

JAARVERSLAG

KLACHTENBEHANDELING 2023

Afdeling	Staf Business control en Organisatieondersteuning
Datum	Maart 2023
Status	Openbaar

Inhoud

Inleiding	3
1. Wettelijk kader	3
2. Juridische grondslag jaarverslag	3
3. Toetsingscriteria	4
4. De cijfers.....	4
5. Doorlooptijden.....	5
6. De Nationale ombudsman.....	5
7. Conclusie	6
Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten in 2023.....	7



Inleiding

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie tegen hem of haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen. Dit geldt ook als het gaat om gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.

Klachten van burgers verdienen aandacht. Het is belangrijk ingekomen klachten met zoveel mogelijk zorg te behandelen. Een zorgvuldig onderzoek met betrekking tot klachten kan voor de gemeente Vught namelijk een belangrijk leereffect opleveren, het geeft de mogelijkheid fouten te herstellen en procedures te verbeteren.

Voor u ligt het ‘Jaarverslag Klachtbehandeling 2023’ van de klachtencoördinator over de behandeling van klachten door de gemeente Vught in het afgelopen jaar. Het jaarverslag geeft inzicht in de behandelde klachten, de aard hiervan en de wijze van afdoening.

1. Wettelijk kader

De behandeling van klachten is niet vrijblijvend. In de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) is een passage opgenomen over de behandeling van klachten. Sindsdien geldt er voor bestuursorganen de verplichting klachten op een behoorlijke manier te behandelen.

In de “Klachtenverordening gemeente Vught”¹ is vastgelegd dat klachtbehandeling twee fases kent. In de eerste, informele, fase probeert de klachtbehandelaar de klacht direct of door bemiddeling tot tevredenheid van de klager op te lossen. In de tweede fase wordt de wettelijke procedure voor de behandeling van klachten gevolgd. Een klager kan ook direct kiezen voor deze formele procedure.

De klachtenverordening is nader uitgewerkt in de “Klachtenregeling gemeente Vught”². Daarin is bepaald op welke wijze en door wie klachten worden behandeld. Ook bevat de Klachtenregeling bepalingen om ervoor te zorgen dat de wettelijke regels worden nageleefd. De regeling laat ruimte voor maatwerk waarbij de klachtenprocedure wel aan een aantal voorwaarden moet voldoen. Als een klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

Bij klachtbehandeling wordt een informele benadering nagestreefd. De klachtbehandeling is laagdrempelig ingericht en het contact met de burger staat centraal.

2. Juridische grondslag jaarverslag

De Awb bepaalt dat het bevoegde bestuursorgaan zorgdraagt voor registratie van de bij het bestuursorgaan ingediende schriftelijke klachten. In de Awb staat verder dat het bevoegde bestuursorgaan de geregistreerde klachten jaarlijks publiceert. Deze verplichting is in de klachtenregeling nader uitgewerkt.

¹ Zie Overheid.nl voor de Klachtenverordening gemeente Vught

² Zie Overheid.nl voor de Klachtenregeling gemeente Vught

De klachtenregeling stelt dat de klachtencoördinator jaarlijks rapporteert aan het managementteam, het college, de ondernemingsraad en de gemeenteraad over de klachten die in het jaar daarvoor zijn ontvangen. De rapportage bevat een overzicht van het aantal ingediende klachten en het aantal in behandeling genomen klachten, een opgave van klachten die informeel en formeel behandeld zijn en de uitkomsten van de klachtbehandeling. De klachtencoördinator geeft daarbij, voor zover mogelijk inzicht in de kernwaarden (behoorlijkheidsnormen) die geschonden zijn.

3. Toetsingscriteria

Er kan altijd iets mis gaan tussen burger en overheid. Bij klachtbehandeling komt de vraag aan bod of de burger behoorlijk behandeld is door de overheid.

De uitgangspunten voor een behoorlijke behandeling staan in de Behoorlijkheidswijzer³. Deze is door de Nationale Ombudsman opgesteld. De gemeente Vught betreft deze behoorlijkheidsnormen bij de beoordeling van klachten. Het is een middel om aan een klager onderbouwd aan te geven welke regels voor behoorlijk overheidsoptreden de gemeente (on)voldoende in acht heeft genomen. Daarnaast is het een middel voor management en bestuur om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden, die uitgewerkt zijn in 22 regels, die elke van een korte toelichting zijn voorzien:

- open en duidelijk (transparant, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger, goede motivering);
- respectvol (respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid, bijzondere zorg)
- betrokken en oplossingsgericht (maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid, de-escalatie)
- eerlijk en betrouwbaar (integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie, professionaliteit).

4. De cijfers

In 2023 zijn er 25 klachten behandeld. Het merendeel van de klachten zijn via de informele procedure tot tevredenheid van de klagers afgerond kunnen worden.

Twee klachten zijn via de formele procedure afgerond kunnen worden. Eén klacht is ongegrond verklaard, de klager is op geen van de klachtonderdelen in het gelijk gesteld.

De andere klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Geconcludeerd is dat er niet proactief gecommuniceerd is en dat het proces waarover geklaagd is langer heeft geduurd dan was aangegeven. Binnen de organisatie is aandacht gevraagd om dit in het vervolg te voorkomen. Klager is niet in het gelijk gesteld op het punt van het meenemen van reacties van andere belanghebbenden die na de gegeven reactietermijn waren ontvangen. Ook reacties die buiten een termijn binnen komen kunnen meegenomen worden om zo tot een afgewogen oordeel te komen.

³ Maakt onderdeel uit van de Klachtenregeling gemeente Vught.

Klager is ook niet in het gelijk gesteld ten aanzien van zijn klachtonderdeel dat uiteindelijk andere afspraken zijn gemaakt dan in eerste instantie was voorgenomen en gecommuniceerd. Door de aanvullende reacties van andere belanghebbenden zijn de eerder voorgenomen afspraken op een breder aantal belanghebbenden toegepast.

Bijgevoegd een overzicht van de in 2023 behandelde klachten en de uitkomsten hiervan⁴. Dit jaarverslag is een manier om transparant te zijn over de klachtbehandeling. De bescherming van de privacy van klagers staat echter altijd voorop, daarom is ervoor gekozen om de klachten summier weer te geven zodat ze niet naar de klager te herleiden zijn.

Het jaarverslag geeft inzicht in de behandelde klachten. Daarnaast zijn er enkele klachten ingediend waarbij het, ondanks meerdere pogingen, niet meer mogelijk bleek om in contact te komen met de klager. Van deze klachten heeft dus geen behandeling plaats kunnen vinden en deze zijn daarom niet in het jaarverslag en klachtenregister opgenomen.

Aard klachten

De in 2023 behandelde klachten vallen onder te verdelen in vier categorieën:

- respectvol (fatsoenlijke bejegening);
- open en duidelijk (goede informatieverstrekking);
- betrokken en oplossingsgericht (voortvarendheid)
- eerlijk en betrouwbaar (betrouwbaarheid en goede organisatie).

5. Doorlooptijden

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht handelt het bevoegde bestuursorgaan een klacht af binnen zes weken na ontvangst hiervan. Het bevoegde bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. De termijn geldt uiteraard ook als een klacht ambtshalve, via de informele procedure, wordt afgedaan.

Het grootste gedeelte van de klachten die zijn afgehandeld, zijn in minnelijk overleg tot tevredenheid van een klager opgelost. Hiervan zijn bijna alle klachten binnen drie weken afgerond. Twee klachten zijn volgens de formele procedure afgerond. Bij één klacht is de behandeltermijn van 10 weken overschreden.

6. De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman toetst of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Dat doet de Nationale ombudsman als tweede instantie in een klachtenprocedure of uit eigen beweging.

De Nationale ombudsman geeft aan dat burgers vooral telefonisch contact opnemen. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veelal worden deze verzoeken door de Nationale ombudsman direct telefonisch afgehandeld, bijvoorbeeld door informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures.

⁴ Zie bijlage 1: Overzicht behandelde klachten in 2023.

In 2023 heeft de Nationale ombudsman 7 verzoeken met betrekking tot de gemeente Vught behandeld. Zes verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan, de Nationale ombudsman heeft de verzoeker nader geïnformeerd of verwezen naar de juiste procedures. Bij één verzoek heeft een interventie plaatsgevonden. Deze klacht was eerder door de gemeente op informele wijze mondeling afgerond. De Nationale ombudsman heeft de gemeente gevraagd de informele afdoening ook schriftelijk aan klager te bevestigen.

7. Conclusie

Door de snelle interventie en het voeren van het juiste gesprek door de klachtenbehandelaars zijn bijna alle klachten op informele wijze afgerond kunnen worden. Slechts twee klachten zijn via de formele procedure afgerond moeten worden. Hiervan is één klacht ongegrond verklaard, de andere klacht is deels gegrond verklaard. De behandeltermijnen waren vorig jaar nog een aandachtspunt, dit jaar zijn 96% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Vanuit de klachtencoördinator kan geconcludeerd worden dat de behandeling van klachten wordt uitgevoerd in overeenstemming met de wet- en regelgeving en dat de nagestreefde informele afhandeling leidt tot kortere afhandelingstermijnen en tevredenheid bij de klagers.

Bijlage I: Overzicht behandelde klachten in 2023

Klacht	Inhoud	Afdeling	Uitkomst	Behoorlijkheidsnorm
23.001	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Vergunningen en Veiligheid	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Bejegening
23.002	Klacht over uitblijven reactie medewerker.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Betrokken en oplossingsgericht: - Voortvarendheid
23.003	Klacht over uitblijven reactie medewerker.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Betrokken en oplossingsgericht: - Voortvarendheid
23.004	Klacht over wijze communicatie gemeente Vught.	Dienstverlening, team Beheer Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Betrokken en oplossingsgericht: - Voortvarendheid
23.005	Klacht over wijze van communicatie op de website van de gemeente.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
23.006	Klacht over behandeling klacht over de communicatie op de website.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking Eerlijk en betrouwbaar: - Goede organisatie
23.007	Klacht over afhandeling aanvraag en bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Bejegening Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
23.008	Klacht over afhandeling aanvraag.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Bejegening
23.009	Klacht vergunningaanvraag en indienen principeverzoek.	Ontwikkeling, team Ruimtelijk Beleid	Informeel naar tevredenheid afgerond	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
23.010	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, cluster Vastgoed	Informeel naar	Respectvol: - Bejegening



		en Grondzaken	tevredenheid afgerond	
23.011	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Beheer Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Bejegening
23.012	Klacht over afhandeling aanvraag.	Dienstverlening, team Frontoffice	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Bejegening
23.013	Klacht over naheffing.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
23.014	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
23.015	Bejegeningklacht en zaakklacht inrichting openbare ruimte.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Formeel afgehandeld. De klager is deels in het gelijk en deels in het ongelijk gesteld. <i>Zie onderstaande tekst.</i>	Respectvol: - Bejegening Betrokken en oplossingsgericht: - Voortvarendheid Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
<p><i>Geconcludeerd is dat er niet proactief gecommuniceerd is en dat het proces waarover geklaagd is langer heeft geduurd dan was aangegeven. Binnen de organisatie is aandacht gevraagd om dit in het vervolg te voorkomen. Klager is niet in het gelijk gesteld over zijn klacht met betrekking tot het nog buiten de termijn verzamelen van relevante belangen. Ook reacties die buiten een termijn binnen komen kunnen meegenomen worden om tot een afgewogen oordeel te komen. Ook is klager niet in het gelijk gesteld dat er uiteindelijk andere afspraken zijn gemaakt dan in eerste instantie is voorgenomen. Door de aanvullende reacties van belanghebbenden zijn de eerder voorgenomen afspraken op een breder aantal belanghebbenden toegepast.</i></p>				
23.016	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Bejegening
23.017	Klacht over onveilige verkeerssituatie en oplossen problemen daarover.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Bejegening
23.018	Klacht over bejegening door uitvoerende instantie.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid	Respectvol: - Bejegening



			afgerond	
23.019	Klacht over afhandeling aanvraag.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking Respectvol: - Bejegening
23.020	Klacht over afhandeling aanvraag.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
23.021	Klacht over afspraken klachtbehandeling.	Dienstverlening, team Inrichting Openbare Ruimte	Formeel afgehandeld. De klager is op geen van de onderdelen in het gelijk gesteld.	Respectvol: - Bejegening
23.022	Klacht over bejegening medewerker en nakomen toezeggingen.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Bejegening Eerlijk en betrouwbaar: - Betrouwbaarheid
23.023	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Bejegening
23.024	Klacht over afhandelen informatieverzoek.	Ontwikkeling, team Ruimtelijk Beleid	Informeel naar tevredenheid afgerond	Eerlijk en betrouwbaar: - Goede organisatie Betrokken en oplossingsgericht: - Voortvarendheid
23.025	Klacht over bejegening door medewerker.	Dienstverlening, team Vergunningen en Veiligheid	Informeel naar tevredenheid afgerond	Respectvol: - Bejegening