

Jaarverslag klachten 2024



Samenvatting van de jaarcijfers 2024

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedereen (inwoners, ondernemers en/of derden) het recht een klacht in te dienen over de manier waarop een ambtenaar of bestuurder zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen jegens hem of haar. Bij de gemeente Leudal kan er eenvoudig een klacht worden ingediend en zij stelt zich daardoor op als een lerende organisatie die haar dienstverlening wil blijven optimaliseren.

Eerste fase in eerste aanleg: klachtbehandeling door ambtelijke organisatie

In 2024 zijn er 48 klachten ontvangen, waarvan er 45 als klacht conform het klachtrecht worden aangemerkt. Van de 45 klachten zijn vijf klachten afgehandeld door Reinigingsdienst Maasland en één klacht is afgehandeld door de BsGW. Dit betekent dat er 39 klachten over de ambtelijke organisatie zijn ingediend. Van die 39 klachten, zijn er 33 klachten in de eerste fase van de klachtbehandeling (dus door de ambtelijke organisatie) naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Vier klachten zijn op dit moment nog actief in behandeling, één klacht is op verzoek van klager opgeschort en één klager reageert niet op de vraag of hij de klacht verder wil behandelen.

Tweede fase in eerste aanleg: klachtbehandeling door de klachtencommissaris

Als de klachtbehandeling in de eerste fase, dus door de ambtelijke organisatie, niet leidt tot afdoening naar tevredenheid van klager, dan wordt de klacht op verzoek van klager doorgeleid naar de tweede fase in eerste aanleg. Dit betekent dat de klacht wordt voorgelegd aan de externe onafhankelijke klachtencommissaris, die een advies uitbrengt aan het college van burgemeester en wethouders. Het college neemt uiteindelijk het definitieve klachtoordeel, waarmee de interne klachtenprocedure eindigt. Er zijn (nog) geen klachten uit 2024 ter behandeling voorgelegd aan de externe klachtencommissaris. Wel zijn er in 2024 zeven klachten afkomstig uit 2023 doorgezet naar deze tweede fase. Zes klachten zijn daadwerkelijk afgehandeld in 2024, waarbij vijf klachten ongegrond zijn verklaard en één klacht gegrond. Ook is een klacht op verzoek van klager opgeschort.

In tweede aanleg: externe klachtenprocedure bij de Nationale ombudsman

In 2024 zijn er geen klachten binnengekomen bij de Nationale ombudsman van klagers die ontevreden waren na het doorlopen van de interne klachtenprocedure. Wel heeft er twee keer interventie plaatsgevonden door de Nationale ombudsman. Ook is bij ons bekend dat er één klacht uit 2022 voor onderzoek bij de Nationale ombudsman voorligt. Hier hebben wij nog niets van vernomen.

Tabel: Wijze van klachtafhandeling inzake ingediende klachten uit 2024

Totaal aantal geregistreerde klachten	Klachten in de zin van de Awb	Afgehandelde klachten in eerste fase	Nog in behandeling	Opgeschort/ in afwachting	Doorgezet naar de 2 ^e fase	Voorgelegd aan NO
48	39	33	4	2	0	0

Aard van de klachten

De gedragingen waarover wordt geklaagd, worden onderverdeeld in drie hoofd categorieën:

- 1) Onheuse bejegening: wijze van omgang met de klager in communiceren en/of handelingen. Dit soort klachten geeft aan dat een klager zich niet goed behandeld voelt.
- 2) Niet of niet tijdig handelen: niet (tijdig) terugbellen, niet (tijdig) beantwoorden van email en brieven en het niet (tijdig) nakomen van afspraken.
- 3) Informatieverstrekking: het verstrekken van onvoldoende informatie, onduidelijke/ onbegrijpelijke informatie of foutieve informatie verstrekken.

Van de in totaal 39 klachten zijn er 22 klachten die gaan over een onheuse bejegening, 10 klachten over het niet of niet tijdig handelen en 7 over onvoldoende, onduidelijke of foutieve informatieverstrekking.

Wanneer klachten worden onderverdeeld naar teams, wordt duidelijk dat de meeste klachten worden ontvangen door team Veiligheid, Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VVTH) van afdeling Ruimte (13 klachten) en team Burgerzaken van afdeling Dienstverlening (8 klachten). Een onderverdeling van deze teams met bovenstaande categorieën ziet er als volgt uit.

Tabel: Aantal gecategoriseerde klachten van de teams met de meeste klachten in 2024

Aard van de klacht	Team VVTH	Team Burgerzaken
Onheuse bejegening	11	4
Niet (tijdig) handelen	2	0
Informatieverstrekking	0	4

Inhoudsopgave

Samenvatting van de jaarcijfers 2024	2
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding.....	4
2. Wat is een klacht?.....	5
2.1. Klachten in de zin van de Awb	5
2.2. Geen klacht in de zin van de Awb.....	5
2.2.1. Meldingen	5
2.2.2. Bezwaar tegen een besluit	5
2.2.3. Ongenoegen over wettelijke regel, beleid of proces	5
3. Wijze van klachtbehandeling.....	6
3.1. Fases in de klachtbehandeling	6
4. Klachtbehandeling eerste fase in eerste aanleg: door de ambtelijke organisatie	8
4.1. Aantal klachten	8
4.1.1. Aantal klachten die 'géén' klacht blijken te zijn	8
4.2. Wijze van behandeling	9
4.3. Aard van de klachten	9
4.4. Klachten organisatiebreed.....	10
4.5. Beleving van de klager	11
5. Klachtbehandeling tweede fase in eerste aanleg: door de klachtencommissaris.....	12
5.1. Externe klachtencommissaris	12
5.2. Behandelde klachten.....	12
6. Klachtbehandeling in tweede aanleg: door de Nationale Ombudsman	15
6.1. Klachtbehandeling in tweede aanleg	15
6.2. Interventie	15
7. Aanbevelingen voor verbeterpunten met actiepunten	16
7.1. Onheuse bejegening	16
7.1.1. Specifieke aanbevelingen voor de teams met de meeste klachten	16
7.1.2. Algemeen	17
7.2. Niet of niet tijdig handelen.....	17
7.3. Informatieverstrekking.....	18
7.4. Verstoorde relatie.....	18
7.5. Verbeterpunten rondom de klachtbehandeling.....	18

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2024 inzake de klachtbehandeling door de gemeente Leudal (hierna: gemeente). De voorkaft beeldt de klachtbehandeling uit:

- de regen staat symbool voor een ontevreden inwoner, ondernemer of derde die een klacht heeft;
- de regenboog staat symbool voor de klachtbehandeling, waarbij wordt gepoogd om tot een oplossing te komen;
- de zon staat symbool voor de situatie waarbij de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost.

Hoe eerder een melding wordt opgepakt en afgehandeld, hoe kleiner de kans dat een melding uitgroeit tot een klacht. Oftewel, hoe eerder en langer de zon gaat/blijft schijnen. Een goede klachtbehandeling biedt de kans om het geschonden vertrouwen van de klager in de gemeente te herstellen en om de kwaliteit en de dienstverlening te verbeteren.

Het jaarverslag is een manier om inzicht te geven in de klachtafhandeling en om te leren van wat er beter kan. Een zorgvuldige, eerlijke en objectieve klachtbehandeling is van groot belang. Daarmee probeert de gemeente het vertrouwen van haar inwoners, ondernemers en derden zoveel mogelijk te borgen of juist te herstellen. In eerste instantie wordt er zoveel mogelijk ingezet om door het goede gesprek te voeren er samen uit te komen. Maar soms is een formele behandeling van de klacht niet te voorkomen.

In het jaarverslag wordt u meegenomen in het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en de verbeterpunten voor de organisatie.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks worden gepubliceerd. Met dit jaarverslag wordt uitvoering gegeven aan deze wettelijke publicatieplicht van artikel 9:12a Awb.

Veel leerplezier,

De klachtencoördinator
Mevrouw mr. S.A.M. Heesen

2. Wat is een klacht?

Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, haar ondernemers en derden via diverse kanalen. Gelukkig gaat dit in veel gevallen goed. Soms verloopt een contact niet naar tevredenheid van de inwoner, ondernemer of derde (hierna ook: klager) en wordt er een klacht ingediend. Maar wat is nu eigenlijk een klacht? Een klacht is in ieder geval een signaal dat er ergens iets niet goed lijkt te zijn gegaan. Daarmee is het tegelijkertijd ook een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening van de gemeente.

Maar wat de definitie van een klacht in het klachtrecht is en wat niet, wordt in dit hoofdstuk besproken.



2.1. Klachten in de zin van de Awb

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedereen het recht een klacht in te dienen over de manier waarop een ambtenaar of bestuurder zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen jegens hem of haar. Dit is geregeld in artikel 9:1 Awb. Het gaat daarbij dus over klachten over gedragingen jegens personen. Dit recht is ruim geformuleerd (ten dele een uitvloeisel van art 5 Grondwet). Onder 'een ieder' moet worden verstaan: zowel natuurlijke personen als rechtspersonen. De klager kan zich bij de indiening van zijn klacht laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen (artikel 2:1 Awb).

De gemeente Leudal heeft de wettelijke regeling van de Awb geconcretiseerd in de Regeling Klachtbehandeling gemeente Leudal (hierna ook: Regeling). Het klachtbegrip in de Verordening sluit aan bij deze wettelijke begripsbepaling. In artikel 1 onder d van de Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal is de volgende begripsbepaling opgenomen:

'klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen. Het betreft een klacht zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb. Een melding over een (mogelijke) integriteitschending door raadsleden, raadscommissieleden of wethouders wordt behandeld conform het hiervoor bestaande protocol.'

2.2. Geen klacht in de zin van de Awb

Er zijn ook situaties waarover een inwoner, ondernemer of derde ontevreden is, maar welke niet vallen onder klachtrecht.

2.2.1. Meldingen

Meldingen over gebreken en onderhoud van de openbare ruimte zijn geen klachten in de zin van de Awb en worden daarom niet via de klachtbehandeling opgepakt. Hierbij moet gedacht worden aan een losliggende stoeptegels, verlichting van uw straat is kapot, het niet legen van de afvalcontainer, zwerfvuil of dumpingen, verstopte riolering, omgewaaide bomen of ongedierte of dode dieren. Al dit soort klachten hebben betrekking op uitvoerende taken en vallen niet onder het begrip klacht zoals bedoeld in de zin van de Awb. Deze meldingen worden op andere wijze in behandeling genomen, waarbij de voorkeur is dat dit gemeld wordt via de BuitenBeter app. Zodra er echter een klacht is over het niet reageren op een melding, is er wel weer sprake van een klacht in de zin van de Awb.

2.2.2. Bezwaar tegen een besluit

Besluiten waar inwoners, ondernemers en derden het niet mee eens zijn en waar een bezwaar- en beroepsprocedure op van toepassing is en gedragingen van de gemeente waartegen een andere (civielrechtelijke) rechtsgang openstaat, vallen ook niet onder de reikwijdte van het klachtbegrip.

2.2.3. Ongenoegen over wettelijke regel, beleid of proces

Verder wordt niet als klacht aangemerkt een uiting van ongenoegen over wettelijke regels, over het beleid van de gemeente of het proces binnen de gemeentelijke organisatie.

3. Wijze van klachtbehandeling

De wijze waarop bij onze gemeente een klacht kan worden ingediend, is laagdrempelig. Het kan digitaal via het invullen van een webformulier op de gemeentelijke website, maar eventueel ook mondeling of schriftelijk. De gemeente heeft de plicht om zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. De wijze waarop de gemeente de klachten moet behandelen is geregeld in Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling van de Awb.

Intern klachtrecht

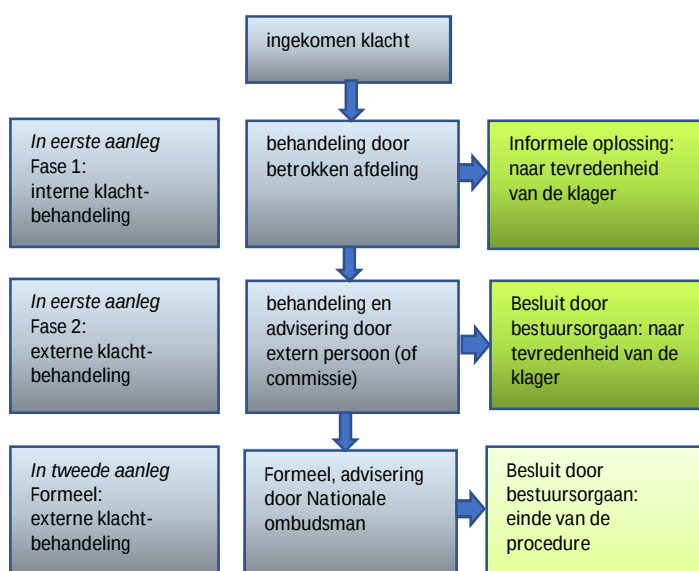
Titel 9.1 Awb regelt het intern klachtrecht, wat betekent dat het bestuursorgaan zelf de klacht afdoet. De klachtregeling moet bijdragen aan de ontwikkeling van een organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden behandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen. Indien de ambtelijke organisatie de klacht zelf kan oplossen, zal dit het vertrouwen bij de klager kunnen herstellen.

De wijze waarop de gemeente dat doet is vastgesteld in de Regeling Klachtbehandeling gemeente Leudal (hierna: Regeling).

3.1. Fases in de klachtbehandeling

De klachtbehandeling in de Regeling onderscheidt een interne en externe procedure. De interne procedure is de klachtafhandeling binnen de ambtelijke organisatie en een eventuele klachtbehandeling door de externe onafhankelijke klachtencommissaris. In de Regeling worden deze twee fasen omschreven als eerste fase in eerste aanleg respectievelijk tweede fase in eerste aanleg. De externe procedure ziet op de klachtbehandeling door de Nationale ombudsman die volgt op de interne procedure.

Schematisch ziet er dit als volgt uit:



Toelichting:

Interne klachtenprocedure

1. Klacht in eerste fase, in eerste aanleg: ambtelijke organisatie

Behandeling van de klacht door interne organisatie gebeurt, namens het college van burgemeester en wethouders, door de daarvoor aangewezen klachtbehandelaar zoals beschreven in artikel 8 van de Regeling. Dit tenzij er sprake is van een uitzonderingsgrond zoals opgenomen in artikel 9:8 Awb waardoor het bestuursorgaan de klacht niet hoeft te behandelen.

Wordt in deze fase de klacht niet naar tevredenheid van klager afgehandeld, dan wordt de klacht op verzoek van klager doorgezet naar de tweede fase in eerste aanleg.

2. Klacht in tweede fase, in eerste aanleg: klachtencommissaris

In deze fase gebeurt de behandeling van de klacht door de externe onafhankelijke klachtencommissaris, die vervolgens zijn advies over de klacht uitbrengt aan het college van burgemeester en wethouders. De beslissing op de klacht wordt genomen door het college van burgemeester en wethouders (artikel 17 de Regeling).

Wordt in deze fase de klacht niet naar tevredenheid van klager afgehandeld, dan kan klager de klacht ter behandeling voorleggen aan de Nationale ombudsman.

Externe klachtenprocedure

3. Klacht in tweede aanleg: Nationale Ombudsman

De gemeente Leudal is aangemeld bij de Nationale ombudsman. Dit houdt in dat klager zijn beklacht kan doen bij de Nationale ombudsman. Pas indien klager de interne klachtenprocedure heeft doorlopen, zal de Nationale ombudsman de klacht in behandeling nemen.

In hoofdstuk 4, 5 en 6 worden deze fases nader uitgelegd en de cijfers van 2024 in beeld gebracht.

4. Klachtbehandeling eerste fase in eerste aanleg: door de ambtelijke organisatie

De klachtbehandeling binnen de eerste fase in eerste aanleg is de eerste stap in de klachtenprocedure en bedoeld om een klacht op informele wijze af te doen. Informeel betekent hier: oplossingsgericht tussen klachtbehandelaar (vaak leidinggevende van de medewerker waarover de klacht gaat), klager en beklaagde, in beginsel zonder tussenkomst van derde(n). Deze fase van klachtbehandeling wordt gekenmerkt door een persoonlijk, betrokken en oplossingsgerichte aanpak, waarbij de klager centraal staat.

De gemeentelijke klachtencoördinator (een van de juristen van team juridische zaken) bewaakt de procedure en de termijnen en adviseert waar nodig over de wijze van afhandeling van de klacht door de klachtbehandelaar, zoals gesteld in artikel 8 van de Regeling. Deze fase is nadrukkelijk bedoeld om op een laagdrempelige manier met de klager te bespreken welk knelpunt wordt ervaren en op welke manier dit het beste kan worden opgelost. Het eerste contact van de leidinggevende met de klager is vaak telefonisch. Soms kan het geven van een nadere toelichting, het aanbieden van excuses of klager in contact brengen met de juiste persoon voldoende zijn.

Als deze aanpak leidt tot tevredenheid van de klager, wordt dit (bij voorkeur schriftelijk: per brief of per e-mail) door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. De klachtbehandeling is dan beëindigd. Wanneer het niet lukt de klacht in deze eerste fase naar tevredenheid van klager op te lossen, wordt de klacht op verzoek van klager ter behandeling doorgezet naar de externe klachtencommissaris. In hoofdstuk 5 wordt hier nader op ingegaan.

CIJFERMATIG INZICHT

4.1. Aantal klachten

Het digitale klachtenformulier op de gemeentelijke website zorgt ervoor dat inwoners, ondernemers en derden eenvoudig en laagdrempelig een klacht kunnen indienen. Uit de cijfers blijkt ook wel dat deze weg gemakkelijk vindbaar is, nu er van de 48 ingediende klachten slechts drie klachten via een andere wijze dan het webformulier is ingediend (drie per email, waarvan twee klachten verwikkeld waren in een lopende zaak).

Tevens zijn er drie 'klachten' via het digitale klachtenformulier ontvangen die echter geen klacht in het kader van de Awb en de klachtenregeling bleken te zijn. Deze meldingen waren te kwalificeren als een informatieverzoek over het afvalbeleid en wegwerkzaamheden. Deze meldingen zijn doorgeleid naar de behandelend medewerker die de indiener van de 'klacht' alsnog de informatie verstrekt of – indien nodig – doorzet naar bevoegde instantie.

Tabel: Aantal geregistreerde klachten in 2022 - 2024

Jaartal	Aantal geregistreerde klachten	Aantal géén 'klacht' i.h.k.v. de Awb	Aantal klachten i.h.k.v. de Awb
2024	48	3	39*
2023	76	13	63
2022	64	21	43

* In 2024 zijn er ook vijf klachten over gedragingen van personeel op de milieustraat binnengekomen, welke zijn afgehandeld door Reinigingsdienst Maasland. En één klacht over legeskosten, welke is afgehandeld door BsGw. Dit zijn geen klachten over gedragingen van medewerkers uit de gemeentelijke organisatie. Reden waarom deze niet zijn meegeteld in bovenstaande tabel.

4.1.1. Aantal klachten die 'géén' klacht blijken te zijn

In 2022 is een Lean traject uitgevoerd voor de klachtbehandeling in eerste fase. Eén van de belangrijkste punten voor verbetering in de klachtbehandeling in de eerste fase was om beter onderscheid te maken tussen wat nu wel en wat nu niet als klacht in de zin van de klachtenregeling moet worden gekwalificeerd. Om dit te verbeteren zijn twee maatregelen genomen:

1. De gemeentelijke website is aangepast, waarbij meteen kort en krachtig wordt uitgelegd wanneer een klacht kan worden ingediend. Bovendien is meteen daaronder ook uitgelegd wanneer géén klacht kan worden ingediend (bij bezwaar en een melding), en is het mogelijk om via een koppeling/link naar de juiste pagina te gaan (bijv. voor het doen van een melding).
Link: [Klacht indienen | Gemeente Leudal](#)
2. Bij de medewerkers van de Postkamer en de receptionisten/callcentrum is kennis overgedragen welke klachten nu daadwerkelijk klachten zijn in het kader van het klachtrecht. Bij twijfel is er overleg met de klachtencoördinator om aan de voorkant de zaak in de juiste categorie in te boeken. Deze communicatie verloopt goed. Bij deze maatregel is men zich ervan bewust dat dit ook in de toekomst (2025) aandacht dient te krijgen om de kennis op peil te houden en nieuwe medewerkers opnieuw te instrueren.

De genomen maatregelen blijken vruchten af te werpen. De afgelopen twee jaar is het aantal geregistreerde klachten die 'géén' klacht in de zin van het klachtrecht blijken te zijn namelijk flink gedaald. In 2022 waren dit er nog 21 van de 64; circa 34% van het totale aantal geregistreerde klachten. Terwijl dit er in 2023 nog maar 13 van de 76 zijn; circa 17% van het totale aantal geregistreerde klachten. En in 2024 zijn er dat slechts 3 van de 48; circa 6% van het totale aantal geregistreerde klachten.

4.2. Wijze van behandeling

Van de 39 geregistreerde klachten zijn vier klachten ingetrokken door klager en 29 klachten in de eerste fase van de klachtenprocedure naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Van de zes klachten die nog niet zijn afgerond, is de situatie als volgt:

- één klacht is op verzoek van klager opgeschort;
- één klager heeft, ondanks meerdere herinneringen, niet meer gereageerd op de vraag of hij de klacht nog verder wil laten behandelen;
- vier klachten zijn nog lopend, waarvan één klacht op dit moment in afrondende fase verkeert.

Er zijn zeven klachten, ontvangen in 2023, doorgezet naar de klachtencommissaris, waarvan zes klachten in 2024 zijn behandeld en één klacht – op verzoek van klager – tot dusver is opgeschort. Er zijn (op dit moment) geen klachten uit 2024 voorgelegd aan de klachtencommissaris.

Eén klacht uit 2023 is door klager voorgelegd aan de Nationale ombudsman, wat betekent dat wij deze klacht (op dit moment) niet in behandeling nemen. Tot op heden hebben wij niets meer gehoord over deze klacht van de Nationale ombudsman.

Tabel: Wijze van behandeling van de klachten

Aantal klachten	Afgehandeld / Ingetrokken in eerste fase	Nog in behandeling	Doorgezet naar klachtencommissaris	Opgeschort	Voorgelegd aan NO
39	33	4	7 (uit 2023)	2 (1 uit 2023 en 1 uit 2024)	1 (uit 2023)

4.3. Aard van de klachten

Om het leereffect voor de gemeentelijke organisatie te vergroten is inzicht in de klachtbehandeling van belang. Niet alleen het aantal klachten, maar ook de aard van de klachten wordt geregistreerd. De gedragingen waarover wordt geklaagd, kunnen onderverdeeld worden in drie hoofd categorieën:

- 1) onheuse bejegening: wijze van omgang met de klager in communiceren en/of handelingen. Dit soort klachten geeft aan dat een klager zich niet goed behandeld voelt.
- 2) niet of niet tijdig handelen: niet (tijdig) terugbellen, niet (tijdig) beantwoorden van email en brieven en het niet (tijdig) nakomen van afspraken.
- 3) informatieverstrekking: het verstrekken van onvoldoende informatie, onduidelijke/ onbegrijpelijke informatie of foutieve informatie verstrekken.

Van de in totaal 39 klachten zijn er 22 klachten die gaan over een onheuse bejegening, 10 klachten over het niet of niet tijdig handelen en 7 over onvoldoende of foutieve informatieverstrekking.

Tabel: Drie klachtcategorieën

Categorie aard van de klacht	Aantal klachten	
	2023	2024
Onheuse bejegening	28	22
Niet of niet tijdig handelen	24	10
Informatieverstrekking	11	7

In 2024 zijn de volgende klachten binnengekomen die zijn gecategoriseerd onder 'onheuse bejegening':

- handelingen in de beleving van klager: het door de buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's) provocerend gedrag vertonen (bij uitschrijven van een bekeuring) alsmede de rijstijl. Maar ook klachten als: het niet (goed) optreden tegen burens bij overlast (burenruzie), onderhoud was niet volgens beleid is uitgevoerd, het zelf excuses moeten vragen als er een fout is begaan.
- communicatie in de beleving van klager: onvriendelijke en onprofessionele wijze van te woord staan, intimiderend gedrag en dreigend taalgebruik.

Goed zichtbaar is dat klachten over het niet of niet tijdig handelen sterk verminderd is.

4.4. Klachten organisatiebreed

In vergelijking met vorig jaar is het aantal klachten in zijn totaliteit afgenomen. Het bestuur en afdeling Samenleving hebben nagenoeg hetzelfde aantal klachten als vorig jaar ontvangen. De vermindering van klachten is vooral zichtbaar bij afdeling Ruimte. Laatstgenoemde afdeling heeft bijna de helft minder klachten ontvangen dan vorig jaar.

Tabel: Vergelijk aantal klachten met verdeling van afdeling 2024 – 2022

Jaartal	Aantal klachten	Bestuur	Ruimte	Samenleving	Dienstverlening
2024	39	5	19	6	9
2023	63	6	36	8	13
2022	43	2	25	8	8

Om beter zicht te krijgen waar organisatiebreed de meeste klachten worden ingediend, zijn de geregistreerde klachten onderverdeeld naar afdelingen en haar teams. Vorig jaar werd hierbij duidelijk dat team Ruimtelijk Beheer en team Veiligheid, Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VVTH) van de afdeling Ruimte alsmede team Burgerzaken van de afdeling Dienstverlening de teams zijn met het hoogste aantal ingediende klachten. Dit jaar wordt hierdoor zichtbaar dat team VVTH van afdeling Ruimte alsmede team Burgerzaken van de afdeling Dienstverlening nog steeds de teams zijn met de hoogste aantal ingediende klachten, maar dat team Ruimtelijk Beheer dit jaar beduidend minder klachten heeft ontvangen.

Tabel: Schematische weergave van klachten organisatiebreed in 2023 - 2024

Afdeling	Aantal klachten	
	2023	2024
Bestuur	6	5
- College van burgemeester en wethouders	2	2
- Burgemeester	2	0
- Wethouder	2	3
Concernstaf	0	0
Ruimte	36	19
Tevens afdelingshoofd	2	2
- Team Ontwikkeling	4	0
- Team Ruimtelijk Beheer	15	4
- Team VVTH	15	13
Samenleving	8	6
- Team Beleid	5	2
- Team Uitvoering	3	4
Dienstverlening	13	9
- Team Advies	3	1

- Team Ondersteuning	0	0
- Team Services	0	0
- Team Burgerzaken	10	8

Teams met de meeste klachten

Bij de twee teams waarover de meeste klachten zijn ontvangen, is gekeken in welke categorie klachten deze dan ingedeeld kunnen worden.

Bij team VVTH hebben de meeste klachten betrekking op onheuse bejegening (11 van de 13 klachten). Bij onheuse bejegening is het opvallend dat Boa's verwijten worden gemaakt over de wijze van communiceren met de klager.

Bij team Burgerzaken zijn er evenveel klachten over informatieverstrekking als klachten over onheuse bejegening ontvangen in 2024. Bij de informatieverstrekking gingen drie van de vier klachten over het niet ontvangen van een stempas en de communicatie daaromtrent. Door het ontbreken van een stembiljet werd de kans om hun stem uit te brengen hun ontnomen. Ondanks dat wij als gemeente niets konden doen aan het feit dat deze stempas niet was bezorgd door de postbezorger, is hiervoor wel excuus aangeboden. Doordat een signaal (in vorm van een klacht) hierover ons te laat had bereikt, was het niet meer mogelijk om deze situatie tijdig te verhelpen. Dit betrof een zeer vervelende situatie. De andere vier klachten waren klachten inzake onheuse bejegening en ontevredenheid over de dienstverlening.

Tabel: Aard van de klachten van de teams met de meeste klachten in 2023 - 2024

Aard van de klacht	Team VVTH		Team Burgerzaken	
	2023	2024	2023	2024
Onheuse bejegening	9	11	8	4
Niet (tijdig) handelen	5	2	1	0
Informatieverstrekking	1	0	1	4

Team Ruimtelijk Beheer

Bij team Ruimtelijk Beheer zijn er beduidend minder klachten ontvangen in 2024 (5 klachten) ten opzichte van 2023 (15 klachten). Vooral het aantal klachten over het niet of niet tijdig handelen zijn fors gedaald (van 10 klachten in 2023 naar 2 klachten in 2024). De klachten die zijn ingediend gingen over de communicatie rondom het groenonderhoud als ook rondom wegwerkzaamheden (wegafsluiting).

Tabel: Aard van de klachten van teams Ruimtelijk Beheer in 2023 - 2024

Aard van de klacht	Team Ruimtelijk Beheer	
	2023	2024
Onheuse bejegening	2	1
Niet (tijdig) handelen	10	2
Informatieverstrekking	3	1

4.5. Beleving van de klager

Zoals bij de inleiding van dit hoofdstuk al is aangegeven gaat het in deze fase om een aanpak om het probleem op te lossen. Hierbij speelt de beleving van de klager een grote rol.

Reden waarom er in deze fase niet zozeer wordt gekeken en gemonitord of de klacht gegrond of ongegrond is. De klacht kan ook zonder een oordeel naar tevredenheid van de klager zijn opgelost, bijvoorbeeld doordat uitleg wordt gegeven over een werkwijze.

Als de klacht terecht is, biedt de klachtbehandelaar in het gesprek excuses aan en indien mogelijk een oplossing voor de klacht. Als een klacht onterecht is, geeft de klachtbehandelaar in het gesprek uitleg om zo tot wederzijds begrip te komen.

Te allen tijde wordt de beklagde geïnformeerd over de ingediende klacht en betrokken bij de behandeling. Door goed te luisteren naar de ervaring en beleving van klager, wordt er geprobeerd om zo goed mogelijk in te leven in de behoefte en leefwereld van klager om zo te begrijpen wat er is gebeurd waardoor de klacht tot stand is gekomen. Zo wordt er geprobeerd om van iedere klacht te leren en te voorkomen dat het in de toekomst nog eens gebeurt.

5. Klachtbehandeling tweede fase in eerste aanleg: door de klachtencommissaris

Als de klachtbehandeling in de eerste fase, dus door de ambtelijke organisatie, niet leidt tot afdoening naar tevredenheid van klager, dan wordt de klacht op verzoek van klager doorgeleid naar de tweede fase in eerste aanleg. Dit betekent dat de klacht wordt voorgelegd aan de externe onafhankelijke klachtencommissaris van de gemeente Leudal.

Onderdeel van deze fase is dat de klager, beklagde en klachtbehandelaar (of andere vertegenwoordiger van de gemeente indien van toepassing) door de klachtencommissaris worden gehoord in elkaars aanwezigheid. Hiervan wordt een verslag gemaakt. De klachtencoördinator assisteert de klachtencommissaris tijdens de klachtbehandeling in deze fase. De klachtencommissaris brengt via de klachtcoördinator een advies uit aan het college van burgemeester en wethouders. Deze fase van klachtbehandeling eindigt met het nemen van een klachtoordeel door het college van burgemeester en wethouders. De betrokkenen (klager, beklagde en klachtbehandelaar) worden schriftelijk in kennis gesteld van het genomen besluit.

Wanneer klager ontevreden is over de afhandeling van de klacht door de gemeente of zich niet kan verenigen met de beslissing op de klacht, dan kan klager de klacht binnen één jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman. Hier wordt verder op ingegaan in Hoofdstuk 6.

5.1. Externe klachtencommissaris

Sinds 30 november 2021 vervult de heer mr. G.A.M. Stevens de rol van externe klachtencommissaris van de gemeente Leudal.

De heer Stevens is oud-rechter en is als zodanig onder andere werkzaam geweest als president van de rechtbank Roermond en van het gerechtshof 's-Hertogenbosch. Na zijn pensionering is hij gedurende acht jaar voorzitter geweest van de Klachtencommissie seksueel misbruik in de Rooms Katholieke Kerk.

De klachtbehandeling toetst de behoorlijkheid van de gedragingen van de overheid en draagt daardoor bij aan het vertrouwen van de inwoners, ondernemers en derden in de overheid. In de rol van klachtencommissaris draagt de heer Stevens hier zijn steentje aan bij.



5.2. Behandelde klachten

Zoals in par 4.2 'Wijze van behandeling' al beschreven, zijn er in 2024 zes klachten, welke in 2023 zijn ingediend, ter behandeling voorgelegd aan de externe klachtencommissaris en afgehandeld. Eén klacht, ingediend in 2023, is op verzoek van klager al in 2023 opgeschort.

Tot het moment van schrijven zijn géén klachten uit 2024 ter behandeling aan de klachtencommissaris voorgelegd.

Tabel: aantal behandelde klachten door klachtencommissaris

Jaartal	Afgehandelde klachten
2024	6
2023	3
2022	2
2021	5

Hieronder volgt een korte inhoudelijke samenvatting van de in 2024 door de klachtencommissaris behandelde klachten en zijn advies.

Klacht 1: Wijze van onderhoud ruimtelijk gebied: Ongegrond

Klager heeft kritiek op de wijze waarop het onderhoud van de Roggelse beek plaatsvindt, dan wel achterwege blijft.

De klachtencommissaris heeft geadviseerd om de klacht ontvankelijk te verklaren en een onafhankelijke (landschaps)deskundige een oordeel te laten geven over de vraag of het onderhoud van de Roggelse beek niet in overeenstemming is met het onderhoud zoals in de Leidraad is voorzien voor traject 2C van de Leidraad.

Het college heeft het advies van de klachtencommissaris overgenomen.

Het onderzoek is uitgevoerd door een onafhankelijke landschapsdeskundig bureau. Het bureau heeft geconcludeerd dat op basis van een vergelijking van het streefbeeld met de situatie ter plaatsen het onderhoud in overeenstemming is met het streefbeeld. Reden waarom de klacht ongegrond is verklaard.

Klacht 2: Samenwerking en pesten: Ongegrond

Klager stelt dat er sprake was van een bewuste samenwerking gericht op wraak dan wel op anderszins pesten van klager.

De klachtencommissaris is van oordeel dat er geen sprake is geweest van pesterij van de klant van de beklaagden en dat derhalve niet gesproken kan worden van een onbehoorlijke gedraging van de burgemeester en/of het afdelingshoofd.

Advies van de klachtencommissaris: klacht ongegrond verklaren.

Het college heeft het advies van de klachtencommissaris overgenomen.

Klacht 3 en 4: 2 klachten inzake vergaande mandaat: beide ongegrond

Het gaat om twee klachten, van dezelfde klager, die gelijktijdig zijn behandeld omdat het beide over vergaande mandaat gaat..

- Klacht 1: gericht tegen afdelingshoofd inzake vermeend misbruik van verstreckende mandaatbevoegdheden:

Klager geeft daarbij aan dat het afdelingshoofd door het college volledig en solitair is gemandateerd voor alle communicatie en activiteiten die betrekking hebben op zijn onderneming en dat de afhandeling van deze aangelegenheden door het afdelingshoofd niet adequaat gebeurt. Klager heeft daar al vaker op gewezen en verzocht om de vérstreckende mandaatbevoegdheden van het afdelingshoofd in te trekken, en te vervangen door een actieve betrokkenheid van minimaal één lid van uw college.

- Klacht 2: gericht tegen de burgemeester inzake het vermeende zich verstoppen van vergaand mandaat dat ze heeft afgegeven aan de ambtelijke organisatie:

Klager stelt dat de gemeente Leudal een constant gevecht voert met zijn onderneming. Afgelopen jaren dienden er tientallen conflicten die met grote regelmaat bij de rechtbank eindigden. Klager verwijt de burgemeester dat ze zich "verstoep" achter een vérgaand mandaat dat ze heeft afgegeven aan de ambtelijke organisatie.

Conclusie van de klachtencommissaris:

Klachtonderdelen zijn niet-ontvankelijk

1. De klachtencommissaris is van mening dat het bij de klachtonderdelen tegen het afdelingshoofd om zeer veel handelingen of gedragingen gaat die *namens* het college - dus in mandaat - werden verricht. Dat betekent dat die klachtonderdelen ten aanzien van het afdelingshoofd *niet ontvankelijk* zijn, omdat ze voor rekening van uw college komen (klacht 1). Datzelfde geldt bij de klachtonderdelen tegen de burgemeester (klacht 2).
2. Vervolgens blijkt dat ten aanzien van zeer veel klachtonderdelen ten aanzien van de burgemeester en uw college tevens een rechterlijke procedure openstaat, zodat die klachtonderdelen in de gegeven omstandigheden *niet ontvankelijk* kunnen worden verklaard ingevolge artikel 9:8 Awb.

Bovenstaande betekent dat ten aanzien van het afdelingshoofd en de burgemeester alleen die klachtonderdelen ontvankelijk zijn, die een gedraging betreffen die niet valt binnen het mandaat van het college én indien daartegen niet een rechtelijke procedure openstaat. Ten aanzien van het college betekent het dat alleen die klachtonderdelen ontvankelijk zijn die een gedraging betreffen waarvoor niet een rechtelijke procedure openstaat.

Klachtonderdelen die wel ontvankelijk zijn in de zin van art 9:1 Awb (gedragingen)

- Bij het afdelingshoofd betreft dat de vraag of hij de macht die zijn positie hem verleent, aanwendt om het (persoonlijke) gevecht met Landgoed Leudal aan te gaan, althans Landgoed Leudal dwars te zitten.

- Bij de burgemeester gaat het onder meer om de vraag of onder haar leiding en verantwoordelijkheid door de gemeente Leudal een constant gevecht wordt gevoerd met Landgoed Leudal en dat de burgemeester weigert hierover met klager in gesprek te gaan.

- Bij het college gaat het om:

- het niet willen overleggen door het college of collegeleden;
- de gemeente gebruikt de heer Hendriks in de strijd tegen klager;
- niet uitvoeren / niet meewerken aan Motie Vreemd 21.1 teneinde jarenlange conflicten en rechtszaken te voorkomen.

Voor alle drie partijen is dit niet voldoende aannemelijk geworden.

Advies van de klachtencommissaris:

- klachtonderdelen tegen het afdelingshoofd en de burgemeester die vallen binnen het mandaat van het college niet-ontvankelijk verklaren;
- klachtonderdelen waartegen een gerechtelijke procedure openstaat niet-ontvankelijk verklaren ingevolge artikel 9:8 Awb;
- de klachten tegen het afdelingshoofd Ruimte en de burgemeester, voor zover ze ontvankelijk zijn, ongegrond te verklaren;
- de klachten die betrekking hebben op de gedragingen waarvoor het college verantwoordelijk is, voor zover ze ontvankelijk zijn, ongegrond te verklaren.

Het college heeft het advies van de klachtencommissaris overgenomen.

Klacht 5: Conflictueuze situatie met buurman en vergoeding ontstane schade: Ongegrond

Bij deze klacht was het volstrekt duidelijk dat het hier gaat om een conflictueuze situatie die al zeer lange tijd bestaat. Naar het oordeel van de klachtencommissaris is de ingediende klacht van klager zo veelomvattend – zowel wat de feiten en omstandigheden betreft alsook wat betreft de tijdspanne die ze omvat – dat het zeer moeilijk was daarop adequaat te reageren door de gemeente. Pas tijdens de hoorzitting heeft klager twee concrete kwesties aangegeven die hem dwarszitten.

Het advies van de klachtencommissaris:

- a. zodra de knalapparatuur weer in werking is een controle uit te (doen) voeren;
- b. de klacht over het niet vergoeden van de schade aan het dak, ongegrond te verklaren;
- c. in overleg met klager te bezien of de constructie met een gevolmachtigde tussenpersoon, zoals overeengekomen in de vaststellingsovereenkomst zou kunnen herleven dan wel opnieuw zou kunnen worden ingesteld.

Het college heeft het advies van de klachtencommissaris overgenomen.

Klacht 6: Onduidelijke informatieverstrekking en klacht niet voldoende voortvarend behandeld: Gegrond

De aanleiding voor deze klacht is gelegen in de gebeurtenissen in verband met het plaatsen van een fruitautomaat door de zoon van klager.

Naar het oordeel van de klachtencommissaris is gebleken dat gedurende een veel te lange periode onduidelijkheid is blijven bestaan over de vraag of en zo ja welke vergunning vereist was om de fruitautomaat te plaatsen, terwijl niettemin tegen de situatie werd opgetreden en sancties werden aangekondigd. De klachtencommissaris is dan ook van oordeel dat die gang van zaken niet behoorlijk is geweest jegens klager.

Voorts is naar het oordeel van de klachtencommissaris gebleken dat de behandeling van de klacht in de tweede fase niet met voldoende voortvarendheid ter hand is genomen en is afgewikkeld. Weliswaar is die vertraging ontstaan door organisatorische problemen wegens afwezigheid in verband met zwangerschapsverlof van een ambtenaar die in deze procedure een belangrijke rol vervult, maar dat is een omstandigheid die voor risico van de organisatie komt.

Advies van de klachtencommissaris: klacht ten aanzien van bovengenoemde punten gegrond verklaren.

Het college heeft het advies van de klachtencommissaris overgenomen.

6. Klachtbehandeling in tweede aanleg: door de Nationale Ombudsman

Gemeente Leudal is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Dit betekent dat de de Nationale ombudsman een klacht over de gemeente Leudal mag behandelen.

6.1. Klachtbehandeling in tweede aanleg

Als de klager na het doorlopen van de interne klachtenprocedure toch niet tevreden is over de klachtbehandeling, dan kan hij de klacht binnen één jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman. Deze externe procedure is geregeld in titel 9.2 van de Awb. Verder is het bekend dat de Nationale ombudsman werkt conform de Behoorlijkheidswijzer.

In 2024 zijn er, net als voorgaande jaren, geen klachten binnengekomen bij de Nationale ombudsman van klagers die ontevreden waren na het doorlopen van de interne klachtenprocedure.

6.2. Interventie

Het kan ook wel eens voorkomen dat klagers, zonder het doorlopen van de interne klachtenprocedure, zich melden bij de Nationale ombudsman. Een dergelijke klacht dient formeel dan naar de gemeente terugverwezen te worden. Echter, de Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid leert van klachten en stimuleert overheidsinstanties daarom zoveel mogelijk om problemen met klager(s) eerst zelf op te lossen. Dit betekent dat ze een interventie toepassen, waarbij ze bij de gemeente navraag doen over de door hun ontvangen klacht en of deze klacht al dan niet is/ wordt behandeld in de interne klachtenprocedure. De Nationale ombudsman houdt dan de vinger aan de pols.

In 2024 heeft er twee keer een interventie plaatsgevonden door de Nationale Ombudsman.

Zoals ook in voorgaand jaarverslag is vermeld, is bij ons bekend dat er één klacht voor onderzoek bij de Nationale ombudsman voorligt. Deze klacht is van 2022. Daar hebben wij tot op heden nog niets over de klacht van de Nationale ombudsman vernomen.

7. Aanbevelingen voor verbeterpunten met actiepunten

Voor een maximaal leereffect worden de klachten zodanig geregistreerd dat uit de binnengekomen klachten ook echt leermomenten worden gehaald. Hierdoor is het mogelijk om gedurende het jaar een lerende organisatie te zijn en te kunnen acteren op signaleren. Dit geldt zowel voor het optimaliseren van de dienstverlening (dus het proces vóórdat de klacht is ingediend) als tijdens de klachtbehandeling (dus het proces nadat de klacht is ingediend).

Zoals in hoofdstuk 4.3 al is aangegeven, kunnen de gedragingen waarover wordt geklaagd worden onderverdeeld in drie hoofdcategorieën, te weten: 1) onheuse bejegening, 2) niet of niet tijdig handelen en 3) informatieverstrekking. Hieronder volgen aanbevelingen gericht op deze drie hoofdcategorieën type klachten. De aanbevelingen zijn niet alleen gericht op het doorvoeren van verbeteringen van de dienstverlening, maar zijn ook bedoeld om bij te dragen aan het versterken van het vertrouwen van inwoners, ondernemers en derden in de gemeente.

7.1. Onheuse bejegening

De manier waarop medewerkers met inwoners, ondernemers en derden omgaan, is een kernelement van de kwaliteit en effectiviteit van een professionele organisatie. Het uitgangspunt van iedere medewerker is natuurlijk om op een respectvolle en professionele manier om te gaan met inwoners, ondernemingen en derden. Echter, soms kan er een situatie voorvallen waardoor dit niet meer zo wordt ervaren. Wanneer een klacht over onheuse bejegening binnenkomt, betekent dit dat de klager zich niet goed behandeld heeft gevoeld en geen positieve ervaring heeft overgehouden aan het contact. Bij klachten over bejegening spelen emoties vaak een grote rol. Het gaat over de belevingswereld van klager en beklagde. Helaas wordt deze bejegening door de gemeente in de ruimste zin van het woord, niet altijd positief ervaren door inwoners, ondernemers en/of derden. Om dit soort klachten te voorkomen, is inzet op klantgerichtheid en tonen van empathie van essentieel belang.

Onderstaand staan acties beschreven die al worden dan wel kunnen worden ondernomen om klachten inzake onheuse bejegening ver verminderen dan wel te voorkomen:

- Creëren van bewustwording en (zo nodig) geven van training georganiseerd over klantgerichtheid, empathisch communiceren en het omgaan met emoties. Tevens heeft de organisatie een Agressie Opvang Team (AOT) om de veiligheid binnen de gemeente voor haar medewerkers en haar bezoekers te borgen. Om mensen bewust te maken bij de aanpak van agressie, worden zij weerbaarder gemaakt tijdens een incident.
- Feedback cultuur creëren, waardoor er inzicht wordt gekregen in hoe de communicatie of het proces met de gemeente is ervaren en waar – volgens die inwoner, ondernemer of derde – nog verbeteringen kunnen worden getroffen voor verdere optimalisering van de dienstverlening.

7.1.1. Specifieke aanbevelingen voor de teams met de meeste klachten

Het team Burgerzaken en het team VVTH zijn de twee teams die organisatiebreed de meeste klachten hebben ontvangen. Reden waarom hier kort per team op wordt ingegaan.

Team Burgerzaken

In hoofdstuk 4 is al inzichtelijk gemaakt dat team Burgerzaken (waaronder de receptionisten, callcenter en de frontoffice) ten opzichte van vorig jaar 50% minder klachten die gecategoriseerd kunnen worden onder 'onheuse bejegening' hebben ontvangen. Hierbij wordt tevens opgemerkt dat klachten bij team Burgerzaken steeds in de eerste fase zijn opgelost in 2024.

Onderstaande maatregelen kunnen bijdrage aan verbetering van dit eerste contactmoment met de inwoner, ondernemer of derde:

- training 'omgaan met emoties en agressie';
- goed gebruik van MiCollab - applicatie waarmee de mobiele bereikbaarheid van de ambtenaar is aangegeven – door de interne organisatie stimuleren, zodat voor de receptioniste duidelijk is of doorverbinden mogelijk is of dat er meteen terugbelverzoek moet worden gemaakt.

Team VVTH

Uit de cijferanalyse van de klachten blijkt dat nagenoeg alle ingediende klachten in 2024 zijn te categoriseren 'onheuse bejegening'. Negen van 11 klachten zijn hierbij gericht op gedragingen van de Buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's).

Om klachten (preventief) te verminderen, zijn er binnen het cluster in 2024 verschillende initiatieven genomen, zoals:

- om bewustwording te vergroten worden clusterbreed de ingekomen klachten besproken;
- strakkere monitoring van meldingen in de BuitenBeter-app, dit mede om fouten in de afhandeling te verminderen;
- (verkorte) cursus 'Helder schrijven' is organisatiebreed gegeven. (Voor de boa's kan dit worden uitgebreid met aandacht voor communicatievaardigheden, omdat de boa's ook veel fysieke contactmomenten hebben met de burgers.)

7.1.2. Algemeen

Er is een toenemende intolerantie (ongeduldigheid) bij inwoners, ondernemers en derden merkbaar als de medewerker van de gemeente niet tegemoet kan of wil komen aan het gevraagde, waardoor er eerder sprake is van een klacht vanwege een onheuse bejegening. Reden waarom het goed is om hier aandacht aan te besteden bij de medewerkers: Hoe kan een negatief antwoord worden 'verkocht' en tegelijkertijd klantvriendelijk blijven. Alsmede hoe blijven/worden medewerkers weerbaar bij onheuse bejegening door inwoners, ondernemers en/of derden.

7.2. Niet of niet tijdig handelen

Het uitgangspunt van iedere medewerker is om te allen tijde tijdig/ conform afspraak te handelen. Toch kan het voorkomen dat er anders gehandeld wordt dan de afspraak. De klachten die hieruit voortvloeien ontstaan vaak door organisatorische problemen zoals werkdruk of inefficiënte processen. Om dit soort klachten te voorkomen, zijn de volgende maatregelen genomen of kunnen worden genomen:

- Toepassen van procesoptimalisatie. Door routinetaken te automatiseren (waar mogelijk) en gebruik te maken van goede standaarden, kan tijdswinst worden behaald maar het zorgt er eveneens voor dat noodzakelijke onderwerpen zijn verwerkt. In de ambtelijke organisatie zijn al een aantal procesverbeteringprojecten (lean) opgepakt. Maar denk ook aan:
 - o Dashboard dienstverleningskanalen bijhouden. Ten aanzien van telefonische terugbelverzoeken heeft de organisatie het interne beleid 'Bellen: Wat zijn de afspraken' waarin staat beschreven dat er binnen twee werkdagen na het aanmaken van het terugbelverzoek contact wordt opgenomen met de beller. Dit wordt geregistreerd in applicatie Join Klantcontact. Hierdoor is bekend dat in 2024 is 77% binnen twee werkdagen is afgehandeld. Dat is 4% meer dan in 2023. Zonder exacte cijfers wordt verondersteld dat een deel van de laatstgenoemde terugbelverzoeken ook binnen twee werkdagen zijn afgehandeld, maar dat dit door de medewerker niet meteen in het systeem is verwerkt als afgehandeld. Hierdoor is het aantal niet geheel zuiver. Feit blijft uiteraard wel dat sturing op de naleving van het intern belbeleid eraan bij zal dragen dat openstaande terugbelverzoeken verminderen, met als gevolg wellicht minder klachten over het niet of niet tijdig handelen.
 - o Wettelijk afhandelingstermijn koppelen aan ieder zaak in het zaakstelsel JOIN. Indien deze er niet is, dan wordt er een servicetermijn aan gekoppeld.
- Integrale samenwerking stimuleren en meer informatieoverdracht realiseren door informatie intern te delen op intranet of via teamoverleggen.
- Verwachtingsmanagement creëren na ieder contactmoment met de inwoner, ondernemer of derde zodat hij weet wanneer hij een reactie kan verwachten. Mocht het - om redenen - toch langer duren dan gepland en gecommuniceerd, is het goed om de inwoner, ondernemer of derde hierover proactief te informeren. Zo wordt in de meeste gevallen voorkomen dat dit frustraties oproept bij de inwoner, ondernemer of derde of dat hij zich genegeerd of vergeten voelt.
- Monitoren van werkdruk en het stellen van prioriteiten. Voor het inzichtelijk maken en bewaken van de werkdruk is een taak voor de leidinggevende weggelegd.

Team Ruimtelijk beheer

Zoals al zichtbaar is gemaakt in paragraaf 4.3 'aard van de klachten' heeft de organisatie beduidend minder klachten ontvangen in de categorie 'niet of niet tijdig handelen' ten opzichte van 2023 (24 klachten in 2023 en 10 klachten in 2024). Hierbij is een duidelijke positieve ontwikkeling te zien bij team Ruimtelijk Beheer (10 klachten in 2023 en twee klachten in 2024.) Binnen het team Ruimtelijk Beheer is gewerkt aan de kwetsbaarheid van de organisatie, nu in het team veel pittersfuncties aanwezig zijn. Door adequate

bezetting is ervoor gezorgd dat medewerkers hun werk tijdig kunnen uitvoeren. Ook heeft de invoering van de BuitenBeter-app in maart 2024 ervoor gezorgd dat klachten adequaat kunnen worden opgepakt.

7.3. Informatieverstrekking

Iedere medewerker heeft de intentie om de inwoner, ondernemer of derde voldoende, duidelijke en juiste informatie te verstrekken. Helaas wordt dit niet altijd zo ervaren, waardoor er frustratie bij de ontvanger kan ontstaan, wat leidt tot een klacht. Reden waarom bij het voorkomen van deze categorie klachten de focus wordt gelegd op helderheid en nauwkeurigheid van communiceren. Hieronder lees je actiepunten die (kunnen) bijdragen aan het verbeteren van de informatieverstrekking:

- 4-ogen principe toepassen bij belangrijke schriftelijke correspondentie (brieven en/of e-mails) om eventuele fouten en/of onduidelijkheden voor verzending te voorkomen.
- schrijftrainingen aanbieden
- (jaarlijks) controleren van openbare gemeentelijke informatie

7.4. Verstoorde relatie

Naast al deze actiepunten die ondernomen (kunnen) worden om de dienstverlening te verbeteren, moet wel ook een kanttekening worden gemaakt. Ook is er namelijk een aantal situaties waarbij meerdere klachten van één klager komen en waar het – door een al verstoorde relatie – moeilijk is om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Iedere nieuwe ontwikkeling leidt dan bijna vanzelf tot een nieuwe klacht. Wat uit de klachtbehandeling ter verbetering van de dienstverlening wel kan worden gehaald, is blijvende aandacht voor het tijdig, correct en op de juiste manier communiceren.

7.5. Verbeterpunten rondom de klachtbehandeling

Een doorlopend aandachtspunt is en blijft de afhandelingstermijn van de klacht. Hoe sneller een klacht wordt behandeld hoe groter de kans op een oplossing.

In artikel 9:11 Awb staat beschreven dat het bestuursorgaan de klacht afhandelt binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3. van toepassing is (dus behandeling van de klacht door de externe klachtencommissaris) – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Indien verder uitstel gewenst is, dient klager hiermee schriftelijk in te stemmen.

Het streven is om de klacht binnen de wettelijke termijn af te handelen. Door de klachten voortvarend op te pakken, voelen klagers zich meer serieus genomen. Dit resulteert er vaak in dat de klacht in eerste fase naar tevredenheid van de klager wordt opgelost.

Ten aanzien van de tijdsoverschrijding wordt stevast door klagers aangegeven dat het belangrijkste is dat de klacht op een zorgvuldige wijze wordt behandeld. Het begrip van de klager voor de termijnoverschrijding is fijn, maar het oplossen van het probleem is nog fijner. Reden waarom er naar oplossingen is gezocht.

Eerst waren enkel de afdelingshoofden bevoegd om de klachten in behandeling te nemen. Met de wijziging in de vastgestelde regeling (10 december 2024) zijn alle leidinggevendenden (dus naast afdelingshoofden óók teamleiders) klachtbehandelaar geworden. Teamleiders weten immers beter wat er speelt binnen hun team, waardoor ze de situatie eerder onderzocht hebben en dus sneller actie kunnen ondernemen om de klacht te behandelen. Ook kunnen ze de klager in veel gevallen betere inlichtingen geven omdat ze beter in de materie thuis zijn en weten wat de stand van zaken is. Om toch de onafhankelijkheid te creëren, is en blijft het afdelingshoofd eindverantwoordelijke en kan inspringen daar waar nodig. Klachten tegen een teamleider liggen uiteraard wel bij het afdelingshoofd.