

Evaluatie interne klachtbehandeling 2024

De Algemene wet bestuursrecht bevat een verplichting om klachten jaarlijks te publiceren. Daarnaast is het evalueren van klachten een van de aanbevelingen uit het rapport van de NVRR (Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies) inzake klachtbehandeling 2023). De aanbeveling is overgenomen door het college.

De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de verordening interne klachtbehandeling van de gemeente Kerkrade. Het gaat om klachten die zien op gedragingen. Het gaat dus niet om meldingen in de openbare ruimte zoals een losliggende stoeptegel of over bezwaarschriften, die zich richten tegen een bepaald besluit.

De klacht wordt in eerste instantie binnen de gemeentelijke organisatie zelf beoordeeld. Als de klager niet tevreden is met het oordeel, kan de klacht worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie rapporteert zelf over de externe klachten in hun jaarverslag.

De directeur van het betreffende domein waar de klacht op ziet is bevoegd om de klachten namens het college af te handelen en kan een klachtbehandelaar aanwijzen die de klacht namens hem behandelt.

1. Aantal ontvangen klachten

In 2024 zijn 27 interne schriftelijke klachten ontvangen. In 2023 waren dit er 40. Er is dus sprake van een daling. In 2022 kwamen 21 klachten binnen. Uit de benchmark die eerder is uitgevoerd door de NVRR (DoeMee-onderzoek 2023) blijkt dat vergelijkbare gemeenten jaarlijks ca. 40 klachten ontvangen.

Klachten kunnen ook mondeling worden ingediend. Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld. Daarvan vindt geen registratie plaats. Klagers worden gewezen op de mogelijkheid om hun mondelinge klacht alsnog schriftelijk in te dienen.

2. Inhoud van de klachten

Het merendeel van de klachten zag op de manier van bejegening. Zoals ieder jaar gebruikelijk, worden de meeste klachten ingediend bij het team Burgerplein en de teams van het sociaal domein. Gezien de aard van de functies, is dit deels te verklaren, doordat deze medewerkers veel direct klantcontact hebben. De betreffende afdelingshoofden hebben deze klachten echter zo goed als allemaal informeel (telefonisch of in een fysiek gesprek) en naar tevredenheid opgelost.

Ook wordt er geklaagd over het niet (tijdig) reageren op verzoeken (o.a. verzoeken tot handhaving of meldingen openbare ruimte)

Opvallend is dat er in tegenstelling tot eerdere jaren niet wordt geklaagd over de telefonische bereikbaarheid van gemeente en / of medewerkers.

Van de klachten werd er 1 doorgeleid naar de externe klachtencommissie.

Uitkomst	Totaal	Burger	Stad	Bestuur
(Gedeeltelijk) gegrond	-	-	-	-
Ongegrond	3	2	-	1
Opgelost met gesprek (persoonlijk of telefonisch)	20	5	6	9
Niet in behandeling genomen / ingetrokken	3	3	0	-
Doorverwijzing	1	-	1*	-
Totaal	27	10	7	10

*omgeboekt naar bezwaar

3. Verbeteracties n.a.v. de klachten

- De klagers willen over het algemeen een oplossing voor een bepaald probleem of een bepaalde ontevredenheid over de manier waarop ze zijn behandeld aankaarten. Uit de gesprekken die over de klachten worden gevoerd met de indieners blijkt dat deze gesprekken klager het gevoel geven dat ze serieus worden genomen. Insteek van de gesprekken is het probleem op te lossen en zo tot een betere verstandhouding te komen en wederzijds respect en begrip voor elkaar te creëren. Aangezien de meeste klachten informeel worden opgelost en slechts een enkele klacht wordt doorgeleid naar de externe klachtencommissie blijkt dat deze aanpak werkt. Tijdige en duidelijke communicatie is vaak het belangrijkste element om klantvriendelijk met de inwoners om te gaan.

- Verbetering dienstverlening.

De klachten die gaan over bepaalde meldingen die niet zijn opgepakt hebben niet direct tot een wijziging in de procedures geleid. Wel worden zaken alsnog opgepakt en worden zaken die fout zijn gelopen besproken in de teams of met de betreffende medewerker om herhaling te voorkomen.

- Betere registratie

De registratie van klachten vindt plaats in het postsysteem. De klachtafhandeling wordt niet altijd duidelijk vastgelegd, waardoor niet in alle gevallen snel te achterhalen is wat de uitkomst van de klacht is geweest. Dit vergt dan zoekwerk. Dit kan worden verbeterd door de klachtafhandelingsbrief te koppelen aan de klacht in het postsysteem en in het geval van informele klachtafhandeling deze toe te lichten in het memo veld.

- Volgen procedure

Gebleden is dat niet in alle gevallen de procedure zoals die in de Algemene wet bestuursrecht en de verordening interne klachtbehandeling is gevolgd bij de klachtbehandeling. Vanuit rechtsbelangen zal in Q4 een instructie worden gegeven voor klachtbehandelaars over hoe om te gaan met klachten. Tevens zullen de modelbrieven nogmaals onder de aandacht worden gebracht.

Overzicht klachten 2024

Nummer	Domein	Omschrijving klacht	Uitkomst klacht
1.	Burger	Klacht gedrag contactpersoon m.b.t. Participatiewet	Klager is uitgenodigd voor een gesprek. Oplossing gevonden voor de klachten. Informeel afgehandeld
2.	Bestuur	Klacht gedrag medewerker burgerplein bij ophalen BEST-zakken	Mw. is uitgenodigd voor een gesprek. Informeel afgehandeld
3.	Burger	Klacht handelwijze aanvraag energietoeslag en klacht sturen gegevens naar verkeerde adres	Deel energie toeslag: ongegrond Deel gegevens niet afgehandeld omdat betrokkene geen verdere behandeling meer wilde van klacht
4.	Bestuur	Klacht delen bezwaarschrift met vergunninghouder	Ongegrond Op grond van artikel 7:2 van de Algemene wet bestuursrecht dient de gemeente bij het indienen van een bezwaarschrift belanghebbenden daarover te informeren.
5.	Burger	Klacht gedraging medewerker WMO	Uitleg gegeven Informeel afgehandeld
6.	Stad	Geen reactie op e-mails met vragen over werkzaamheden	Antwoord mail was in spam terecht gekomen. Alsnog informatie verstrekt. Klacht informeel afgehandeld.
7.	Bestuur	Klacht gang van zaken huwelijk (toegang: zakpaal, tijdsplanning)	klacht is informeel afgehandeld naar tevredenheid van klager
8.	Bestuur	Niet reageren op overlast meldingen inzake buurvrouw	Zaak alsnog opgepakt Informeel afgehandeld
9.	Bestuur	Klacht lange wachttijd reactie op brief over verkiezingen	Informeel afgehandeld. Informatie gegeven, betr. geeft aan dat klacht daarmee is opgelost.

10.	Bestuur	Niet goed geholpen bij kwestie erkenning kind	Alsnog erkenning kind geregeld. Informeel afgehandeld.
11.	Stad	Onjuist informeren over leges	Als bezwaar aangemerkt en afgehandeld. Leges uiteindelijk verlaagd
12.	Stad	Niet nakomen afspraken snoeien	Afspraak met klager gemaakt over berm beheer. Daarmee klacht opgelost.
13.	Bestuur	Niet goed verwerken post door Parkstad IT	Persoonlijk contact gehad en kwestie opgelost.
14.	Bestuur	Klacht gedrag medewerkers handhaving ivm fout parkeren	Informeel opgelost
15.	Bestuur	Klacht servicemogelijkheden huwelijk op website	Informeel opgelost
16.	Burger	Klacht huisbezoek/ adresonderzoek	Per mail contact geweest met klager. Uit onderzoek blijkt dat het onderzoek op juiste gronden is gestart en inmiddels is afgerond. Klacht verder niet in behandeling genomen ivm niet kunnen vaststellen identiteit en het niet verschijnen op afspraken.
17.	Stad	Niet adequaat reageren op melding olievlekken	Er is n.a.v. klacht alsnog gereageerd en verwijderen vlekken uitgezet.
18.	Burger	Klacht verlengen gehandicaptenparkeerkaart GPK via de website	Alsnog juiste link verstrekt naar formulier. Klacht daarmee informeel afgehandeld
19.	Stad	Klacht tegen medewerker Flexiforum	Er is n.a.v. klacht gesprek gevoerd en aantal zaken zijn opgepakt. Informeel afgehandeld
20.	Burger	Klacht tegen consulent	Informeel afgehandeld
21.	Burger	Klacht tegen derde	Klacht niet in behandeling genomen, persoon niet werkzaam bij gemeente

22.	Burger	Klacht tegen medewerker sociale recherche	Formele klacht ingediend. Klacht ongegrond verklaard. Is doorgeleid naar externe ombudscommissie. Klacht daar gegrond verklaard.
23.	Stad	Klacht tegen uitblijven reacties op meldingen woonomgeving	N.a.v. klacht zijn de meldingen alsnog van een reactie voorzien. Daarmee aan klacht tegemoetgekomen
24.	Bestuur	Klacht tegen medewerker handhaving ivm niet optreden tegen loslopende hond	Informeel afgehandeld
25.	Stad	Klacht tegen verkeersgedrag bedrijfsauto gemeente	Bestuurder van auto aangesproken Informeel afgehandeld
26.	Burger	Klacht tegen 3d consulent vanwege discriminatie	Klacht ingetrokken door klager, kwam zelf tot de conclusie dat klacht onterecht was.
27.	Burger	Klacht tegen jeugdconsulent	Contact gehad en afspraken gemaakt, daarmee was klacht voor mevrouw afgehandeld