

Als gemeente streven wij naar een open, betrouwbare en toegankelijke dienstverlening waarbij we iedereen zo goed mogelijk van dienst willen zijn. Toch kan het zijn dat onze inwoners niet tevreden zijn over de werkwijze of de manier waarop ze te woord zijn gestaan.

In dit jaarverslag presenteren wij een overzicht van de ingediende klachten en complimenten. We geven inzicht in de aard en aantallen van de klachten en hoe deze zijn afgehandeld.

Klachten zijn voor ons een waardevolle bron van informatie. Ons doel is niet alleen om klachten zorgvuldig te behandelen, maar ook om patronen te herkennen en waar mogelijk verbeteringen door te voeren in werkprocessen en communicatie om onze dienstverlening te verbeteren.

We blijven ons inzetten voor een transparante, klantgerichte en efficiënte gemeentelijke organisatie. Onze deur blijft open staan voor feedback. Zo werken we samen aan een gemeente waarin iedereen zich gehoord, serieus genomen en geholpen voelt.

Ik bedank alle inwoners en belanghebbenden die de moeite hebben genomen om hun ervaring met ons te delen.

Niek Meijer



Afgelopen jaar zijn er 74 klachten en 18 complimenten geregistreerd. Het aantal klachten ligt hoger dan vorig jaar. Dit komt vooral doordat een enkele persoon meerdere klachten (14) heeft ingediend die overigens deels ook bij de Ombudsman zijn gemeld. De meeste klachten kunnen worden opgelost door een gesprek. Dat zien we ook dit jaar.

Vier klachten zijn terecht gekomen bij de klachtencommissie. Twee daarvan zijn ongegrond verklaard. Eén klacht is gegrond verklaard met financiële gevolgen en één klacht is gegrond verklaard.

7 klachten zijn niet ontvankelijk verklaard, omdat ze niet onder de klachtenregeling van de gemeente Huizen vallen. Deze klachten zijn -

voor zover van toepassing - doorgestuurd naar de juiste organisaties.

De behandeling van 6 klachten is afgebroken, omdat de indiener niet bereikbaar was of geen contact meer wenste op te nemen. Ook zijn 4 klachten ingetrokken.

In 2024 is een start gemaakt met het evalueren van klachtbehandeling door navraag te doen aan het eind van het klachtproces in verschillende klachtcategorieën.



2024	2023	2022	2021	2020
16	10	14	19	18

De Nationale ombudsman rapporteerde ons een behoorlijke toename. Geen van deze meldingen hebben geleid tot nader onderzoek.

Op basis van de ontvangen klachten en een evaluatie daarvan hebben we aandacht besteed aan het volgende:

1. Snel en helder reageren.

Het interne werkproces klachten wordt gedeeld via InHuiz, zodat de afdelingen beschikking hebben over informatie met betrekking tot het klachtproces. Communicatie van de afdelingen en klachten coördinator met de inwoner tijdens het klachtproces is belangrijk. Waar de klachtencoördinator een coördinerende rol heeft tijdens het klachtproces, kan een afdelingshoofd een rol hebben in het snel en persoonlijk benaderen van de klager om de klacht op te lossen.

2. Ontwikkelen klachtgerichtheid en integriteit

Omdat een groot deel betrekking heeft op communicatie en bejegening, hebben we trainingen georganiseerd voor onze medewerkers. Dit jaar waren dit bijvoorbeeld “Begrijpelijk Schrijven”, en “Gesprekken die ertoe doen”. Ook zijn er opleidingsmodules beschikbaar voor het omgaan met klachten. Het bevorderen van integriteit is essentieel voor een betrouwbare en transparante overheid. Door middel van het Huizen Integer Spel wordt hier onder andere aandacht aan besteed.

3. Betere samenwerking tussen verschillende afdelingen.

Sommige klachten betreffen de samenwerking tussen verschillende afdelingen. Mede ook om dit proces te verbeteren hebben we intern aandacht besteed aan het stimuleren van samenwerking tussen verschillende afdelingen. Dit onderwerp is op diverse plekken in de organisatie uitgebreid aan de orde geweest en verschillende oplossingsrichtingen zijn daarbij genoemd. In 2025 gaan we verder met het uitwerken van deze oplossingen.

4. Verbeteringen Maatschappelijke Zaken

Op maatschappelijk terrein wordt door middel van training aandacht besteed aan duidelijke communicatie over rollen, regels en richtlijnen. Daarnaast zijn transparante dossiervorming en een empathische benadering van groot belang voor het voorkomen van klachten.

5. Verbeteringen in het beheer van de openbare ruimte.

Een aantal klachten hadden betrekking op het onderhoud van groenvoorzieningen, bestrating en afvalbeheer. Deze klachten zijn vaak omgezet in Meldingen Openbare Ruimte om sneller op de klacht in te kunnen spelen. Ook is via een Melding Openbare Ruimte de samenwerking en communicatie met externe onderhoudspartijen makkelijker te organiseren.,

6. Meer participatie en feedback mogelijkheden

Om inwoners meer inspraak te geven in de dienstverlening van de gemeente, hebben we nieuwe feedback mogelijkheden geïntroduceerd. Naast het reguliere bezwarentraject en klachtenprocedure kunnen inwoners ook via enquêtes (Enquete Openbare Ruimte) en bewonersbijeenkomsten (via Participatiekalender) hun ervaringen en suggesties delen.

6. Complimenten

Naast het aantal klachten willen we ook stilstaan bij het aantal complimenten. Terugblikkend op het afgelopen jaar zien we dat lang niet alle complimenten beantwoord worden.. Het registreren en beantwoorden van complimenten draagt bij aan de waardering van feedback en de waardering van ons werk.

Het aankomende jaar

Het afgelopen jaar hebben we niet alleen klachten behandeld, maar deze ook benut als kans om onze dienstverlening te verbeteren. Voor het komende jaar willen we verdere stappen zetten.

De **doorlooptijd** en **actieve terugkoppeling** kan worden verbeterd, door vaker updates te geven van de status van de klacht.

Daarnaast willen we **meer focussen op het voorkomen van klachten**. Door beter inzicht te krijgen in terugkerende klachten willen we gericht verbeteringen doorvoeren in werkprocessen, zodat bepaalde klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden.

We blijven investeren in **trainingen en bewustwording** van medewerkers, zodat zij nog beter in staat zijn om op een klantvriendelijke en oplossingsgerichte manier met klachten om te gaan.

Daarnaast gaan we verder met het **verbeteren van samenwerking** tussen verschillende afdelingen.

Het **klachtbehandelingsproces wordt dit jaar geëvalueerd**. Dit kan leiden tot een nieuwe klachtenregeling en een nieuwe procesbeschrijving.