



Jaarverslag Klachten 2023

AANTALLEN EN AFHANDELING



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding.....	3
1 Procedure	3
1.1 interne procedure	3
1.2 Externe procedure	3
2 Klachten 2023.....	4
2.1 overzicht geregistreerde klachten	4
2.2 klachten per afdeling / team	6
2.3 behandeltermijn.....	6
2.4 behandelaar	6
2.5 Informeel of formeel	6
3 Tendens	8
4 Lerend vermogen	8
5 Conclusie	9

Opgesteld door Klachtencoördinator.

Vastgesteld door College van B&W op 1 april 2025

Inleiding

In de communicatie tussen gemeente en burger gaat het vaak goed, maar soms ook niet. Als een burger vindt dat een medewerker van de gemeente zich onjuist tegenover hem heeft gedragen, kan hij daarover een klacht indienen bij de gemeente.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks worden gepubliceerd. Met dit jaarverslag komt het bestuur van de gemeente Gennep aan deze eis tegemoet.

1 Procedure

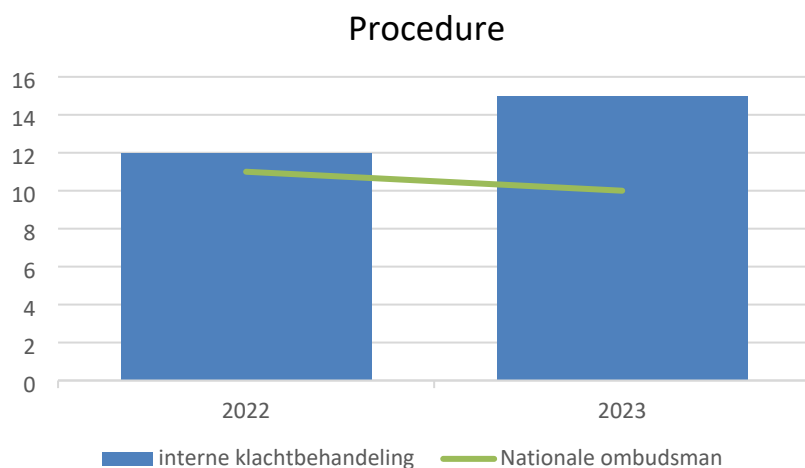
De klachtenprocedure kent een interne procedure en een externe procedure. De interne procedure is een proces binnen de gemeentelijke organisatie. De externe procedure verloopt via de Nationale Ombudsman.

1.1 INTERNE PROCEDURE

Voor de interne procedure is een werkinstructie opgesteld. Hierin zijn de te volgen stappen en de rollen en verantwoordelijkheden uitgelegd. Er bestaat een informeel en een formeel proces. De informele werkwijze heeft de voorkeur en draagt bij aan een laagdrempelige, snelle en informele behandeling van de klacht. In 2023 zijn 15 klachten ingediend.

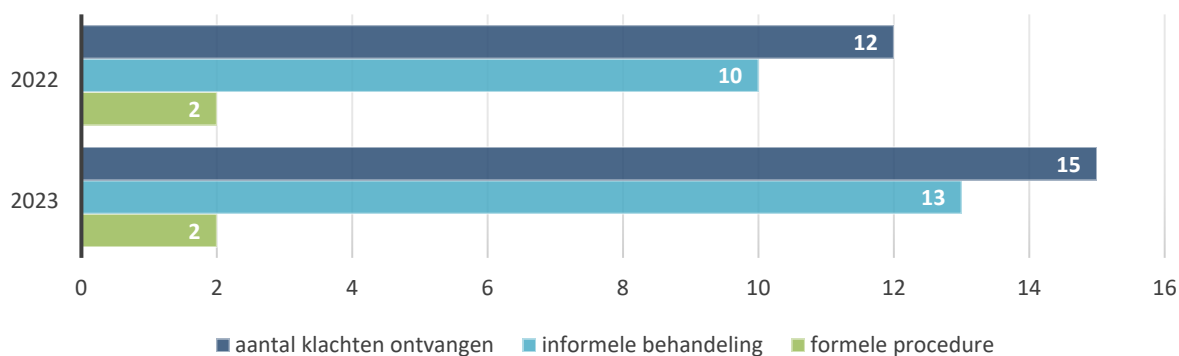
1.2 EXTERNE PROCEDURE

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. In 2023 heeft de Nationale Ombudsman 10 vragen, klachten of verzoeken uit Gennep ontvangen. De Nationale Ombudsman heeft 9 vragen, klachten of verzoeken in behandeling genomen. Twee van deze vragen, klachten of verzoeken zijn afgedaan door middel van een interventie. Dit betekent dat de Nationale Ombudsman de gemeente vraagt op korte termijn actie te ondernemen, of om te kijken of er een oplossing mogelijk is. De overige 7 vragen, klachten of verzoeken zijn afgedaan door het geven van voorlichting of het door- of terugverwijzen naar de gemeente Gennep.



2 Klachten 2023

Overzicht klachten



In 2023 zijn er in totaal 15 (schriftelijke) klachten ingediend tegen één of meerdere medewerkers van de gemeente, of tegen besluiten en/of het gelopen proces. 87% van deze klachten worden direct informeel afgehandeld door middel van een gesprek met de klager en/of andere contactmomenten. In deze gesprekken zijn excuses aangeboden, besluiten toegelicht, besluiten gewijzigd, vragen beantwoord en verdere hulp geboden.

Indien een informele afhandeling onvoldoende was, zijn de klagers uitgenodigd voor een nader gesprek om tot afhandeling van de klacht te komen.

Niet alle klachten zijn oplosbaar. In sommige situaties zijn meerdere belanghebbenden betrokken, is er sprake van veel emotie of blijven oude (gerechtelijke) procedures pijn doen.

2.1 OVERZICHT GEREГИSTREERDE KLACHTEN

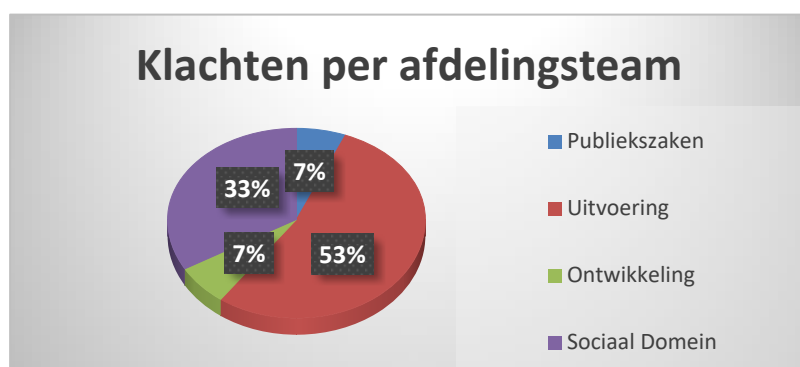
Conform artikel 9:12a van de Awb dienen de geregistreeerde klachten jaarlijks gepubliceerd te worden. Met het oog op de privacywetgeving gebeurt dit anoniem door alleen een korte omschrijving van de klacht weer te geven.

	Omschrijving klacht	Behandeling	Resultaat
1.	Klacht afhandeling aanvraag WMO	Informeel	Gesprek met klager heeft geleid tot een nieuwe beschikking waarbij een maatwerkvoorziening is toegekend.
2.	Klacht afhandeling verzoek verkoop grond	Informeel	Afgehandeld na gesprek met klager.
3.	Klacht over handelen gemeente bij zaak m.b.t. realiseren aanbouw aangrenzend perceel	Informeel	Tijdens gesprek overeengekomen dat toezichthouder de situatie in kaart brengt en klager schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.

	Omschrijving klacht	Behandeling	Resultaat
4.	Klacht m.b.t. meerjarige aanpak diverse meldingen	Informeel	Afgehandeld door middel van afdoeningsbrief waarin uitleg wordt gegeven over de motivering van de gemeente.
5.	Klacht over behandeling medewerker	Formeel	Zaak intern onderzocht en afgehandeld d.m.v. afdoeningsbrief. Klager niet tevreden maar ziet af van verdere behandeling.
6.	Klacht mbt onjuiste registratie in BRP	Informeel	Goed gesprek gehad met klager. Gemeente erkent fout en ondersteunt bij eventuele gevolgen die klager ervaart als gevolg hiervan.
7.	Klacht niet tijdig afhandelen bezwaarschrift	Informeel	Contact gehad met klager en zaak afgesloten na afhandeling ingebrekestelling.
8.	Afhandeling eerdere klacht over ambtenaar	Formeel	Intern onderzoek gedaan. Naar aanleiding van de bevindingen excuses gemaakt en afgehandeld door middel van afdoeningsbrief.
9.	Klacht inzake onjuist publiceren activiteitenbesluit	Informeel	Rectificatie geplaatst. Afgehandeld door middel van afdoeningsbrief.
10.	Klacht over afhandeling meldingen	Informeel	Afgehandeld door middel van afdoeningsbrief waarin uitleg wordt gegeven over de motivering van de gemeente.
11.	Klacht over (gebrek aan) handhaving	Informeel	Afgehandeld door middel van afdoeningsbrief waarin uitleg wordt gegeven over de motivering van de gemeente.
12.	Klacht over handelen medewerker	Informeel	Klager niet verschenen op afspraak om klacht te bespreken. Klacht afgehandeld.
13.	Klacht over handelen medewerkers	Informeel	Afgehandeld na gesprek met klager.
14.	Klacht over handelen medewerker	Informeel	Afgehandeld na gesprek met klager.
15.	Klacht gang van zaken wijziging minimabeleid	Informeel	Meerdere pogingen gedaan om in gesprek te gaan met klager over de klacht, klager heeft hier van afgezien. Klacht afgehandeld.

2.2 KLACHTEN PER AFDELING / TEAM

De verdeling van de klachten over de afdelingen en teams is als volgt. De uitvoerende teams van de afdelingen Omgeving en Inwoners ontvangen net als eerdere jaren de meeste klachten. Dit is te verklaren doordat binnen deze teams de meeste rechtstreekse contacten met de burger zijn. Ten opzichte van eerdere jaren is de verdeling van de klachten over de afdelingen niet significant veranderd.



2.3 BEHANDELTERMIJN

Ingevolge artikel 9:11 van de Awb handelt het bestuursorgaan de klachten binnen 6 weken af. De termijn van afhandeling kan ten hoogste met 4 weken worden verlengd. De klachten zijn binnen de termijn behandeld, eventueel met een verlenging van de termijn. Er zijn geen ingebrekestellingen ontvangen.

2.4 BEHANDELAAR

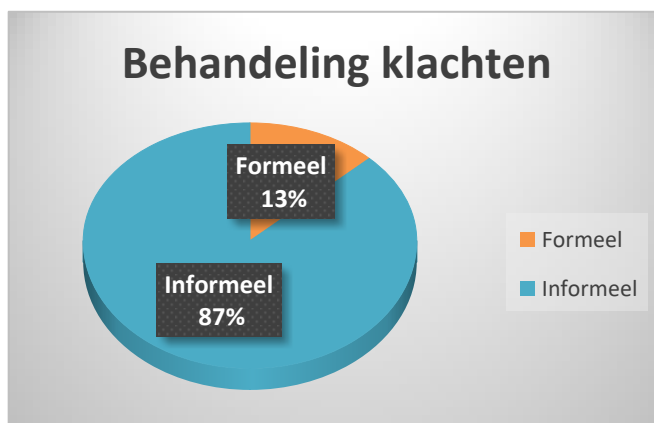
Conform artikel 9.7 Awb zijn alle klachten behandeld door de direct leidinggevende (veelal team-manager) van de beklaagde. De leidinggevenden zijn niet bij de gedragingen betrokken geweest, maar zijn wel bekend met het proces. Hierdoor kunnen zij snel en adequaat de klacht behandelen en constructief bijdragen aan een oplossing.

2.5 INFORMEEL OF FORMEEL

De gemeente Gennep hecht veel waarde aan een laagdrempelige klachtbehandeling en geeft daarom de voorkeur aan het informele proces. De informele klachtbehandeling is gericht op spoedig herstel van fouten en de klantrelatie. De kwaliteit van dienstverlening, de tevredenheid van de burger en de lering voor de toekomst staan centraal in het informele proces.

Indien een klacht niet informeel opgelost kan worden, wordt het formele traject conform de Awb gestart.

Uitgangspunt hierbij is dat zowel klager als beklagde gehoord worden door de klachtbehandelaar. In sommige gevallen sluit de klachtencoördinator, de beklagde of een betrokken ambtenaar aan. In uitzonderlijke situaties komt het voor dat een bestuurlijk gesprek plaatsvindt met een van de portefeuillehouders. Dit gebeurt alleen op verzoek van klager en indien daar goede gronden voor zijn. Dit wijkt af van de interne procedure.



3 Tendens

In het afgelopen jaar heeft de gemeente een toename gezien in het aantal binnengekomen klachten. In 2023 werden er 15 klachten geregistreerd. Van deze klachten werden er 13 informeel afgehandeld door middel van gesprekken en uitleg, wat aangeeft dat de meeste zorgen van inwoners effectief en snel konden worden opgelost zonder formele procedures. Slechts 2 klachten vereisten een formele afhandeling, wat wijst op een beperkt aantal kwesties waarbij informele communicatie niet voldoende was en verder intern onderzoek noodzakelijk was om de klacht naar tevredenheid te behandelen.

Daarnaast is het belangrijk op te merken dat de toename in het aantal klachten niet per se negatief hoeft te zijn. Het aantal klachten dat is ingediend bij de Nationale Ombudsman is namelijk licht afgenomen, wat mogelijk laat zien dat inwoners ons als gemeente beter weten te bereiken met hun klachten en zich meer gehoord voelen waardoor ze zich minder geroepen voelen om zich te richten tot de ombudsman.

Om ervoor te zorgen dat de informele aanpak effectief blijft, blijft het belangrijk om de richtlijnen uit ons eigen beleid te blijven volgen. Ten eerste moeten beide partijen het probleem met een open geest benaderen en bereid zijn naar elkaars standpunt te luisteren. Ten tweede moeten we ons als gemeente blijven inzetten om de klachten zo snel mogelijk te behandelen om verdere escalatie te voorkomen. Ten slotte moet de insteek zijn om samen te zoeken naar een wederzijds bevredigende oplossing die de onderliggende zorgen aanpakt.

De cijfers laten zien dat de gemeente erin slaagt om het merendeel van de klachten op een informele en directe manier op te lossen. Dit benadrukt de effectiviteit van persoonlijke gesprekken en uitleg bij het adresseren van de zorgen van onze inwoners.

Concluderend: hoewel het belangrijk is waar nodig het formele klachtafhandelingsproces te doorlopen, zijn er veel situaties waarin klachten effectief informeel kunnen worden afgehandeld. Door de klacht direct met de betrokken persoon aan te pakken, kunnen kleine problemen snel en zonder onnodige escalatie worden opgelost.

4 Lerend vermogen

De gemeente heeft dit jaar de lijn voor een informele en praktische aanpak van klachten doorgezet. Inwoners worden snel geholpen en er wordt oplossingsgericht gewerkt, wat de kans vergroot dat beide partijen tevreden zijn met de uitkomst.

Door op de website duidelijke informatie te verstrekken over het melden van klachten en zorgen, voelen bewoners zich gesteund om hun mening te uiten, wat de gemeente helpt om klachten efficiënter aan te pakken. Het is cruciaal om feedback van inwoners serieus te nemen en hiervan te leren. Fouten kunnen altijd voorkomen, en als overheid is het belangrijk om deze te erkennen en ervan te leren voor de toekomst. Dit zal leiden tot meer vertrouwen, betere transparantie en een sterkere betrokkenheid van de inwoners.

Hoewel het moeilijk te zeggen is waar de lichte stijging van het aantal klachten vandaan komt lijkt de inzet van de gemeente op duidelijke en informele communicatie goed te werken waardoor veel klachten in een vroeg stadium naar tevredenheid kunnen worden behandeld.

5 Conclusie

Concluderend laat de jaarrapportage zien dat er een lichte stijging is in het aantal binnengekomen klachten bij de gemeente. In 2023 werden 15 klachten geregistreerd, waarvan het overgrote deel (13) informeel werd afgehandeld door middel van gesprekken en/of uitleg. Dit onderstreept de effectiviteit van directe communicatie en oplossingsgerichte benaderingen bij het behandelen van klachten, zonder dat formele procedures noodzakelijk waren.

Het beperkte aantal formele afhandelingen (2) toont aan dat de meeste kwesties via informele weg naar tevredenheid konden worden opgelost. Bovendien wijst de lichte afname in klachten bij de Nationale Ombudsman erop dat inwoners de gemeente beter weten te vinden en zich gehoord voelen, wat een positieve ontwikkeling is in het klachtafhandelingsproces.

Om de effectiviteit van de informele aanpak te behouden blijft het essentieel om de gemeentelijke richtlijnen te volgen. Dit betekent een open en empathische benadering van klachten, een snelle en doeltreffende afhandeling en het streven naar een oplossing die voor alle betrokkenen bevredigend is.

Daarnaast speelt heldere communicatie een sleutelrol. Door op de gemeentelijke website transparante informatie te verstrekken over het indienen en afhandelen van klachten wordt de drempel verlaagd voor inwoners om hun zorgen te uiten. Dit draagt bij aan een proactieve en responsieve gemeentelijke dienstverlening.

De klachten en resultaten van 2023 zijn samen met de teammanagers geanalyseerd en geëvalueerd. Hierdoor kunnen zij deze inzichten benutten om processen verder te optimaliseren of waardevolle lessen te trekken uit de ontvangen klachten. Dit stelt ons in staat om waar nodig doelgerichte maatregelen te nemen om de kwaliteit van onze dienstverlening te verhogen en de tevredenheid van inwoners te bevorderen.

Hoewel de precieze oorzaak van de stijging in klachten niet met zekerheid is vast te stellen, lijkt de inzet op informele en toegankelijke communicatie goed te werken. Door klachten vroegtijdig en effectief te behandelen, voorkomt de gemeente onnodige escalatie en versterkt zij het vertrouwen en de betrokkenheid van haar inwoners. Het blijven monitoren en optimaliseren van dit proces zal bijdragen aan een transparante, lerende en inwonongerichte organisatie.

