

JAARVERSLAG 2021 LEREN VAN KLACHTEN

5 juli 2022
Klachtencoördinator
Afdeling Dienstverlening, team Advies, cluster Juridische zaken

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	3
1.1	LEESWIJZER	3
2.	WANNEER IS EEN KLACHT EEN KLACHT CONFORM DE KLACHTBEHANDELING?	3
2.1	BUITEN BEHANDELING STELLEN KLACHTEN	4
2.2	WAAR IS DE KLACHTBEHANDELING OP GERICHT CONFORM DE KLACHTBEHANDELING?	4
2.3	KLACHTENCOÖRDINATOR	4
2.4	KLACHTBEHANDELAAR	5
3.	INTERNE KLACHTBEHANDELING (WERKWIJZE)	5
3.1	EXTERNE KLACHTBEHANDELING	7
4.	KLACHTEN 2021	7
5.	INZICHT KLACHTEN EN AANBEVELINGEN KLACHTENCOMMISSARIS	8
6.	LEREND VERMOGEN (2021)	14
7.	GELEERD VAN 2020	14
8.	VOORUITBLIK NAAR 2022	15
9.	CONCLUSIE	16

1. INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag 2021 inzake de klachtbehandeling door de gemeente Leudal (hierna: gemeente). Hiermee wordt verslag gedaan van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afhandeling.

De Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks worden gepubliceerd. Met dit jaarverslag wordt hieraan voldaan.

1.1 LEESWIJZER

In dit jaarverslag gaat het vooral om feiten en constatering in zake de behandeling van klachten in de zin van de Awb. De werking en evaluatie van de klachtbehandeling zal uitgebreid aan bod komen bij de interne analyse hiervan via de Lean Greenbelt Training. Eventuele verbeterpunten die hieruit voortkomen voor de klachtbehandeling zullen intern opgepakt worden.

In dit jaarverslag leest u in hoofdstuk 2 over de kwalificatie van een klacht, waarbij antwoord wordt gegeven op de vraag "wanneer is een klacht een klacht conform de klachtbehandeling?" Ook staat hier de rol van de klachtcoördinator in de klachtbehandeling centraal. Ingegaan wordt op de vraag wat het doel van de klachtbehandeling is, waarna hoofdstuk 3 achtereenvolgens de interne en externe klachtbehandeling uiteenzet. Hoofdstuk 4 geeft (een cijfermatig) inzicht in de klachten uit 2021 en in hoofdstuk 5 zijn de door de klachtencommissaris behandelde klachten geanonimiseerd uiteengezet. In hoofdstuk 6 staan de geleerde lessen uit de klachtbehandeling. Hoofdstuk 7 behandelt de opvolging van aanbevelingen en leerpunten uit 2021, waarna in hoofdstuk 8 een vooruitblik op 2022 wordt gegeven. Tot slot wordt dit jaarverslag afgesloten met een conclusie in hoofdstuk 9.

2. WANNEER IS EEN KLACHT EEN KLACHT CONFORM DE KLACHTBEHANDELING?

Eenieder kan op elke manier zijn ongenoegen uiten over de gemeente.

Niet alle klachten worden echter in behandeling genomen via de klachtbehandeling, omdat niet elke klacht een formele klacht is in de zin van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Een klacht in de zin van de Awb is een uiting van ongenoegen over vermeend onbehoorlijk optreden van een bestuursorgaan of een medewerker werkzaam voor een bestuursorgaan. Het klachtrecht in de Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal (hierna: Verordening) sluit aan bij de wettelijke reikwijdte van het klachtbegrip.

Een klacht kan niet gaan over wettelijke regels, (beleids-)wensen of het proces binnen de gemeentelijke organisatie. Besluiten die burgers onwelgevallig zijn en waarvoor de bezwaar- en beroepsprocedure is bedoeld dan wel een gedraging van de gemeente waartegen een andere rechtsgang openstaat, vallen niet onder de reikwijdte van het klachtrecht. Dit geldt ook voor meldingen over en/of in verband met de openbare ruimte.

Voorbeeld

Naar aanleiding van vragen over de reikwijdte van het klachtbegrip tijdens de evaluatie volgt hierna een voorbeeld ter verduidelijking van het klachtbegrip.

Vraag: als iemand een klacht heeft over de reactietermijn, is dat dan een klacht tegen een medewerker of tegen het proces? Valt deze klacht wel of niet onder de Awb?

Antwoord: deze klacht valt in beginsel wel onder het klachtbegrip van de Awb, met dien verstande dat klachten volgens de Awb gaan over gedragingen van bestuursorganen of medewerkers van bestuursorganen. Als de klacht over de reactietermijn betrekking heeft op wat er gebeurt in het contact tussen de klager en de medewerker van een bestuursorgaan van de gemeente, dan is die

medewerker degene waarop de klacht betrekking heeft ongeacht of die medewerker zelf beslist hoe hij zich in dat contact gedraagt, of dit hem is opgelegd.

Daarnaast zijn er klachten die echt op gedragingen van overheidsinstanties zien en daarmee buiten de reikwijdte van de Awb vallen. Slechte telefonische bereikbaarheid van de gemeente als geheel is niet toe te rekenen aan één medewerker.

2.1 BUITEN BEHANDELING STELLEN KLACHTEN

In sommige situaties kan wel sprake zijn van een klacht in de zin van de Awb, maar wordt de klacht niet in behandeling genomen ingevolge artikel 9:8 Awb. Het betreft een klacht die betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en conform de wettelijke verplichtingen is afgehandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen bezwaar of beroep mogelijk is (geweest), zoals hiervoor al aan bod gekomen;
- d. die onderworpen is (geweest) aan het oordeel van een rechterlijke instantie (anders dan de bestuursrechter), zoals hiervoor al aan bod gekomen;
- e. die deel uitmaakt van een opsporingsonderzoek of vervolging van een strafbaar feit; of
- f. als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging onvoldoende is.

2.2 WAAR IS DE KLACHTBEHANDELING OP GERICHT?

Een klager dient een klacht in omdat hij ontevreden is. De klager wil gehoord, gezien en erkend worden en is soms ook op zoek naar een oplossing. Als daartoe aanleiding is, wil de klager excuses krijgen namens de gemeente.

Het doel van de klachtbehandeling is om vast te stellen of de beklagde (het bestuursorgaan of de medewerker werkzaam voor het bestuursorgaan) zich correct heeft gedragen jegens de klager. Met inachtneming van voormeld doel, dient de klachtbehandeling gericht te zijn op spoedig herstel van de relatie met de klager en eventuele fouten c.q. het vinden van een passende oplossing indien van toepassing. Hierbij staat de verbetering van de relatie voorop. De klager moet serieus genomen worden en het gevoel hebben gehoord te zijn. Hiervoor is nodig dat klachten snel en efficiënt opgepakt worden.

Een goede uitvoering van de klachtbehandeling kan enerzijds leiden tot verbetering van de relatie met de klager en herstel van vertrouwen in de gemeente en anderzijds tot optimalisatie van processen en verbetering van dienstverlening. Een goede uitvoering van de klachtbehandeling strekt derhalve tot een win-winsituatie.

2.3 KLACHTENCOÖRDINATOR

De klachtencoördinator functioneert als poortwachter van de klachtbehandeling en beoordeelt of een klacht daadwerkelijk onder de reikwijdte van de Awb valt en zodanig behandeld moet worden.

Voorheen werd de rol van klachtencoördinator door verschillende medewerkers van het team juridische zaken vervuld wegens personeelsverloop en werd de rol bovendien vervuld door twee personen, die op basis van de gemaakte taakverdeling elk de verantwoordelijk droegen voor een deel van de klachtbehandeling. Ervaring heeft uitgewezen dat dit inefficiënt werkt, waardoor de bedrijfsjurist sinds september 2020 die rol volledig heeft opgepakt.

Vanaf medio mei 2022 wordt de rol van klachtencoördinator uitgeoefend door de nieuwe jurist in het cluster juridische zaken, team Advies.

Op dit moment zijn geen klachten doorgeleid of in behandeling door de externe klachtencommissaris. Wanneer dit aan de orde is, zal de bedrijfsjurist dit (in eerste instantie) oppakken samen met de jurist.

2.4 KLACHTBEHANDELAAR

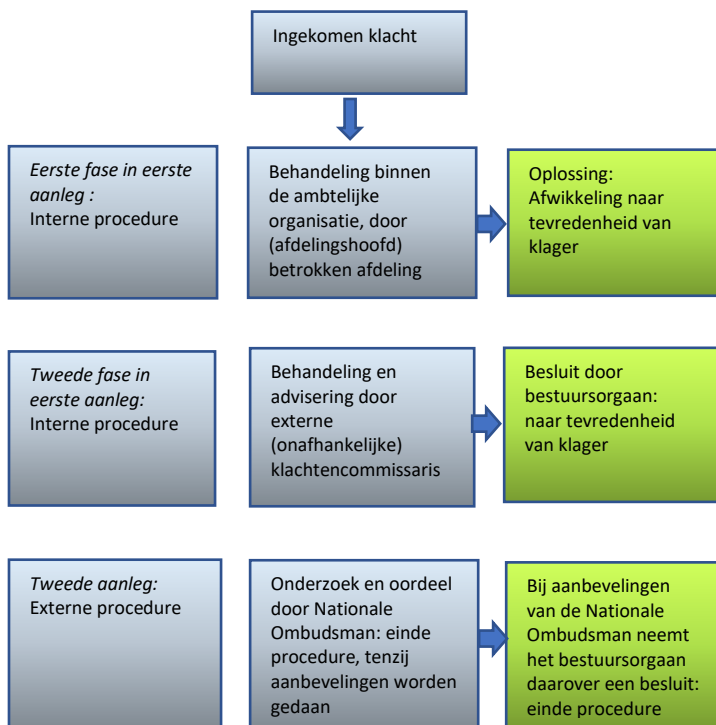
Ingevolge de huidige Verordening (artikel 7 sub a) is het afdelingshoofd van de beklaagde medewerker exclusief belast met de behandeling van de klacht(en).

3. INTERNE KLACHTBEHANDELING (WERKWIJZE)

De klachtbehandeling kent een interne en externe procedure. De interne procedure is de klachtbehandeling binnen de gemeente. De externe procedure ziet op de klachtbehandeling via de Nationale Ombudsman.

De interne klachtbehandeling is uiteengezet in de Verordening en kent een afhandeling binnen de ambtelijke organisatie en een afhandeling door de externe klachtencommissaris, die in de Verordening worden omschreven als eerste fase in eerste aanleg respectievelijk tweede fase in eerste aanleg.

Schematisch ziet dit er als volgt uit:



Hierna wordt eerst inzage gegeven in de klachtbehandeling in de eerste fase in eerste aanleg, zaken die opvallen ten aanzien van de aard van de klachten en de behandeling daarvan.

Klachtbehandeling eerste fase in eerste aanleg

De klachtbehandeling binnen de eerste fase in eerste aanleg is bedoeld om een klacht zo snel mogelijk op informele wijze af te doen (artikel 7 en artikel 8 Verordening). Informeel betekent hier: oplossingsgericht tussen klachtbehandelaar, klager en waar nodig beklaagde, in beginsel zonder tussenkomst van derde(n).

Klachtbehandelaar

Na ontvangst van de klacht wordt de klacht door de klachtencoördinator doorgeleid naar de klachtbehandelaar en informeert de klachtencoördinator tevens meteen de beklagde. De klachtbehandelaar probeert te achterhalen wat er is voorgevallen door in gesprek te gaan met de beklagde. Vervolgens neemt de klachtbehandelaar contact op met de klager. In 2021 worden de meeste klachten (in elk geval 50% van de correct geregistreerde klachten) opgelost door interventie van de klachtbehandelaar. Meer concreet heeft de klachtbehandelaar klachten opgelost door de klager te horen middels een telefoongesprek of "koffie afspraak" op het gemeentehuis, erkenning te geven, excuses aan te bieden indien van toepassing, informatie te geven, op weg te helpen of in contact te brengen met de juiste persoon. Een enkele keer is een klacht ingetrokken na interventie.

De opvolging en/of correcte afronding van de klachtbehandeling naar de klager toe gebeurt niet consequent. Ook wordt de klachtencoördinator niet altijd geïnformeerd over de afhandeling en/of uitkomst van een klachtbehandeling, waardoor dit niet correct geregistreerd kan worden. Dit zijn aandachtspunten voor de evaluatie van de klachtbehandeling binnen de organisatie.

Klachtbehandeling tweede fase in eerste aanleg

Indien het niet is gelukt om de klacht in de eerste fase in eerste aanleg af te doen, wordt een schriftelijk ingediende klacht doorgeleid naar de tweede fase in eerste aanleg (artikel 8 lid 4 Verordening). Dit betekent dat de klacht wordt voorgelegd aan de klachtencommissaris. Onderdeel van deze fase is dat de klager en de gemeente worden gehoord in elkaars aanwezigheid tijdens een hoorzitting. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt door de klachtencoördinator. Sinds dat de bedrijfsjurist deze taak op zich neemt, zijn deze verslagen woordelijk. Hierover zijn veel complimenten gekomen. Klagers geven als terugkoppeling zich hierdoor meer gehoord te voelen omdat ze zeker wisten dat alles wat gezegd was ook overgekomen is. Dat gaf meer berusting als het klacht oordeel toch negatief bleek uit te pakken.

Het uitwerken van het verslag van de hoorzitting vergt tijd. Hierbij kan de vraag gesteld worden hoe dit anders ingericht kan worden uit oogpunt van efficiëntie en kostenbesparing. Het uitwerken van het woordelijke verslag van de hoorzitting kan bijvoorbeeld ook gedaan worden met een dicteerprogramma of middels belegging van deze taak bij een ondersteunend/secretarieel medewerker. Hier zal bij de evaluatie van de klachtbehandeling binnen de organisatie naar gekeken moeten worden.

Het advies van de klachtencommissaris behelst een van de volgende gemotiveerde oordelen: (1) gegrond, (2) ongegrond of (3) onthouden van een oordeel. Daarnaast kan de klachtencommissies aanbevelingen doen aan de gemeente.

De tweede fase in eerste aanleg eindigt met het nemen van een oordeel door het college van burgemeester en wethouders, tenzij sprake is van specifiek genoemde gevallen in de Verordening (artikel 17 lid 2 tot en met lid 9).

Behandeltermijn

Artikel 5 lid 6 van de Verordening schrijft voor dat de klager binnen twee weken na ontvangst van een schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging krijgt. Daarnaast dient de klachtbehandelaar binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan de klachtencoördinator door te geven of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld of binnen korte termijn afgehandeld zal worden. Ingevolge artikel 9:11 Awb handelt het bestuursorgaan (college B&W) de klacht binnen zes weken af. De termijn van afhandeling kan eenmaal met een termijn van ten hoogste vier weken verlengd worden.

De klager krijgt na ontvangst van de klacht altijd binnen 2 weken een gestandaardiseerde ontvangstbevestiging via de postkamer. Aangezien een standaard ontvangstbevestiging verstuurd wordt en de klachtbehandeling daarna eerst intern wordt opgepakt, kan het voorkomen dat de

klager enige tijd in het ongewisse is over de ontvankelijkheid en kwalificatie van zijn melding en het daadwerkelijk in behandeling nemen van zijn klacht. Teneinde de klager hierover voortvarend te informeren wordt een nieuwe werkwijze voor de eerste terugkoppeling(en) aan de klager voorgesteld die meegenomen zal worden in de evaluatie en wijziging van de (interne) procesbeschrijving klachtbehandeling.

De wettelijke behandeltermijn van 6 respectievelijk 10 weken wordt niet altijd gehaald. Met name indien de klacht wordt doorgeleid naar de klachtencommissaris (tweede fase in eerste aanleg) sluit de wettelijke behandeltermijn van 10 weken niet aan bij de weerbarstige praktijk van de klachtbehandeling.

Een paar klachten die in 2021 zijn ingediend, staan medio mei 2022 nog open. Dit is een verbeterpunt. De klager kan hierdoor het gevoel krijgen niet serieus genomen te worden. Keerzijde is wel dat ook de klager zich dan niet meer gemeld heeft.

3.1 EXTERNE KLACHTBEHANDELING

Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de interne klachtbehandeling (na de tweede fase), kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman in tweede aanleg. In 2021 zijn, evenals voorgaande jaren, geen klachten terecht gekomen bij de Nationale Ombudsman.

4. KLACHTEN 2021

Aantal

In totaal zijn in 2021 53 meldingen (uitingen van ongenoegen) van klagers tegen de gemeente geregistreerd, waarvan 42 meldingen daadwerkelijk kwalificeren als klachten in de zin van de Awb. 5 van de 42 klachten zijn doorgeleid naar de externe klachtencommissaris, 16 van de 42 klachten staan nog open en/of zijn klachten die niet correct afgewikkeld zijn, althans nog open staan in het klachtendossier bij gebreke van een correcte terugkoppeling ter definitieve beslechting van de klacht. Dit betekent dat 62% van de correct geregistreerde klachten ($26/42 \times 100\%$) naar tevredenheid is opgelost binnen de interne klachtbehandeling (eerste fase in eerste aanleg en tweede fase in eerste aanleg) en 50% van de correct geregistreerde klachten ($26 - 5 / 42 \times 100\%$) is opgelost door interventie van de klachtbehandelaar in de eerste fase in eerste aanleg (zonder tussenkomst van de externe klachtencommissaris).

Ter vergelijking zijn de registreerde klachten in de afgelopen jaren als volgt:

Jaar	Aantal klachten	Doorgezet naar 2 ^e fase (klachtencommissaris)
2021	42	5
2020	45	7
2019	26	4
2018	29	7

In 4 jaar tijd is het aantal klachten gestegen met 48,3% ($42/29 \times 100\%$).

Klachten per afdeling

Wanneer we naar de inhoud van de klachten kijken, kan de volgende verdeling worden gemaakt.

Afdeling	Totaal	Afgehandeld in de interne klachtbehandeling	
		Fase 1	Fase 2
Ruimte	30	26	4
Samenleving	3	2	1
Dienstverlening	6	6	
Bestuur	2	2	

Griffier	1	1	
Totaal	42 (+ 1)	37	5 (+ 1)

Toelichting

In de tabel staat bij het totaal overzicht (+ 1). Deze (+ 1) heeft betrekking op een klacht over de afdeling Ruimte die eind 2020 is ingediend en in 2021 in behandeling is genomen en doorgeleid naar de externe klachtencommissaris (eerste fase in tweede aanleg).

Deze klacht komt terug in de cijfers van 2020 en valt daardoor buiten het cijfermatige overzicht en analyse van de klachten in 2021. Deze klacht wordt wel meegenomen in het overzicht van de klachten in de eerste aanleg in tweede fase in hoofdstuk 9 van onderhavig jaarverslag, vanwege het feit dat deze klacht in 2021 is behandeld. Derhalve is de keuze gemaakt om deze klacht op deze manier wel zichtbaar te maken in voorgaande tabel.

Deze zaak is op 16 november 2021 afgerond middels de oordeelbrief van het college aan de klager en beklagde(n).

Aard van de klachten

Ten aanzien van de aard van de klachten kan worden geconcludeerd dat deze voornamelijk zien op het volgende:

- niet tijdig reageren;
- uitblijven reactie;
- de wijze van communiceren (vakjargon/onheuse bejegening/kille communicatie);
- gebrekkige communicatie.

Ook is het in 2021 voorgekomen dat een klacht is binnengekomen over: het tijdsverloop besluitvorming WOB-verzoek (thans bekend als Woo-verzoeken), gebrekkige communicatie naar aanleiding van hoog water en een klacht naar aanleiding van een sollicitatie.

Daarnaast zijn er meldingen ingediend over onder andere slecht groenonderhoud, fout parkeren bij groenonderhoud en legen prullenbakken, onvoldoende strooien van wegen, uitblijven van (een) (re)actie naar aanleiding van een melding over de fysieke leefomgeving en de onmogelijkheid om stukken per mail te kunnen sturen.

Wat opvalt is dat de meeste klachten betrekking hebben op het niet, te laat en (in de ogen van de klager) gebrekkig en onjuiste manier van communiceren vanuit de medewerkers van de gemeente. De overige meldingen hebben veelal betrekking op de openbare ruimte en kwalificeren derhalve niet altijd als klacht.

5. INZICHT KLACHTEN EN AANBEVELINGEN KLACHTENCOMMISSARIS

Externe klachtencommissaris

De externe klachtencommissaris is belast met de behandeling en advisering over klachten in de tweede fase in eerste aanleg van de interne klachtbehandeling. De klachtencommissaris is onafhankelijk. De aangewezen klachtencommissaris voor de gemeente is de heer mr. Stevens.

In dit hoofdstuk worden de klachten die doorgezet zijn naar en behandeld door de klachtencommissaris geanonimiseerd weergegeven.

Klacht 1: samenspanning

Omschrijving klacht:

Dit is een klacht van een klager die al meerdere malen een klacht heeft voorgelegd aan de dienstdoende klachtencommissaris. De klacht die de klager hier heeft voorgelegd gaat erover dat

de klager van mening is dat de gemeente in 2014 ten onrechte een vergunning heeft verleend en vervolgens spanden en spannen de beklaagden samen om dat te verhullen.

Het betreft een klacht inzake samenspanning met het doel om de waarheid te verhullen omtrent de feiten en de gang van zaken die verband houden met de welstandsprocedure die volgens klager niet is uitgevoerd conform de bepalingen die gelden bij de afgifte van een vergunning.

Advies klachtencommissaris:

De klachtencommissaris verklaart de klacht ongegrond. De beweerde samenspanning is niet aannemelijk geworden. Niet toereikend is dat klager beweert dat er geen positief welstandsadvies aan de vergunningverlening ten grondslag heeft gelegen, terwijl de betrokken ambtenaren dat tegenspreken en zich bovendien op het standpunt stellen dat de afgifte van de vergunning onherroepelijk is.

Ook de situatie dat alle informatie via het afdelingshoofd Ruimte loopt wijst niet op samenspanning in deze zaak. Niet is gebleken van een gezamenlijke bedoeling, laat staan van een onderlinge afspraak tussen de beklagde ambtenaren om de waarheid te verhullen.

Oordeel college:

Het college neemt het advies van de klachtencommissaris onverkort over en verklaart de klacht derhalve ongegrond.

Klacht 2: communicatieafpraak

Omschrijving klacht:

Deze klacht is samen met voormelde klacht 1 ingediend door dezelfde klager en is middels een separate hoorzitting in de klachtenprocedure behandeld. De klager is het niet eens met het door de gemeente opgelegde dictaat in de vorm van een communicatieafpraak waardoor klager zich volkomen klem gezet voelt en monddood gemaakt. Tevens is de klacht geuit dat alle aanvragen en meldingen die wel zijn toegestaan voortdurend gesaboteerd, vertraagd en vaak ook onterecht geblokkeerd worden. Klager voelt zich gediscrimineerd en in zijn vrijheid aangetast en op onterechte wijze geïntimideerd. Op zijn minst ongelijk behandeld. Dit is volgens het standpunt van klager in strijd met artikel 1 van de Grondwet.

De communicatieafpraak houdt in dat berichten van klager door de ambtenaren niet meer inhoudelijk worden beantwoord. In plaats daarvan krijgt de klager één keer per kwartaal een afspraak op het gemeentehuis van maximaal 1,5 uur. Deze maatregel geldt tot en met 31 december 2022.

Advies klachtencommissaris:

De klachtencommissaris acht de klacht ongegrond. De communicatieafpraak kwalificeert in de gegeven omstandigheden niet als een onbehoorlijke gedraging vanuit de beklagde ambtenaar tezamen met, of goedgekeurd door de Burgemeester. De maatregel is beperkt in tijd en houdt geen absoluut verbod in, maar geeft klager (gereguleerde) ruimte om te blijven communiceren. De communicatieafpraak kon naar het oordeel van de klachtencommissaris onder de vastgestelde omstandigheden redelijkerwijs opgelegd worden en daarin zit geen vorm van discriminatie of intimidatie, noch strijd met artikel 1 van de Grondwet, zoals klager in zijn klacht betoogt.

Dit is in overeenstemming met het uitgangspunt dat de Nationale Ombudsman heeft geformuleerd in zijn rapport van 12 oktober 2017 ten aanzien van de vraag wanneer het aanvaardbaar is dat een overheidsinstantie het contact met een burger beperkt.

De overheid moet in principe altijd op brieven of klachten van burgers reageren. Er zijn echter gevallen waarin overheden niet (inhoudelijk) hoeven te reageren. Bijvoorbeeld als diens correspondentie een onevenredige inspanning vergt van de overheidsinstantie. Het antwoord op de vraag wanneer er precies sprake is van een onevenredige inspanning is niet eenduidig te geven en afhankelijk van het specifieke geval. In het algemeen stelt de ombudsman dat er sprake is van een

onevenredige inspanning als de burger zich veelvuldig tot een instantie richt en daarvan een inspanning verlangt die buitensporig afwijkt van hetgeen van een dienstverlenende instantie mag worden verwacht.

Aanbeveling klachtencommissaris:

Het advies is om te onderzoeken of het met betrekking tot het opleggen van een communicatieafpraak c.q. zo'n ingrijpende maatregel zoals in deze zaak aan de orde is, gewenst is duidelijk(er) vast te leggen wie in welke gevallen bevoegd is zo'n maatregel te nemen en aan welke voorwaarden zo'n maatregel dient te voldoen.

Oordeel college:

Het college neemt het advies van de klachtencommissaris onverkort over en verklaart de klacht derhalve ongegrond.

Voorts neemt het college de aanbeveling inzake het duidelijk(er) vastleggen van de bevoegdheid tot het opleggen van een communicatieafpraak ter harte en zal dit meegenomen worden in de evaluatie van het Mandaat-, volmacht en machtigingsbesluit.

Klacht 3: huur standplaatsen met woonwagens

Omschrijving klachten:

Klagers hebben klachten rondom de huur van drie standplaatsen met woonwagens, die volgens het standpunt van de klager gebreken vertonen. De klachten hebben betrekking op de volgende kwesties:

- (1) gebrek aan communicatie en informatie met betrekking tot het melden van de gebreken van de woonwagens alsmede over de afhandeling daarvan;
- (2) de ten onrechte betaalde huurtermijnen wegens het feitelijk niet kunnen bewonen van de woonwagens;
- (3) de vrees van klagers dat, ondanks de door de gemeenste jegens derde gestarte juridische procedure, een ernstige en onaanvaardbare vertraging gaat optreden alvorens klagers de beschikking krijgen over goede woonwagens.

Advies klachtencommissaris:

Alvorens in te gaan op het oordeel van de klachtencommissaris is de rol van de door de gemeente ingeschakelde (derde) partij die de (gebrekkige) woonwagens heeft opgeleverd vermeldenswaardig. De gemeente heeft, op verzoek van de klachtencommissaris en in overeenstemming met klagers, tijdens de klachtenprocedure een onafhankelijk en deskundig bureau ingeschakeld om de woonwagens te beoordelen. Uit dit rapport volgt dat er ernstige gebreken kleefden aan de woonwagens. De door de gemeente ingeschakelde (derde) partij die de woonwagens heeft geleverd, althans de bouwer daarvan, is het niet eens met de conclusies van het rapport. De gemeente heeft de derde partij die de woonwagens heeft geleverd per brief aansprakelijk gesteld. Dit betreft echter een juridische procedure die buiten de klachtbehandeling valt en zal daarom hier buiten beschouwing worden gelaten.

Klacht (1) verklaart de klachtencommissaris in zijn advies aan het college gegrond. De klachtencommissaris is van oordeel dat de klagers zich terecht hebben beklagd over de wijze waarop ze zijn geïnformeerd en de manier waarop met hen is gecommuniceerd over de beschikbaarstelling van de woonwagens.

De communicatie met klagers voldeed niet aan de eis 'open en duidelijk' uit de gedragscode voor de overheid zoals vastgelegd in de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.

Dat is zeker niet steeds of volledig te wijten aan de (ambtenaren van de) gemeente, maar tevens te wijten aan de gekozen constructie, waardoor het college afhankelijk was van de informatie en

het optreden van externe partijen. Maar voor de keus van die constructie is het college verantwoordelijk.

Klachten (2) en (3) zijn geen klachten in de zin van de Awb en kunnen in een door klagers geïnitieerde civiele procedure jegens de gemeente als verhuurder aan de rechter worden voorgelegd.

Gezien de verwevenheid van klachten (2) en (3) met klacht (1), heeft de klachtencommissaris deze klachten wel meegenomen in zijn advies, hetgeen ten aanzien van deze onderdelen neerkomt op het advies om klagers uit coulance tegemoet te komen in hun klachten over de betaalde huurpenningen (2) en om uit coulance spoedig actie te ondernemen door het instellen van een projectgroep voor het aanpakken en verhelpen van de gebreken aan de woonwagens (3).

Meer concreet adviseert de klachtencommissaris ten aanzien van de huurpenningen aan het college om in overweging te nemen om (uit coulance) te besluiten dat klagers, totdat de gebreken grondig zijn aangepakt en zijn verholpen, geen huurpenningen verschuldigd zijn en dat de huurpenningen die tot nu toe zijn betaald, worden terugbetaald.

Oordeel college:

Het college neemt het advies van de klachtencommissaris betreffende klacht 1 onverkort over. Het advies dat de klachtencommissaris ter overweging heeft gegeven bij klacht 2 neemt het college ter harte met de vermelding dat het college pas een uitspraak doet over de huurpenningen nadat er meer duidelijkheid is door een derde deskundig rapport via de rechter dan wel totdat er een gerechtelijke uitspraak ligt. Dienaangaande heeft het college besloten om een juridische procedure te starten tegen de door de gemeente inschakelde (derde) partij die de (gebrekkige) woonwagens heeft opgeleverd, zijnde een verzoekschrift tot een voorlopig deskundig bericht.

Hierin wordt de rechter gevraagd om een oordeel te vellen over de woonwagens en het deskundigenrapport van het bureau dat ingeschakeld is door de klachtencommissaris.

Ten aanzien van het advies dat de klachtencommissaris ter overweging heeft gegeven bij klacht 3, neemt het college het oordeel van de klachtencommissaris over.

Klacht 4: niet nakomen van afspraken en toezeggingen en klacht over de rol van beklaagde als casemanager

Omschrijving klacht:

De klacht omvat de volgende twee klachtonderdelen (samengevat):

- (1) het niet nakomen van afspraken en toezeggingen; het niet beantwoorden van brieven en e-mails; het overschrijden van wettelijke reactietermijnen; het niet of niet tijdig reageren op handhavingsverzoeken en het niet serieus nemen van klager of zijn gemachtigde(n);
- (2) klager vraagt zich af of de beklaagde (ambtenaar) zijn rol als casemanager inzake de betreffende kwestie objectief kan vervullen nu de beklaagde de gemeente in het verleden geadviseerd heeft inzake de betreffende kwestie.

Ten aanzien van deze klachten is vermeldenswaardig dat klager en de gemeente al enkele jaren met elkaar in de clinch liggen, hetgeen blijkens de terugkoppeling van de klachtencommissaris het wederzijds vertrouwen kennelijk heeft verkleind en de miscommunicatie vergroot.

Klachtonderdeel 1 wordt door de klager onder andere onderbouwd met verschillende voorbeelden die betrekking hebben op zijn onvrede inzake een WOB-procedure, die in de discussies in de klachtenprocedure herhaaldelijk terugkomt. Een WOB-verzoek is een bestuursrechtelijke procedure, met eigen rechtsmiddelen.

Verder heeft de beklaagde in zijn verweer aangegeven dat ook reacties door middel van telefonische mededeling aan klager of diens gemachtigde als een reactie dienen te worden gezien.

Bij klachtonderdeel 2 stelt klager onder andere van een wethouder vernomen te hebben dat de casemanager vergaande bevoegdheden heeft gekregen om zaken af te wikkelen. Dit zou het proces moeten verbeteren. Hierover heeft de beklagde gesteld dat van toezeggingen, anders dan afspraken, geen sprake kan zijn (geweest), omdat de beklagde als ambtenaar niet in de positie verkeert om in dit dossier toezeggingen te doen.

Advies klachtencommissaris:

Beide klachten worden ongegrond geacht door de klachtencommissaris.

Ten aanzien van klachtonderdeel (1) heeft de klachtencommissaris geen gedraging aangetroffen in het uitgebreide dossier en de toelichting daarop tijdens de hoorzitting die als onbehoorlijk moet worden aangemerkt.

Bij klachtonderdeel (2) is de klachtencommissaris van oordeel dat de opstelling of gedraging van beklagde niet onbehoorlijk is tegenover klager. Na kennisneming van het bewuste rapport is niet gebleken dat er sprake is van belangenverstremming of een advies dat tegenover klager onbehoorlijk is. Verder benoemt de klachtencommissaris dat het bepaalt niet ongewoon is dat een ambtenaar een kwestie behandelt waarin hij ook eerder betrokken is geweest. In het klachtrecht van de Awb gaat het erom of de opstelling of gedraging van beklagde onbehoorlijk is tegenover klager. Hiervan is niet gebleken.

Aanbevelingen klachtencommissaris:

De klachtencommissaris doet de volgende aanbevelingen om voornoemde klachten in de toekomst te voorkomen.

Ten aanzien van klachtonderdeel (1) adviseert de klachtencommissaris om mededelingen en afspraken, ook eventueel na een telefoongesprek, schriftelijk vast te leggen. Tevens moet voor de gesprekspartner van de gemeente te allen tijde duidelijk zijn wie bevoegd is tot het nemen van beslissingen. Ook is het wenselijk om een tijdspad te benoemen en hierop aan te sturen, maar ook om, indien dat niet haalbaar blijkt, naar de betrokken burger tijdig te communiceren dat en waarom het niet haalbaar is.

Gezien de slechte verhouding tussen de klager en gemeente doet de klachtencommissaris bovendien een oproep aan beide partijen om met elkaar een gesprek aan te gaan – wellicht onder (bege)leiding van een derde – om te bezien of er een situatie kan worden bereikt waarin een normale communicatie mogelijk is. De klachtencommissaris adviseert het college om het initiatief te nemen bij het zoeken naar het verbeteren van de onderlinge verhouding tussen klager en de gemeente.

Oordeel college

Het college neemt het advies van de klachtencommissaris over beide klachtonderdelen onverkort over, waardoor de uitkomst van deze klachtenprocedure is dat beide klachten ongegrond worden verklaard. Het college besluit de aanbeveling inzake klachtonderdeel 1 door te voeren in de interne organisatie. Concreet zal deze aanbeveling worden meegenomen in het project 'Goed en Tijdig antwoorden, onderdeel Duidelijk en Helder communiceren'.

Ook geeft het college gehoor aan de oproep van de klachtencommissaris om in gesprek te treden met de klager.

Klacht 5: niet en/of te laat reageren op brieven en klacht over uitblijven van overleg

Omschrijving klacht:

Deze klacht kent de volgende twee klachtonderdelen:

- (1) het niet en/of structureel te laat beantwoorden van brieven van klager;
- (2) het niet in overleg treden met klager om tot een oplossing te komen alvorens een nieuwe vergunning met betrekking tot de partijen bekende kwestie wordt gepubliceerd. Dit tegen eerdere toezeggingen in.

Opgemerkt wordt dat het hier om een klager gaat, die vaker klachten heeft geuit die zijn behandeld door de dienstdoende klachtencommissaris.

Advies klachtencommissaris:

Beide klachten worden ongegrond geacht door de klachtencommissaris. Tijdens de klachtbehandeling is onmiskenbaar gebleken dat klager ontevreden is over besluiten inzake aanvragen of wensen van klager die de gemeente heeft genomen in daarvoor aangewezen bestuursrechtelijke of andere juridische procedures. Het lijkt er dan ook sterk op dat deze klachtprocedure is ingezet om de algemene ontevredenheid van klager inzake de uitkomsten van de beslissingen ten aanzien van klagers belangen via een alternatieve weg behandeld te krijgen.

Hoewel klager veel bescheiden heeft onderlegd in deze klachtenprocedure, kan klager beide klachten niet concreet onderbouwen ondanks herhaaldelijk verzoek hiertoe.

Ten aanzien van klachtonderdeel (1) wordt verder vastgesteld dat de gemeente regelmatig beslistermijnen heeft overschreden blijkens diverse overlegde dwangsommen voor niet tijdig beslissen. Daaruit mag wellicht geconcludeerd worden dat dat niet alleen in die gevallen is gebeurd, maar naar het oordeel van de klachtencommissaris wettigt dat niet de algemene conclusie dat de gemeente structureel brieven of mails van klager niet heeft beantwoord.

Aanbevelingen klachtencommissaris:

Ten aanzien van klachtonderdeel (1) adviseert de klachtencommissaris om een registratiesysteem te hanteren waaruit blijkt welke vragen en verzoeken van burgers zijn binnengekomen en wanneer die zijn beantwoord. Ook zou het naar zijn oordeel te overwegen zijn om van de ambtenaren te vragen – zeker in gespannen verhoudingen – strikt(er) te registreren welke vragen of verzoeken (buiten de officiële registraties om) er bij hen liggen van welke burger, en wanneer en op welke wijze die zijn beantwoord.

Gezien de slechte onderlinge verhouding tussen klager en gemeente adviseert de klachtencommissaris de gemeente nogmaals om het initiatief te nemen bij het zoeken naar het verbeteren en stabiliseren van de onderlinge verhouding tussen de gemeente en klager. Dit heeft de klachtencommissaris eerder geadviseerd tijdens een klachtenprocedure tussen partijen in 2020, eindigend met het oordeel van het college d.d. 2 februari 2021 (meegenomen in overzicht jaarverslag 2020). Naar de indruk van de klachtencommissaris lijkt het erop dat dit er niet van is gekomen en de onderlinge verhouding eerder verslechterd is dan verbeterd.

Oordeel college:

Het college neemt het oordeel van de klachtencommissaris onverkort over. Beide klachten worden daarmee ongegrond geoordeeld.

Het college besluit de aanbeveling inzake klachtonderdeel 1 door te voeren in de interne organisatie. Concreet zal deze aanbeveling worden meegenomen in het traject om de informatiehuishouding op orde te krijgen, hebben en houden (een doel van de Woo).

Ook geeft het college gehoor aan de oproep van de klachtencommissaris om in gesprek te treden met de klager om te zoeken naar het verbeteren en stabiliseren van de onderlinge verhouding.

Klacht 6: oneigenlijk gebruik macht, discriminatie en chantage en klacht over onredelijk lange overleg en correspondentie tijd

Omschrijving klachten

In de klachtenbehandeling zijn de volgende twee klachten van klager aan de orde gesteld:

- (1) er is oneigenlijk gebruik gemaakt van macht en er is sprake van discriminatie en chantage;
- (2) het traject van overleg en correspondentie heeft onredelijk lang geduurd.

Omdat deze klachten met elkaar verband houden, is ervoor gekozen om de klachten te bundelen in één klachtenprocedure.

Advies klachtencommissaris

Ten aanzien van klacht (1) heeft de klachtencommissaris geoordeeld dat de klacht ongegrond is. Deze klachten hadden betrekking op de houding van de gemeente bij de verkoop van een stukje grond van de klager aan de gemeente. De klachtencommissaris acht de in deze klacht gebezigde bewoordingen overtrokken en hij onderschrijft dit niet. De houding van de gemeente was niet ongebruikelijk en toelaatbaar in het kader van het onderhandelingstraject over de grond.

Ten aanzien van klacht (2) heeft de klachtencommissaris geconcludeerd dat deze gegrond is en de gedragingen van de beklaagde en betrokken ambtenaren omschreven kunnen worden als onbehoorlijk. Klager had vaak met wisselende ambtenaren te maken, waardoor geen sprake was van continuïteit en voortgang in de besprekingen. Dit had te maken met vertrek van ambtenaren en hierdoor is onredelijk veel tijd verloren gegaan. Op vragen en/of voorstellen werd daardoor ook niet binnen een redelijke termijn gereageerd.

Oordeel college:

Het college neemt het oordeel van de klachtencommissaris onverkort over. Beide klachten worden daarmee ongegrond geoordeeld.

6. LEREND VERMOGEN (2021)

De klachtbehandeling biedt inzage in de dienstverlening vanuit de ambtelijke organisatie. Hierbij is van belang om goed te kijken waarom iemand klaagt. Dit kan leiden tot verbetering van de dienstverlening. De aanbevelingen die de klachtencommissaris dienaangaande heeft gedaan en waartoe het college heeft besloten om deze op te volgen, zijn weergegeven in voorgaand hoofdstuk en bieden inzage in de geleerde lessen voor de organisatie.

Naast de hiervoor bedoelde aanbevelingen zijn de volgende aandachtspunten gesignaleerd door de klachtencoördinator en andere betrokkenen bij de klachtbehandeling met betrekking tot de werkwijze van de klachtbehandeling, die intern opgepakt zullen worden in de geplande evaluatie van de klachtbehandeling. Deze aandachtspunten dienen gelezen te worden met het oog op de versterking van de klachtbehandeling in samenhang met de doelen van de klachtbehandeling: vaststellen of de beklaagde zich correct heeft gedragen jegens de klager en bovenal spoedig herstel van de relatie met de klager en eventuele fouten c.q. het vinden van een passende oplossing indien van toepassing. Speerpunt van de klachtbehandeling moet zijn: een snelle en efficiënte behandeling en correcte afhandeling resulterend in een tevreden klager.

1. De rol van de klachtbehandelaar. Bij wie hoort deze rol het beste thuis teneinde een efficiënte en doeltreffende klachtbehandeling te waarborgen? Het afdelingshoofd (huidige klachtbehandelaar), de teamleider of anderszins?
2. De ontvangstbevestiging door de postkamer en de eerste reactie naar de klager.
3. De doorlooptijd van de klachtbehandeling. Hoe kan een snellere doorlooptijd gerealiseerd worden?
4. De (elektronische) opvolging en (elektronische) afwikkeling van een klacht jegens de klager.
5. De correcte administratieve afsluiting van een klacht (intern).
6. Het uitwerken van de verslagen van de hoorzitting. Kan dit anders ingericht worden uit oogpunt van efficiëntie en kostenbesparing?

7. GELEERD VAN 2020

Ter verbetering van de dienstverlening heeft de klachtencommissaris in 2020 een aantal aanbevelingen gedaan om organisatiebreed op te pakken. Het college heeft toen besloten om deze aanbevelingen op te volgen. De aanbevelingen en opvolging daarvan kunnen als volgt samengevat worden, waarbij wordt opgemerkt dat de aanbevelingen zijn opgepakt in de respectievelijke projecten zoals hieronder weergegeven en de juridische vakgroep de aanbevelingen (ook) organisatiebreed onder de aandacht heeft opgebracht.

1. Aanbeveling gespreksverslagen

Vanuit het oogpunt van kwaliteitsverbetering adviseert de klachtencommissaris om duidelijke gespreksverslagen van fysieke afspraken of telefonische contactmomenten met inwoners te maken en deze ook te delen met betrokkenen.

2. Aanbeveling gesprekstechniek 'vraag door'

Een ander aandachtspunt is het zorgdragen dat handelingen (en zeker schriftelijke communicatie) worden gebaseerd op feiten en men zich niet laat leiden door aannames. De aanbeveling is om tijdens de gesprekken ervoor te zorgen dat er eveneens vragen worden gesteld om te controleren of partijen ook daadwerkelijk hetzelfde bedoelen. Dit voorkomt dat er aannames worden gedaan dan wel tegenstrijdigheden lijken te ontstaan die zorgen voor eventuele ruis in het verloop van de verdere procedure.

3. Aanbeveling begrijpelijke taal voor de burger

Bij het contact met een inwoner dient te allen tijde rekening te worden gehouden dat dit in begrijpelijke taal gebeurt, zowel mondeling als schriftelijk. Dit betekent ook dat je duidelijk moet maken wat je van een inwoner verwacht. De aanbeveling is om aan de inwoner duidelijk te maken welke soort bescheiden van hem worden verlangd. Zorg daarbij dat er zo wordt gecommuniceerd dat de informatie begrijpelijk is voor de inwoner en vermijdt daarbij zoveel als mogelijk jargon. Daarnaast adviseert de klachtencommissaris om altijd in gesprek te blijven met de inwoner. Geef in zulke situaties de voorkeur aan een telefonisch of fysiek contact zodat er dialoog ontstaat en over en weer vragen gesteld kunnen worden die de zaken wellicht verhelderen.

4. Opvolging aanbevelingen

De opvolging van voormelde aanbevelingen binnen de organisatie is onder andere opgepakt in het project 'Goed en Tijdig antwoorden' (GTA), waarin het vastleggen van correspondentie met burgers de aandacht heeft van de organisatie. Enkele doelen van GTA zijn de versterking van grip op informatie c.q. informatievoorzieningen, transparantie en zaakgericht werken. Zaakgericht werken heeft betrekking op het correct gebruiken en inrichten van het zaakprogramma JOIN. Het project GTA is thans gekoppeld aan het project (groeimodel) 'Werken aan Kwaliteit', in welk kader de Lean Greenbelt training loopt, zoals in het volgende hoofdstuk aan bod komt.

Een ander lopend project om de informatiehuishouding op orde te krijgen, hebben en houden (een doel van de Wet open overheid) is het project 'Dossier op orde'.

Verder is de gemeente nu aangesloten bij een landelijke klankbordgroep inzake duidelijke overheidscommunicatie om sjablonen die gebruikt worden in contact met de burger te evalueren op duidelijke taal. Aandacht voor heldere/duidelijke taal staat op de politieke agenda en hierover bestaat organisatiebreed bewustzijn.

Daarnaast kan worden gesteld dat verbetering is opgetreden in de klachtbehandeling ten aanzien van de volgende onderdelen: klager en beklagde worden gezamenlijk gehoord middels de hoorzitting in de tweede fase in eerste aanleg en er is een zeer kundige klachtencommissaris aangesteld (dhr. Stevens).

Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat de aandachtspunten die onder punt 1 tot en met 6 zijn opgesomd in hoofdstuk 6 van onderhavig jaarverslag, ook deels zijn benoemd in de geëvalueerde punten in 2020 ten aanzien van de klachtbehandeling en derhalve nog actueel zijn.

8. VOORUITBLIK NAAR 2022

Leren van klachten is de titel van onderhavig jaarverslag. Het verbeteren van de dienstverlening naar de burger heeft doorlopend de aandacht van de gemeente. Inzage in en leren van klachten is hierbij een belangrijk instrument. Een goede procesbeschrijving en stroomschema van de klachtbehandeling kan samen met het jaarverslag hieraan bijdragen.

Lean Greenbelt training

In het kader van de evaluatie van de klachtbehandeling wordt opgemerkt dat een aantal medewerkers van de gemeente medio mei 2022 zijn gestart met de Lean Greenbelt training binnen het project (groeimodel) 'Werken aan Kwaliteit'. Deze medewerkers volgen een training en gaan concreet werken aan het vastleggen en verbeteren van werkprocessen. De klachtbehandeling is door het management team (MT) geprioriteerd als één van de processen om op te pakken in deze training, wat betekent dat de klachtbehandeling in deze training wordt geëvalueerd.

De klachtbehandeling is ook door de klachtcoördinator geëvalueerd in het kader van de evaluatie van de klachtbehandeling in 2021. De hieruit voortkomende aandachtspunten worden overgedragen en toegelicht aan de daarvoor aangewezen collega's (cursisten van de Lean Greenbelt training) om mee te nemen in het traject en evaluatie van de klachtbehandeling. De klachtcoördinator wordt hierin betrokken.

Verbeterpunten in de klachtbehandeling worden verwerkt in een gewijzigde (interne) procesbeschrijving klachten, teneinde de klager op de meeste wenselijke wijze te kunnen voorzien in zijn behoefte om de klacht af te handelen.

Bij de komst van de nieuwe procesbeschrijving klachtbehandeling, zal worden vastgesteld of en zo ja op welke onderdelen, aanpassing van de Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal noodzakelijk is. Indien aanpassing noodzakelijk is zal dit ter besluitvorming worden voorgelegd aan de raad.

9. CONCLUSIE

De gemeente wenst een laagdrempelige, toegankelijke organisatie te zijn voor haar burgers, waarbij zij de burgers het gevoel wil geven dat hun mening telt. Om dit te waarborgen is het nodig dat burgers gezien en gehoord worden. Een goede klachtbehandeling kan hieraan bijdragen. Speerpunt van de klachtbehandeling moet zijn een snelle en efficiënte behandeling en correcte afhandeling, resulterend in een passende oplossing en tevreden klager.

Geconcludeerd wordt dat het aantal klachten in 2021 een lichte daling laat zien ten aanzien van 2020 en de stijgende lijn ten aanzien van de twee voorgaande jaren zich niet voortzet. Slechts 5 van de 42 klachten zijn doorgezet naar de tweede fase in eerste aanleg ter beoordeling van de klachtencommissaris. Dit is een mooi resultaat en impliceert dat de meeste klachten middels interventie tijdens de eerste fase in eerste aanleg naar tevredenheid opgelost zijn.

Ondanks de positieve resultaten die in de eerste fase in eerste aanleg van de klachtbehandeling bereikt worden, de professionalisering van de klachtbehandeling vanaf 2018 en de opgedane ervaringen, zijn er nog enkele aandachts- en verbeterpunten. Wat uit de analyse van de klachten door de klachtcoördinator blijkt, vooruitlopend op de evaluatie van de klachtbehandeling via de Lean Greenbelt training, is dat een aantal zaken verbeterd kan worden ter versterking van de klachtbehandeling, zoals het korter houden van de doorlooptijd en de consequente(re) vastlegging van de afspraken en opvolging in de klachtbehandeling middels gespreksverslagen gericht aan de

klager en klachtencoördinator. Een goede procesbeschrijving en actieve rol van de klachtencoördinator en klachtbehandelaar draagt hieraan bij.

Het belang van een goede procesbeschrijving resulterend in een sterke klachtbehandeling wordt ook door het management team gezien, waardoor de klachtbehandeling opgepakt zal worden in de Lean Greenbelt training. De klachtencoördinator juicht dit toe en kijkt uit naar de inzichten die hieruit voortkomen ter eventuele verbetering van de procesbeschrijving klachten teneinde de klager optimaal te kunnen voorzien in zijn behoefte om gehoord te worden en de klacht af te handelen.

Ten aanzien van de aard van de klachten zien we dat de meeste klachten in 2021 betrekking hebben op het niet, te laat en (in de ogen van de klager) gebrekkig en onjuiste manier van communiceren vanuit de medewerkers van de gemeente. Het thema communicatie blijft daarmee een aandachtspunt voor de organisatie ter verbetering van de dienstverlening.

Het is een positieve ontwikkeling dat voormelde aandachtspunten organisatiebreed opgepakt worden. Thans lopen hiervoor de volgende projecten: 'Goed en Tijdig antwoorden', 'Werken aan Kwaliteit' en 'Dossier op orde'. Verder is de gemeente aangesloten bij een landelijke klankbordgroep inzake duidelijke overheidscommunicatie.

Tot slot

De titel 'Leren van klachten' van onderhavig jaarverslag is duidelijk aanwezig in de trajecten die lopen binnen de gemeente om haar processen en dienstverlening te optimaliseren en verbeteren. Dit is een goede tendens.