



Jaarverslag Klachten 2024

AANTALLEN EN AFHANDELING



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding.....	3
1 Procedure.....	3
1.1 interne procedure	3
1.2 Externe procedure	3
2 Klachten 2024	4
2.1 overzicht geregistreerde klachten	4
2.2 klachten per afdeling / team	5
2.3 behandeltermijn.....	6
2.4 behandelaar	6
2.5 Informeel of formeel	6
3 Tendens.....	8
4 Lerend vermogen	8
5 Conclusie	8

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

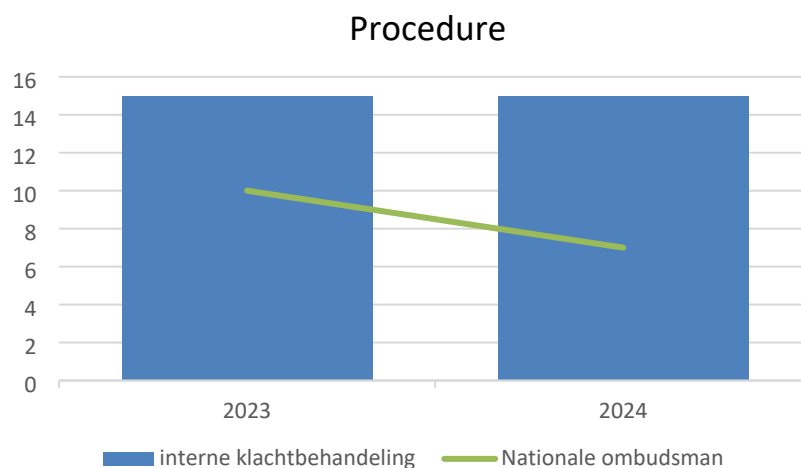
De klachtenprocedure kent een interne procedure en een externe procedure. De interne procedure is een proces binnen de gemeentelijke organisatie. De externe procedure verloopt via de Nationale Ombudsman.

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 2024 zijn 15 klachten ingediend.

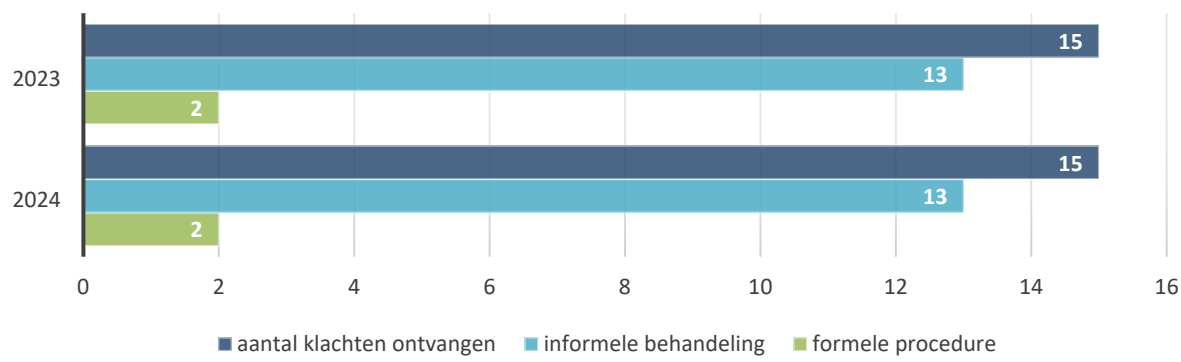
1.2 EXTERNE PROCEDURE

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. In 2024 heeft de Nationale Ombudsman 7 vragen, klachten of verzoeken uit Gennep ontvangen. De Nationale Ombudsman heeft 6 vragen, klachten of verzoeken in behandeling genomen. Geen van deze vragen, klachten of verzoeken is afgedaan door middel van een interventie. Een interventie betekent dat de Nationale Ombudsman de gemeente vraagt op korte termijn actie te ondernemen, of om te kijken of er een oplossing mogelijk is. Alle 6 behandelde vragen, klachten of verzoeken zijn afgedaan door het geven van voorlichting of het door- of terugverwijzen naar de gemeente Gennep.



2 Klachten 2024

Overzicht klachten



In 2024 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 de klachten wordt 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 (rechtelijke) procedures pijn doen.

2.1 OVERZICHT GEREgistREERDE 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.

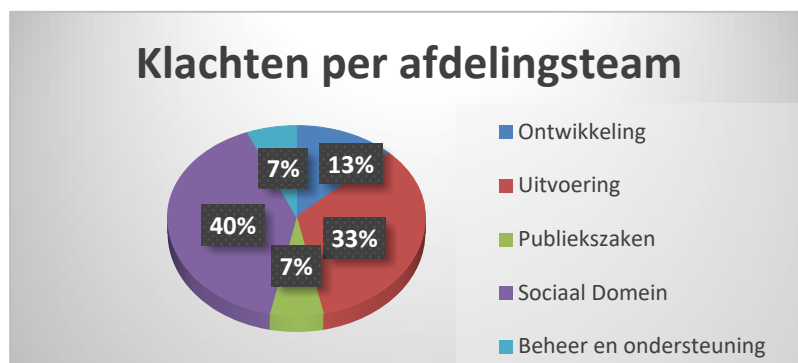
	Omschrijving klacht	Behandeling	Resultaat
1.	Klacht gang van zaken wijziging minimabeleid	Informeel	Gesprek ingepland maar klacht afgebroken door klager.
2.	Klacht afhandeling Woo-verzoek Lob van Gennep	Formeel	Afgehandeld d.m.v. afdoeningsbrief n.a.v. gesprek met klagers.
3.	Klacht m.b.t. afhandeling handhaving	Informeel	Klacht afgehandeld.
4.	Klacht beleid gemeente n.a.v. belastingaanslag 2024	Informeel	Afgehandeld d.m.v. informeel gesprek met klager en wethouder.

	Omschrijving klacht	Behandeling	Resultaat
5.	Klacht m.b.t. communicatie inleveren oud papier	Informeel	Afgehandeld door middel van afdoeningsbrief waarin uitleg wordt gegeven over de motivering van de gemeente.
6.	Klacht m.b.t. afhandeling inschrijving Burgerzaken	Informeel	Klacht afgehandeld.
7.	Klacht m.b.t. afhandeling dossier WMO	Informeel	Afgehandeld d.m.v. informeel gesprek met klager en wethouder.
8.	Klacht m.b.t. organisatie project GIDS	Formeel	Gesprek heeft plaatsgevonden met klager waarbij toelichting is gegeven over de handelswijze van de gemeente. Klager heeft verzocht dat de zaak nog als onderwerp wordt besproken in de gemeenteraad.
9.	Klacht afhandeling diverse meldingen m.b.t. geluidsoverlast verdeelkast	Informeel	Met klager in gesprek gegaan om tot een oplossing te komen. Het is gelukt de geluidsoverlast te verhelpen waarmee de klacht voor klager is afgedaan.
10.	Klacht afhandeling aanvraag WMO	Informeel	Afgehandeld d.m.v. informeel gesprek met klager.
11.	Klacht afhandeling melding openbare ruimte	Informeel	Afgehandeld d.m.v. informeel gesprek met klager.
12.	Klacht m.b.t. handelen medewerkers	Informeel	Afgehandeld d.m.v. informeel telefoongesprek met klager.
13.	Klacht afhandeling aanvraag WMO	Informeel	Afgehandeld d.m.v. telefoongesprek met klager waarbij uitleg is gegeven over de werkwijze van de gemeente.
14.	Klacht m.b.t. handelswijze BOA	Informeel	Afgehandeld d.m.v. informeel telefoongesprek met klager.
15.	Klacht m.b.t. afhandelen aanvraag bouwvergunning	Informeel	Afgehandeld d.m.v. informeel gesprek met klager.

2.2 KLACHTEN PER AFDELING / TEAM

De verdeling van de klachten over de afdelingen en teams is als volgt (zie pictogram). De uitvoerende teams van de afdelingen Omgeving en Inwoners ontvangen de meeste klachten. Dit is te verklaren

doordat binnen deze teams de meeste rechtstreekse contacten met de burger zijn. De verdeling van de klachten per afdeling toont geen grote afwijkingen ten opzichte van eerdere jaren.



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. Er zijn enkele klachten waarbij de wettelijk gestelde behandeltermijnen niet zijn gehaald. Hier zijn verschillende redenen voor aan te wijzen. In één van de zaken heeft het in overleg met klager langer geduurd om tot een geschikte datum te komen voor een gesprek, waardoor de behandeltermijn verstreken is. Er zijn geen ingebrekestellingen ontvangen.

2.4 BEHANDELAAR

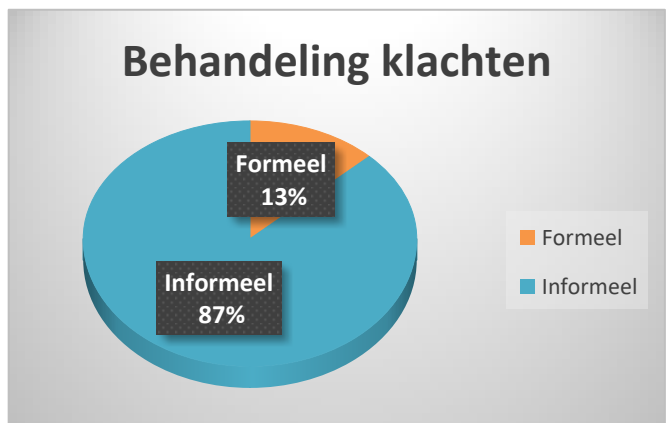
Conform artikel 9.7 Awb zijn alle klachten behandeld door de direct leidinggevende (veelal team-coördinator) van de beklagde. De leidinggevendenden zijn niet bij de gedragingen betrokken geweest, maar zijn wel bekend met het proces. Hierdoor kunnen zij snel en adequaat de klacht behandelen en constructief 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 is dat zowel klager als beklaagde gehoord worden door de klachtbehandelaar. In sommige gevallen sluit de klachtencoördinator, de beklaagde 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

Het aantal klachten is gelijk aan dat van het voorgaande jaar. Net als het afgelopen jaar werden 13 van de 15 klachten informeel afgehandeld door middel van gesprekken en uitleg, slechts 2 klachten vereisten een formele afhandeling waarbij verder intern onderzoek noodzakelijk was om de klacht naar tevredenheid te behandelen. De klachten zijn op vergelijkbare wijze verdeeld over de verschillende afdelingen van de gemeente ten opzichte van eerdere jaren, wat erop wijst dat er geen significante verschuivingen zijn in de aard of spreiding van de klachten. Tevens lijken er geen grote incidenten te hebben plaatsgevonden waar veel klachten op zijn binnengekomen.

Er is in vergelijking tot vorig jaar een significante daling te zien in het aantal klachten dat bij de ombudsman is ingediend. Bovendien zijn er dit jaar geen interventies geweest waarbij de ombudsman de gemeente heeft gevraagd op korte termijn actie te ondernemen.

In twee gevallen is de wettelijke termijn voor de afhandeling van klachten niet gehaald. De oorzaak hiervan was dat de klachten niet goed in het systeem terecht zijn gekomen waardoor ze niet tijdig zijn opgemerkt. Dit benadrukt het belang van een efficiënte en betrouwbare registratie van klachten, zodat klachten binnen de gestelde termijnen behandeld kunnen worden.

Net als in voorgaande jaren is sterk ingezet op informele afhandeling en zijn veel klachten afgedaan door in gesprek te gaan met de klager. In verreweg de meeste gevallen heeft dit tot een bevredigend resultaat geleid voor zover de klager als de gemeente. Dit wijst erop dat het systeem van informeel met klagers in gesprek gaan nog steeds goed lijkt te werken.

4 Lerend vermogen

Er zijn binnen de gemeente stappen ondernomen om te kunnen garanderen dat de gestelde behandeltermijnen voor klachten goed kunnen worden gehaald. Intern is opnieuw gecommuniceerd over hoe de klachten in het systeem geboekt dienen te worden zodat ze door de klachtbehandelaars op de juiste wijze opgepakt kunnen worden. Daarnaast zijn er extra zekerheden in het behandelproces opgenomen waardoor de kans dat een klacht niet tijdig wordt opgemerkt wordt geminimaliseerd.

De informele aanpak van de klachtbehandelaars blijkt wederom effectief en werpt bij de behandeling van de klachten zijn vruchten af. De richtlijnen uit ons beleid worden gevolgd en de insteek is om samen met de klager te zoeken naar een wederzijds bevredigende oplossing die de onderliggende zorgen aanpakt.

Door de klachten intern te bepreken met de klachtbehandelaars blijven we proberen om mogelijke interne knelpunten te onderzoeken om het proces te blijven verbeteren. Ook is het belangrijk om feedback van inwoners hierin mee te nemen en daarvan te leren. Fouten kunnen altijd voorkomen, en als overheid is het belangrijk om deze in dergelijke gevallen ook te erkennen en hierover transparantie te bieden aan de inwoner.

5 Conclusie

Het aantal klachten binnen de gemeente is in het afgelopen jaar gelijk gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar. De meeste klachten zijn wederom op informele wijze afgehandeld, wat aantoonst dat deze benadering effectief blijft en zorgt voor een bevredigende oplossing voor zowel de klager als de gemeente. Slechts een klein aantal klachten vereiste een formele afhandeling, wat wijst op een goed functionerend proces van interne afhandeling. Het aantal klachten dat bij de ombudsman is ingediend is zelfs significant gedaald, bovendien waren er dit jaar geen verzoeken die hebben geleid tot een interventie van de ombudsman. Hoewel het lastig is een sluitende reden aan te wijzen voor de daling van het aantal ingediende klachten bij de ombudsman kan het zeker worden geïnterpreteerd als een positief signaal voor de gemeente en haar proces voor klachtafhandeling.

Er zijn wel leerpunten naar voren gekomen bij de behandeling van de klachten dit jaar, met name in de verwerking van klachten in het systeem. Dit heeft er toe geleid dat in twee gevallen de wettelijke termijn voor afhandeling niet werd gehaald. Het belang van een goede en betrouwbare registratie van klachten wordt hierin benadrukt, en er zijn al stappen ondernomen om deze processen te verbeteren. Het is van groot belang om eventuele interne knelpunten tijdig te identificeren en aan te pakken, zodat klachten tijdig opgepakt worden en binnen de gestelde termijnen kunnen worden afgehandeld.

De gemeente blijft streven naar een continue verbetering van de klachtenbehandeling. De focus blijft liggen op het voeren van open gesprekken met klagers om gezamenlijk tot oplossingen te komen. Fouten kunnen altijd voorkomen, maar het is van essentieel belang om deze te erkennen en transparantie te bieden, zodat vertrouwen in de gemeente als organisatie behouden blijft. Hoewel er verbeterpunten aan te wijzen zijn heeft de gemeente de grote meerderheid van de klachten naar tevredenheid van de klagers weten af te handelen. Het is tevens belangrijk niet te vergeten dat het niet volledig te voorkomen is dat er klachten worden ingediend. En ook al betekent niet iedere klacht dat er door onze organisatie of medewerkers onjuist gehandeld is, blijft het belangrijk om de signalen van de inwoners serieus te nemen om onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren.

De klachten en resultaten van 2024 zijn samen met de klachtbehandelaars 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 blijven bevorderen.

