



# JAARVERSLAG 2023

---

## Klachten

# Inhoud

|                                  |                                            |
|----------------------------------|--------------------------------------------|
| Inleiding .....                  | 1                                          |
| Verantwoording.....              | 2                                          |
| Ingekomen klachten 2023 .....    | 3                                          |
| De Nationale ombudsman .....     | 6                                          |
| Conclusies en aanbevelingen..... | 8                                          |
| Bijlagen .....                   | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| Contactinformatie.....           | 11                                         |
| Bedrijfsgegevens .....           | 11                                         |

# Inleiding

---

## Een klacht volgens de Algemene wet bestuursrecht

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) regelt in hoofdstuk 9 de behandeling van klachten.<sup>1</sup> Het gaat daarbij om klachten over gedragingen van een bestuursorgaan. Artikel 9:1 van de Awb luidt:

1. *“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.*
2. *Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan.”*

Bij contact met ambtenaren of bestuurders van de gemeente kan het voorkomen dat een inwoner zich onheus behandeld of bejegend voelt. Dat kan door het verstrekken van verkeerde informatie, een toonzetting in een gesprek of een houding of gedraging van een ambtenaar of bestuurder. Tegen een vermeende onheuse bejegening kan een formele klacht worden ingediend. Dit jaarverslag geeft een weergave van de in 2023 ingekomen klachten en de behandeling daarvan.

## Leeswijzer

Voorafgaand wordt opgemerkt dat het ‘zwaarwegende karakter’ van het aantal klachten een context vergt. Het aantal dient gelezen te worden binnen het kader van de honderden, danwel duizenden contacten tussen gemeente en inwoner die jaarlijks plaatsvinden. Slechts een zeer beperkt percentage leidt tot een ontevreden, onheuse ervaring. Desalniettemin wordt aan elke klacht professioneel aandacht besteed.

De hierna volgende verantwoording beschrijft de juridische grondslag van het klachtrecht en licht de totstandkoming van dit jaarverslag ‘klachten 2023’ toe, gevolgd door de cijfermatige uitwerkingen van ingekomen klachten. Het betreft klachten die zijn ingekomen bij de gemeente Deurne en bij de Nationale ombudsman. Ten slotte worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

---

<sup>1</sup> Wettelijke verwijzingen en artikelen zijn in de bijlage opgenomen, tenzij de wettekst in het verslag wordt geciteerd.

# Verantwoording

---



## Grondslag voor klachtbehandeling

Een klacht wordt in eerste aanleg ingediend bij het 'beklaagde' bestuursorgaan. Het bestuursorgaan beoordeelt en behandelt de ingediende klacht op basis van Hoofdstuk 9 'Klachtbehandeling' van de Awb. In aanvulling op deze wetgeving kent Deurne de 'Interne Klachtenregeling gemeente Deurne 2015' (Regeling 2015). Deze Regeling 2015 is te raadplegen op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl) en op de website van de gemeente.

In eerdere jaarverslagen werd een uitvoerige toelichting gegeven op de wijze van behandeling en beoordeling van klachten op grond van de Awb. Vertrouwende op voldoende kennis en bekendheid met de procedure door uw college, wordt volstaan met de verwijzing naar de Regeling 2015.

## De Nationale ombudsman

Als de indiener van een klacht zich na beoordeling daarvan niet met de behandeling of het besluit kan verenigen, dan kan de klacht of de beoordeling van het bestuursorgaan worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman.

# Ingediende klachten 2023

---

## Klachten bij de gemeente

Het hierna volgende overzicht beschrijft het aantal ingediende klachten in en de wijze waarop deze zijn behandeld. Door de cijfers van voorgaande jaren weer te geven wordt de ontwikkeling over meerdere jaren zichtbaar.

In 2023 werden 22 klachten ingediend. In de meeste gevallen werden deze met een informeel contact afgewikkeld, naar tevredenheid van de indiener. Met een informele benadering wordt bedoeld een telefonisch contact, een praktische oplossing of een andere aanpak van het gestelde probleem. Een verdere inhoudelijke behandeling van de klacht tegen een gedraging is dan niet nodig gebleken.

- **Formele klachtbehandeling**

Drie klachten werden in 2023 met de formele klachtenprocedure, op grond van de Awb en de Regeling 2015 in behandeling genomen. Één klacht werd ongegrond verklaard. De andere klacht werd gegrond verklaard. De laatste formele klacht werd tijdens de hoorzitting ingetrokken. Tot slot zijn er nog twee klachten van 2023 die tot op heden nog niet zijn afgehandeld.

- **Niet als klacht aan te merken**

In sommige gevallen blijkt uit de formulering dat er geen sprake was van een klacht gericht tegen de gedraging van een medewerkers, zoals bedoeld in de Awb. Er vindt dan geen behandeling op basis van het klachtrecht plaats. Daarvan wordt dan schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de indiener. Uiteraard wordt een mogelijke andere aanpak van het gestelde in werking gesteld.

- **Klachten tegen medewerkers in samenwerkingsorganisaties**

In 2023 werden er bij de gemeente twee klachten ingediend over gedragingen van medewerkers in samenwerkingsorganisaties. Deze klachten worden in het kader van de doorzendplicht aan de betreffende organisatie doorgestuurd.



## De cijfers

|                                                               | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Totaal aantal ingediende klachten                             | 25   | 21   | 22   |
| Aantal klachten o.b.v. websiteformulier                       | 20   | 10   | 10   |
| Doorgezonden klachten door de Nationale ombudsman             | 1    | 0    | 1    |
| <b>Wijze van behandeling</b>                                  |      |      |      |
| Ingetrokken klachten                                          | 0    | 0    | 3    |
| Informele oplossing / behandeling op basis van mediation      | 16   | 15   | 16   |
| Gemotiveerd buiten behandeling gesteld (vooraf aan procedure) | 0    | 0    | 0    |
| Doorgezonden naar verantwoordelijk bestuursorgaan             | 6    | 4    | 2    |
| Formele klachtenprocedure                                     | 2    | 2    | 3    |
| In behandeling op 31 december                                 | 0    |      | 2    |
| <b>Beslissing over de klacht</b>                              |      |      |      |
| Klacht gegrond                                                | 1    | 1    | 1    |
| Klacht deels (on)gegrond                                      | 1*   | 0    | 0    |
| Klacht ongegrond                                              | 0    | 1    | 1    |
| Klacht buiten behandeling gesteld (na de klachtenprocedure)   | 1*   | 0    | 0    |
| <b>Beslistermijn</b>                                          |      |      |      |
| Binnen de wettelijke beslistermijn van 6 weken afgehandeld    | 11   | 12   | 11   |

\* betreft dezelfde klacht.

## Informele behandeling van de klacht

In de praktijk blijkt dat de meeste klachten niet tot een formele klachtenprocedure leiden. In veel gevallen geeft een eerste (telefonisch) contact door een leidinggevende direct na het inkomen van de klacht al een bevredigende indruk, bij de indiener van de klacht. Het feit dat het signaal van de klacht serieus wordt benaderd en bespreekbaar gemaakt, wordt vaak al toereikend gevonden. De eerste adequate benadering en informele behandeling verdient de voorkeur en leidt tot meer tevredenheid bij de partijen. Dit blijkt ook uit de cijfers in de tabel. 16 van de 22 ingediende klachten worden op basis van een informele oplossing behandeld.

Hierbij wordt ook verstaan een klacht omzetten in een Melding Openbare Ruimte (MOR) melding. Twee klachten werden doorgezonden en slechts twee klachten zijn op een andere wijze afgedaan.

## **Buiten behandeling laten van de klacht**

Een klacht 'buiten behandeling' laten kan enkel gemotiveerd en op gronden zoals bedoeld in artikel 9:8 van de Awb;

### **Artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht luidt:**

1. *Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:*
  - a. *waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;*
  - b. *die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;*
  - c. *waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,*
  - d. *waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;*
  - e. *die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,*
  - f. *zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.*
2. *Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.*
3. *Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.*

Op grond van voorgaand artikel kan een klacht buiten behandeling blijven als deze niet voldoet aan de wettelijke indieningsvereisten; een klacht ingediend per e-mail, de klacht/gegevens zijn niet volledig (gelegenheid tot herstel) of de klacht betreft geen bestuursorgaan vallend onder de gemeente Deurne (doorzendplicht).

Buiten behandeling laten van de klacht is volgens artikel 9:8 van de Awb mogelijk wanneer de vermeende klachtwaardige gedraging langer als een jaar geleden heeft plaatsgevonden, of wanneer er sprake is van een besluit waartegen bezwaar- of beroep openstaat. In deze gevallen komt het niet tot een formele, inhoudelijke beoordeling op grond van het klachtrecht.

In 2023 werden er geen klachten buiten behandeling gesteld. Geen van de klachten voldeed aan de hiervoor genoemde voorwaarden.

# De Nationale ombudsman

Als de indiener van een klacht zich niet kan vinden in de beoordeling, behandeling of het besluit van de gemeente, dan kan hij dit voorleggen aan de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman beoordeelt de klacht of de behandeling daarvan onafhankelijk en onderzoekt of er wellicht een oplossing of verbeterde verstandhouding tussen burger en bestuursorgaan bereikt kan worden. Klachten welke rechtstreeks bij de Nationale ombudsman worden ingediend, worden voor behandeling in eerste aanleg doorgezonden aan het beklagde bestuursorgaan. Ook de Nationale ombudsman geeft de voorkeur aan een informele benadering van een klacht.

## De cijfers

|                                                            | 2021 | 2022 | 2023 |
|------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Aangeboden klachten                                        | 7    | 13   | 11   |
| Informatie of doorverwijzing                               |      |      | 7    |
| Buiten behandeling / niet in onderzoek genomen             | 7    | 13   | 4    |
| Klacht gegrond                                             | 0    | 0    | 0    |
| Klacht deels (on)gegrond                                   | 0    | 0    | 0    |
| Klacht ongegrond                                           | 0    | 0    | 0    |
| Behandeling tussentijds beëindigd (o.b.v. een interventie) | 0    | 1    | 0    |
| In behandeling op 31 december                              | 0    | 0    | 0    |

Burgers nemen niet alleen contact op met de Nationale ombudsman om klachten door te geven. Burgers weten de Nationale ombudsman ook te vinden voor vragen of verzoeken om informatie. Het aantal contactmomenten tussen de burger uit gemeente Deurne en de Nationale ombudsman is meer dan wat hierboven cijfermatig is aangegeven, echter betreffen dit geen klachten.

De Nationale ombudsman brengt jaarlijks verslag uit. Het verslag met de gegevens voor de gemeente Deurne is als bijlage I bij dit jaarverslag gevoegd. Voor specificatie over behandeling van en onderzoek naar de klachten wordt naar de bijlagen verwezen.

**In 2023 staat het onderwerp ‘Burgerperspectief: een manier van doen’ centraal**

Voor de Nationale ombudsman, de Kinderombudsman en de Veteranenombudsman staat centraal hoe de overheid zich in de praktijk gedraagt naar en omgaat met burger. Het burgerperspectief moet verweven zijn in al het handelen van de overheid. Volgens hen moet de overheid zorgen voor betrouwbaarheid en voorspelbaarheid, zodat de burgers zich beschermt voelen in hun fundamentele rechten: een belangrijke pijler van de rechtstaat.

Bestaande wetten en regels bieden voldoende ruimte voor een betere dienstverlening door de overheid. De praktijk blijkt echter veelal anders. De overheid heeft nog te vaak een regelreflex en tracht problemen op te lossen met bureaucratische instrumenten als wettelijke kaders, processen en verantwoording. Maar veel problemen van burgers worden niet voorkomen of opgelost met nieuwe wetten en regels.

De ombudsmannen merken op dat overheidsorganisaties de knop wel willen omzetten maar dat uit de gesprekken die zij voeren met burgers blijkt dat patronen nog altijd niet worden doorbroken. Uit onderzoeken blijkt dat in de relatie tussen overheid en burger regelmatig iets misgaat. Het lukt de overheid bij financieel of emotioneel herstel vaak niet om aan te sluiten bij de behoeften en leefwereld van de mensen om wie het gaat. De focus ligt op snel handelen en werken vanuit de bestaande systemen, waardoor het persoonlijk contact met gedupeerden naar de achtergrond verschuift.

Naar oordeel van de ombudsmannen handelt de overheid te weinig vanuit de vraag: wat is een behoorlijke manier van doen? Terwijl het antwoord vaak eenvoudig is: persoonlijk contact en luisteren naar de behoeften van burgers. Volgens hen maken overheidsinstanties te weinig gebruik van de kennis en ervaring in een eerder hersteltraject en leren zodoende weinig van eerdere opgedane ervaringen.

De ombudsmannen stellen dat het nú nodig is om resultaat te boeken waarmee burgers het vertrouwen in de overheid terug krijgen. Volgens hen zijn er voldoende mogelijkheden. Zij weten en zien dat praktische veranderingen helpen. Dit begint volgens hen met luisteren naar de burger.

Het volledige jaarverslag van de Nationale ombudsman is terug te lezen in de bijlagen.



# Conclusies en aanbevelingen

---

## Conclusies

Klachten betreffen individuele, specifieke situaties. Klachtwaardig handelen blijft een subjectief begrip, moeilijk meetbaar en aard en aanleiding lopen sterk uiteen. Uitgaande van de hiervoor genoemde cijfers wordt geconcludeerd dat de aantallen -in de context van het vele en diverse contact tussen burger en gemeente- te klein zijn en te divers van onderwerpen om daar in kwalitatieve en procesmatige zin conclusies aan te verbinden.

## Algemene aanbevelingen

Zoals hiervoor toegelicht is een procesmatige of kwalitatieve analyse moeilijk, gelet op de relatief kleine aantallen en specifieke onderwerpen. Maatwerk binnen de wettelijke kaders is derhalve aanbevelingswaardig.

- **Communicatie**

Zolang partijen communiceren is er ruimte voor oplossingen. Gedurende de klachtenprocedure kan te allen tijde voor een 'andere' oplossing worden gekozen. Daarbij is duidelijkheid van groot belang. Openheid in de (on)mogelijkheden en wederzijdse verwachtingen verbeteren de communicatie en de weg naar een (in)formele oplossing. Laat toetsing en optimalisering van de communicatie altijd een onderdeel van het onderzoek naar de klacht uitmaken.

- **Mediation**

Mediation is en blijft aanbevelingswaardig. Uit de cijfers blijkt dat een direct, informeel contact tot goede resultaten leidt. Communicatie is daarbij vaak het sleutelwoord. Met een duidelijke, transparante communicatie kunnen veel boodschappen worden overgebracht. Ook negatieve mededelingen kunnen met passende, informatieve communicatie naar tevredenheid worden gebracht. Van belang is dat de burger zich voelt gehoord.

- **Optimalisering van processen**

Een klacht kan als indicator dienen voor de kwaliteit en effectiviteit van processen, procedures of werkwijzen. Klachten kunnen daarin een signalerende rol spelen. Momenteel geven de ingekomen klachten geen aanleiding om processen, procedures of werkwijzen te veranderen dan wel aan te passen.

- **Samenwerkingsverbanden**

Extra punt van aandacht zijn de samenwerkingsverbanden. Het is voor burgers moeilijk om de samenhang en verantwoordelijkheden van de verschillende bestuursorganen te

onderscheiden. Het is mede de taak van de gemeente om duidelijk en eenduidig te communiceren naar zowel de burger als naar elkaar als samenwerkingspartner. Websites van verschillende partijen moeten de juiste, eenduidige informatie bevatten, onderlinge processen op elkaar afgestemd. Ook hierbij is sprake van een continu verbeterproces dat als aanbeveling in stand blijft.

# BIJLAGE I

---

## **Jaarverslag 2023 Nationale ombudsman – burgerperspectief: een manier van doen**



Jaarverslag 2023 Nationale Ombudsman - Burgerperspectief een manier van doen.pdf

## **Nationale ombudsman Verslag van de gegevens voor de gemeente Deurne**



Overzicht jaarcijfers Nationale Ombudsman voor gemeente Deurne.PDF



## Contactinformatie

---

Afdeling Bedrijfsvoering, team Juridische Zaken

Beleidsondersteuner juridische zaken  
Secretaris bezwaarschriftencommissie,  
Klachtencoördinator. Behandelaar bezwaar- en  
beroepschriften leges

## Bedrijfsgegevens

---

**Gemeente Deurne**

Markt 1, 5751 BE Deurne

**Tel** 0493 - 38 77 11

**Fax** 0493 - 38 75 55

<https://www.deurne.nl/>