacht.

Een specifiek leereffect in 2024 was dat acties van de ene afdeling verstreckende gevolgen kunnen hebben voor andere afdelingen. Onvoldoende afstemming kan leiden tot onvoorbereid werk en irritaties of klachten van burgers. Voorbeelden hiervan zijn het project snippergroen en de wijziging van het gemeentelijk parkeerbeleid. Goede communicatie, zoals bij de aanleg van glasvezel in 2024, kan dit voorkomen.

Binnen het domein Mens en Samenleving wordt op gestructureerde wijze omgegaan met de leereffecten van klachten. Bij Publiekszaken worden alle klachten door één functionaris afgehandeld en bredere klachtonderwerpen regelmatig besproken in werkoverleggen. Dit leidde bijvoorbeeld tot maatwerk bij de receptie en communicatievaardigheidstrainingen bij Burgerzaken.

In het sociaal domein hebben de collega's geleerd van de ervaringen in 2022 en 2023, wat resulteerde in bijna een halvering van het aantal ontvangen klachten in 2024. Zo is extra ingezet op het terugdringen van wachtlijsten bij Wmo en Jeugd, is de telefonische bereikbaarheid vergroot en de communicatie verbeterd. De inzet van een nieuwe functie, werkvoorbereider, helpt hierbij aanzienlijk.

Bij de afdelingen VTH en het Ingenieursbureau worden meldingen adequaat opgepakt en waar nodig binnen de afdeling besproken. Een voorbeeld hiervan is de discussie over het thuisbezoeken van mensen door BOA's in uniform. Dit werd in sommige gevallen als intimiderend ervaren. Na zorgvuldige afweging is besloten dit toch niet in burgerkleding te doen, voornamelijk vanwege de herkenbaarheid en de veiligheid van de medewerkers (afwezigheid van hun bodycams). Daarnaast is in werkoverleggen aandacht besteed aan de handhaving van vuurwerkoverlast en de communicatie hierover, naar aanleiding van enkele klachten.

Bij de afdeling Beheer Ruimte zijn de oorzaken voor de late afdoening van een aantal fixi-meldingen en klachten in het Zaaksysteem vooral intern van aard. Het team Mobiliteit heeft in 2024 te maken gehad met ongeveer 1.400 fiximeldingen en bijna 1.000 zaken in het Zaaksysteem, voor een niet onbelangrijk gedeelte veroorzaakt door het nieuwe parkeerbeleid. Hoewel hard is gewerkt aan het zo snel mogelijk afhandelen van deze meldingen en klachten bleek het, in combinatie met extra inzet ten behoeve van de invoering van het parkeerbeleid, met de beschikbare capaciteit onhaalbaar om dat binnen de gebruikelijke termijnen te realiseren. Begin 2025 is de capaciteit voor Mobiliteit daarom uitgebreid met twee extra (vaste) medewerkers, hetgeen tot een verlichting van de hoge werkdruk moeten leiden.

De lange doorlooptijden bij de afhandeling van klachten over het snippergroen zijn het gevolg van de politieke wens om zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Met (wederom) een beperkte capaciteit om dat uit te voeren leidt dit onvermijdelijk tot langere doorlooptijden. Het grote aantal klachten heeft ons overvallen. Als leereffect hiervan zal voor het toekomstige project met betrekking tot de aanpak van oneigenlijk grondgebruik door inwoners van stukjes gemeentegrond (zonder kennisgeving aan en zonder overeenkomst met de gemeente) in het projectplan rekening worden gehouden met een snellere afhandeling van de te verwachten klachten en/of bezwaren hierover.

6. De Nationale ombudsman

Inleiding

De Nationale Ombudsman is door Dijk en Waard benoemd als tweedelijns (externe) klachteninstantie. Hij onderzoekt klachten nadat de gemeente de klacht formeel heeft afgehandeld en de klager niet tevreden is over de afhandeling. Uit het jaarlijks overzicht van de Nationale Ombudsman blijkt dat in sommige gevallen een inwoner ook zijn klacht direct heeft voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Deze klachten worden dan middels warme overdracht terugverwezen naar de klachtencoördinator om op te pakken.

Belangrijkste cijfers

De Nationale Ombudsman heeft in 2024 28 verzoeken ontvangen (23 in 2022, 38 in 2023).

In 24 van die gevallen (20 in 2022, 31 in 2023) werd door de Nationale Ombudsman informatie verstrekt aan de klager dan wel verwezen naar de gemeente. Klagers moeten immers altijd eerst een klacht bij de gemeente zelf indienen, alvorens zij een klacht bij de Nationale Ombudsman indienen.

In 2 gevallen heeft de Nationale Ombudsman geïntervenieerd, 1 klacht heeft geleid tot een onderzoek en een brief, en 1 klacht is tussentijds beëindigd.

Een en ander mag worden uitgelegd als een positief signaal over de wijze waarop de organisatie klachten afhandelt.