

Klachten

signalen van inwoners 2024

Klachtencoördinator
D. Bruinooge

Inhoud

Voorwoord	3
Overzicht	4
Klachten een korte uitleg	5
Klachtenprocedure	6
Klachten 2024	8
Oordeel klachten	8
Directie Bedrijfsvoering & Dienstverlening	9
Directie Ruimte en Samenleving	9
Directie Sociaal Domein	10
Waar wordt over geklaagd?	11
Oordeel klachten	12
Complimenten	13
Conclusie en Aanbeveling	15



Voorwoord

Het afgelopen jaar stond in het teken van vooruitgang. De meeste contacten tussen inwoners en onze gemeente verlopen gelukkig goed – en daar zijn we trots op. Die sterke verbinding is te danken aan de inzet en betrokkenheid van onze medewerkers. Maar waar mensen werken, kunnen dingen misgaan. Klachten zijn dan geen obstakel, maar een kans: een kans om scherper te kijken naar onze processen, communicatie en werkwijze. Hoe kunnen we het beter doen? Hoe herstellen we het vertrouwen? Dit jaarverslag laat zien hoe we met die vragen aan de slag zijn gegaan – en wat we daaruit hebben geleerd.

We hebben gezien dat het aantal klachten licht is gestegen ten opzichte van vorig jaar. In 2024 hebben we maar liefst 85 klachten informeel kunnen oplossen. Vijf keer was een formeel besluit van het college van burgemeester en wethouders nodig. Achter elk cijfer schuilt een verhaal, een leermoment en vaak ook een oplossing die direct impact heeft op hoe we onze inwoners van dienst zijn. Dat is waar dit jaarverslag over gaat: hoe de organisatie van fouten leert en hoe de organisatie zichzelf verbetert.

Ik wil iedereen bedanken die een klacht heeft ingediend – uw feedback is onmisbaar. Even belangrijk zijn de complimenten die we ontvingen. Ze laten zien dat we ook veel goed doen en motiveren ons om door te gaan op de ingeslagen weg. Samen bouwen we aan een gemeente waarin iedereen zich gehoord en geholpen voelt.

Danielle Bruinooge
Klachtencoördinator gemeente Vlissingen
Februari 2025 gemeente Vlissingen

Overzicht van de klachten



Klachten informeel afgehandeld **85**
Klachten formeel afgehandeld **5**



9 klachten geen oordeel
28 klachten ongegrond
49 klachten gegrond
4 deels gegrond



Onheuse bejegening – **40** klachten
Niet eens met besluitvorming - **5** klachten
Ongepast gedrag - **3** klachten
Trage reactie – **42** klachten



Wmo en Jeugd **8** klachten



Vergunning Toezicht en
Handhaving **13**



Stadsbeheer **28**



Leefbaarheid **13**



Publieksdiensten **12**



Communicatie **3**



Sociaal **1**



Civiel **1**



Ruimtelijke ordening **1**

Klachten: een korte uitleg

Voordat we dieper ingaan op de klachten van 2024, is het belangrijk om duidelijk te maken wat we verstaan onder een klacht en hoe we deze behandelen. Een klacht geeft een inwoner de kans om aan te geven dat hij of zij niet tevreden is over de manier waarop onze gemeente heeft gehandeld. Voor ons biedt dit waardevolle inzichten en een kans om te leren en te verbeteren.

Klachten: het wettelijke kader

Volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedere inwoner het recht om een klacht in te dienen over 'de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie jegens hem of haar heeft gedragen'. Dit betekent dat de gedraging van een medewerker van de gemeente ook wordt gezien als een gedraging van de gemeente zelf.

Een klacht heeft altijd betrekking op een gedraging. Als inwoners ontevreden zijn over een besluit, dan geldt een andere route: de bezwaarschriftenprocedure. Een goed onderscheid tussen beide is cruciaal, omdat het de basis vormt voor de manier waarop wij klachten afhandelen.

Ons kader en onze aanpak

Binnen onze gemeente is de klachtenprocedure zorgvuldig ingericht. Naast de wettelijke vereisten, zoals opgenomen in de Awb, hanteren we aanvullende richtlijn de 'Instructie voor de Klachtencoördinator'. De richtlijn, vastgesteld door het College van B&W, en hoofdstuk 9 van de Awb zorgen ervoor dat klachten consistent en rechtvaardig worden behandeld.

Om onafhankelijkheid te waarborgen, heeft de gemeente Vlissingen twee klachtencoördinatoren aangesteld. Zij zorgen ervoor dat klachten zorgvuldig worden onderzocht en afgehandeld. Mocht een klachtencoördinator zelf betrokken zijn bij de gedraging die onderwerp is van de klacht, dan neemt de andere coördinator de behandeling over.



De klachtenprocedure

Een klacht kan mondeling (aan de balie of aan de telefoon), schriftelijk of per e-mail worden ingediend. De schriftelijke klacht en de klacht per e-mail komt door middel van de postregistratie binnen bij de klachtencoördinator van de gemeente Vlissingen.

Een mondelinge klacht kan bij iedere ambtenaar terecht komen. Die ambtenaar verwijst de klager dan door naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator start vervolgens de klachtenprocedure.



Informele behandeling van de klacht

Na het ontvangen van de klacht neemt de klachtencoördinator contact met de klager op. Dat heet officieel 'horen'. Dat kan in persoon maar ook aan de telefoon en zelfs eventueel met een briefwisseling. Horen wil zeggen dat de klager zijn verhaal kan/mag doen.

De klachtencoördinator neemt ook contact op met de betreffende medewerker en informeert de leidinggevende over de ontvangen klacht. Na afloop van dit laatste gesprek geeft de klachtencoördinator een voorlopig oordeel over de gegrondheid van de klacht. Afhankelijk van dat oordeel wordt aan de medewerker en klager een suggestie gedaan voor een oplossing. Meestal houdt dat in dat er een gesprek gearrangeerd wordt waarin partijen zich naar elkaar uit kunnen spreken en er excuses aangeboden worden voor hetgeen mis is gegaan. Tevens worden er afspraken gemaakt over wat er gedaan wordt om het verwijtbare handelen goed te maken of ontstane problemen op te lossen.

De klachtencoördinator vraagt vervolgens of de klager tevreden is met de manier waarop de klacht is behandeld. Als dat zo is wordt met goedkeuring van de klager de klacht alsnog als afgehandeld beschouwd.

Formele behandeling van de klacht

Wanneer een klager niet tevreden is met de informele behandeling van zijn klacht wordt de klacht via de formele procedure afgehandeld. Er vindt dan eerst een hoorzitting plaats. Deze hoorzitting wordt door de klachtencoördinator voorgezeten. Tijdens de hoorzitting worden alle partijen in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

De klachtencoördinator brengt vervolgens schriftelijk advies aan het betrokken bestuursorgaan uit over de afhandeling van de klacht. Hij of zij zoekt bij het maken van dit advies aansluiting bij het toetsingskader van de Nationale Ombudsman.

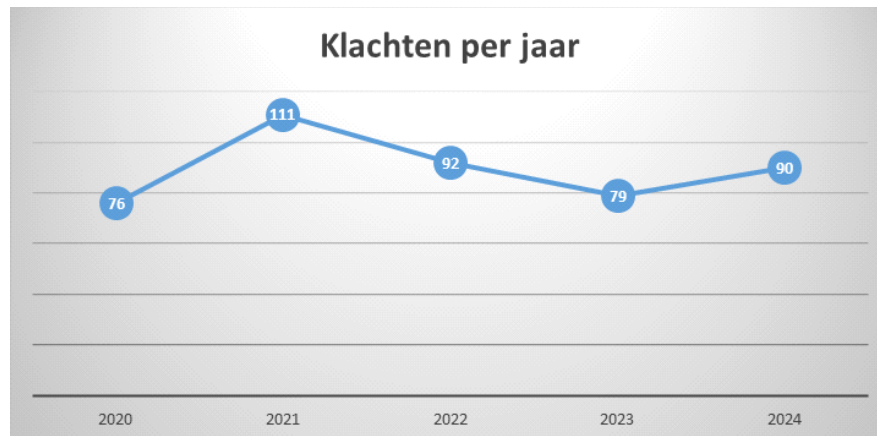
Uiteindelijk neemt het bestuursorgaan een besluit over de klacht. Het besluit kan luiden dat de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is.



Klachten 2024

Het aantal klachten is in 2024 licht gestegen. Ons streven blijft om klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen. In de meeste gevallen lukt dat: 85 klachten zijn op deze manier opgelost. Vijf keer was een formeel besluit van het college van B&W nodig om tot een oordeel te komen.

De klachtencoördinator kiest bewust voor een persoonlijke aanpak. Wanneer een klacht binnenkomt, neemt hij of zij – indien mogelijk – direct telefonisch contact op met de klager. Dit snelle en directe contactmoment helpt om snel te bepalen welke afhandeling het meest passend is. In veel gevallen leidt een goed gesprek met de betrokken ambtenaar al tot een oplossing.

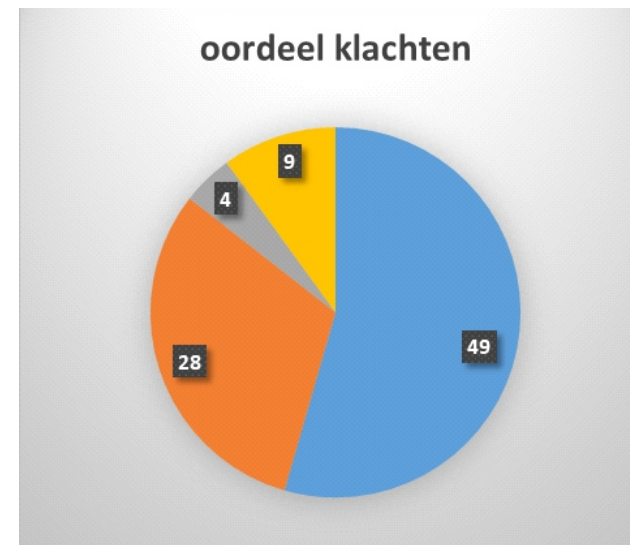


Oordeel klachten

Bij elke klacht kijken we zorgvuldig of deze terecht is. Een gegronde klacht betekent dat de indiener gelijk heeft; bij een ongegronde klacht krijgt de klager geen gelijk. Soms bestaat een klacht uit meerdere onderdelen.

In dat geval kan de klachtencoördinator bepalen dat een deel van de klacht terecht is en een ander deel niet. De klacht wordt dan als deels gegrond beoordeeld.

Ook bij informele klachtbehandeling nemen we dit proces serieus. Ons doel is om helderheid te bieden en, waar mogelijk, een oplossing te vinden die recht doet aan zowel de inwoner als de gemeente.



- 49 klachten gegronde.
Klager is in het gelijk gesteld
- 28 klachten ongegronde.
Klager is niet in het gelijk gesteld

- 4 deels gegrond
- 9 klachten waar geen oordeel over is gegeven

Directie Bedrijfsvoering & Dienstverlening

Het aantal klachten over Stadsbeheer is gestegen, vooral door meldingen over defecte straatverlichting. Hoe sneller een melding wordt opgepakt, hoe kleiner de kans dat deze uitgroeit tot een klacht. Toch is dat niet altijd eenvoudig, omdat de gemeente Vlissingen afhankelijk is van de acties van de Netwerkbeheerder.

Daarnaast zien we een terugkerend knelpunt: onduidelijke communicatie. Klachten ontstaan vaak doordat terugbelverzoeken niet worden opgepakt of vragen en meldingen van de ene naar de andere medewerker worden doorgeschoven. Dit zorgt voor frustratie bij inwoners, die geen helderheid krijgen over de status van hun melding.

Team	2023	2024
Administratie	-	1
Advies	-	1
Stadsbeheer	18	28
Vergunning, Toezicht en Handhaving	14	13
Communicatie & Participatie	3	3
Publiekszaken	7	12

Directie Ruimte en Samenleving

Het aantal klachten over Leefbaarheid is toegenomen, en de onderwerpen waren uiteenlopend. Veel inwoners klaagden over de afsluiting van de Boulevard voor auto's en de gebrekkige communicatie hierover. Ook overlast door meeuwen was een terugkerend punt van frustratie.

Daarnaast waren er tegenstrijdige wensen rond parkeren in de binnenstad. Waar de een meer laadplekken voor elektrische auto's wilde, pleitte de ander juist voor extra parkeerplaatsen voor benzineauto's.

Team	2023	2024
Civiel	-	1
Ruimtelijke Ontwikkeling	2	2
Leefbaarheid	4	13



Directie Sociaal Domein

Het aantal klachten bij WMO en Jeugd is flink gedaald – een mooie prestatie van het team en de teamleider. De achterstanden zijn weggewerkt en er is een nieuwe werkwijze ingevoerd om meldingen sneller en efficiënter te behandelen.

Dankzij een screenteam worden meldingen direct gekoppeld aan de juiste medewerker, en noodzakelijke afspraken worden meteen ingepland. Hierdoor hoeven inwoners niet lang te wachten en worden aanvragen binnen de gestelde termijn afgehandeld.

Team	2023	2024
WMO en Jeugd	21	8
Sociaal	1	1

Overige klachten

College van B&W

Het college van B&W ontving in 2024 1 klacht. Een burger klaagde over het beleid van de gemeente Vlissingen. College nam de klacht niet in behandeling omdat klachten over beleid buiten de klachtenprocedure vallen.

Belastingen

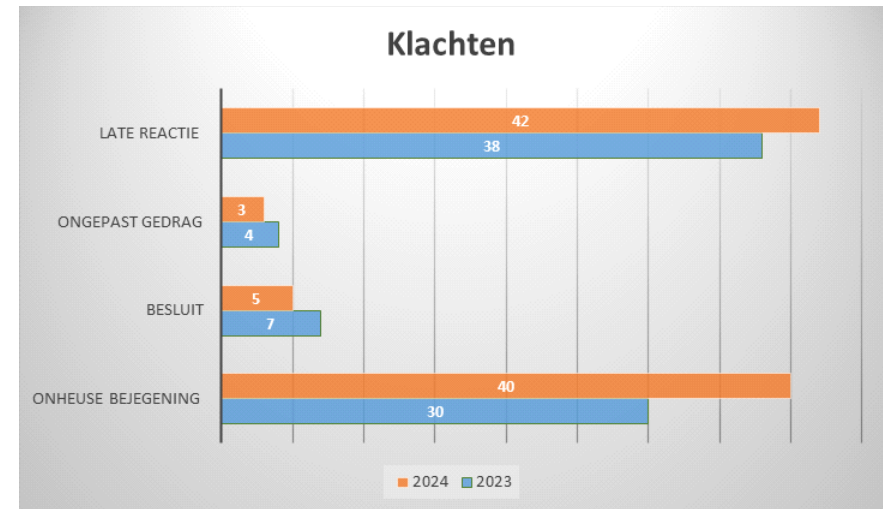
Twee burgers klaagden over het team van Belastingen.



Waar wordt over geklaagd?

Hieronder is een overzicht te lezen van veel voorkomende klachten van inwoners.

1. Onheuse bejegening door medewerkers: klachten waarbij de burger aangeeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk te ervaren. Klachten over niet-correcte informatie op bijvoorbeeld internet, in brieven of folders worden ook in deze categorie meegeteld.
2. Men is het niet eens met besluitvorming volgend uit vastgesteld beleid: men kan zich niet vinden in keuzes die worden gemaakt of in beleid dat wordt gevoerd.
3. Ongepast gedrag: medewerkers zouden ongepast gedrag vertonen, zoals bijvoorbeeld een brutaal antwoord geven of geleegde vuilniscontainers niet netjes terugzetten.
4. Late reactie of het geheel uitblijven van een reactie op een melding of vraag. De inwoner vraagt of meldt iets maar krijgt geen reactie. Hiermee ontstaat de indruk dat er helemaal niets mee is of wordt gedaan



Oordeel klachten

We geven de voorkeur aan **informele afhandeling**, in lijn met de visie van de Nationale ombudsman. Informeel oplossen zorgt vaak voor snelle en effectieve oplossingen. Als er iets misgaat binnen onze organisatie, bieden we onze excuses aan. Want hoe goed de intenties ook zijn, fouten worden gemaakt. In dat geval wordt een klacht **gegrond** of **deels gegrond** verklaard.

- **Ongegrond** – Er is correct en tijdig gehandeld. Soms is de klager niet op de hoogte van de regels of het oneens met het beleid. Ook ongegronde klachten zijn waardevolle signalen; ze helpen ons om processen of informatievoorziening te verbeteren.
- **Gegrond** – Er is te laat of onjuist gehandeld door een medewerker. Hier trekken we lessen uit. De teamleider wordt betrokken en meestal volstaat een gesprek met uitleg en/of excuses. In uitzonderlijke gevallen worden kosten vergoed.
- **Niet behandeld / geen oordeel** – In veel gevallen bevat de klacht te weinig informatie om deze te onderzoeken of gaat deze niet over het gedrag van een medewerker.

Team	Geen oordeel /nog in behandeling	Ongegrond	Gegrond	Deels gegrond
Publieksdiensten -12	1	4	6	1
Vergunningen Handhaving en Toezicht -13		7	5	1
Stadsbeheer -28	2	8	17	1
Leef-13		3	10	
Belastingen-2		1	1	
Ruimtelijke Ordening -3		1	2	
WMO en Jeugd -8	1		6	1
Communicatie & Participatie -3	1		2	
Civiel-1			1	
Sociaal -1			1	
B&W-2	1	1		1
Administratie -2			2	

Categorie	Niet behandeld / geen oordeel	Ongegrond	Gegrond	Deels gegrond
Onheuse bejegening	4	16	17	3
Niet eens met besluitvorming	1	2		
Ongepast gedrag	1	3	1	
Trage reactie -42	3	8	30	1

Complimenten aan de gemeente

Naast klachten hebben we dit jaar ook een reeks mooie complimenten ontvangen. Deze waardering van onze inwoners is een teken dat ons werk op veel fronten gewaardeerd wordt. Het is belangrijk om deze momenten te koesteren en onze medewerkers te laten zien dat hun inzet niet onopgemerkt blijft. Hieronder een selectie van de complimenten die we in 2024 mochten ontvangen:

Team Advies

Nogmaals mijn waardering voor hoe u het aanpakt: helder, to the point, en zonder omhaal van woorden. Dat is een verademing.

Team Publieksdiensten

- Heel erg bedankt voor je duidelijke instructies en de snelle opvolging!
- Allereerst dank voor het prettige telefoongesprek (wat overigens ook geldt voor de receptioniste die u benaderd heeft om mij te bellen)

Team Bedrijfsvoering en Dienstverlening

- Heel erg bedankt voor het bloemetje

Team Communicatie

- Hij sprak zijn complimenten uit, ook voor de grafisch vormgever!
- Mevrouw heeft het ervaren als een goed gesprek waarin aandacht was voor haar problemen.

Team Stadsbeheer

- Zij waren erg te spreken over de veegdienst die in de binnenstad actief is.
- Ik zou graag het team Stadsbeheer een dikke pluim willen geven voor de snelle afhandeling van mijn melding met nr:xxx. Nog dezelfde dag werd de melding afgehandeld en de mannen hebben keurig werk afgeleverd, waarvoor dank.
- Dus bij deze: de inwoners zijn jullie erg dankbaar. Jullie geven de gemeente een goede reputatie!
- Overigens de complimenten voor de vele, ook bloemrijke, plantenbakken hier in de omgeving en op de boulevard.
- We mopperen wel eens maar nu een compliment. Ik had melding gemaakt reiniging stoepen etc in onze straten Geraniumlaan, Hyacinthenlaan, Acacialaan, etc. Vorige week is de ene kant gedaan. Vandaag de andere kant van de straten. Wat knapt het op.
- Wij zijn erg tevreden over de snelle en praktische afhandeling nadat onze rolcontainers tijdens Oud en Nieuw waren gesmolten. Dank!
- Ze is meer dan 200% tevreden met de gang van zaken door onze collega's van groenvoorziening,
- Alles is keurig teruggesnoeid en opgeruimd, helemaal top en ook hoe snel de melding is opgepakt!
- Nog hartelijk voor je hulp en voor het snelle schakelen gisteren.
- Het dakterras is opgeruimd, het probleem is dus opgelost. Hartstikke bedankt voor uw hulp.
- Ze belde om te zeggen dat ze heel blij was dat het gemaakt is en dat er nu na de regenval geen water meer op blijft staan. Ze wilde graag haar complimenten doorgeven, dus bij deze.

- Wilde even een compliment maken. Ik had een melding gedaan over gevallen blad op fietspad. Was voor de provincie en ik zou het daar moeten melden. Maar toch reed ik de volgende avond over een veilig, schoon fietspad. Had iemand toch de provincie waarschijnlijk ingefluisterd. Bedankt.

Team WMO en Jeugd en inburgering

- Dank voor het snel reageren op de e-mail
- Fijn dat u zo behulpzaam was aan de telefoon.
"Ik ben heel blij dat jij mijn contactpersoon bent.
- Bedankt voor je interesse.
- Ik weet niet hoe ik je moet bedanken, ik ben nu erg opgelucht.
- Jij bent de beste
- Bedankt dat je me helpt. Je bent een goed persoon. Ik hoop dat iedereen hier net als jij is
- Ik waardeer je steun en tijd enorm. Nogmaals bedankt voor alles!
- De zoektocht naar een huis was vol uitdagingen, maar ik kan u niet beschrijven hoe blij ik nu ben terwijl ik me klaarmaak om de sleutel in ontvangst te nemen. Nogmaals, hartelijk dank uit de grond van mijn hart. Uw hulp zal altijd in mijn geheugen gegrift blijven.
- Je hebt het grootste respect en waardering van mij.
- Fijn dat ik het team goed kan bereiken en dat er onafhankelijk geluisterd wordt



Conclusie

De combinatie van klachten en complimenten geeft een waardevol beeld van hoe onze gemeente functioneert. Het laat zien waar we moeten verbeteren, maar ook wat we al goed doen. Laten we doorgaan met leren, verbeteren en het vieren van successen – samen werken we aan een gemeente waar inwoners zich gehoord en geholpen voelen.

Aanbevelingen

Het jaar 2024 heeft opnieuw laten zien hoe belangrijk het is om klachten serieus te nemen en daar waar mogelijk te leren van de feedback die we ontvangen. Hoewel we veel succes hebben geboekt met de informele afhandeling van klachten, is er nog ruimte voor verbetering. Hier volgen enkele concrete aanbevelingen om de dienstverlening verder te versterken:

1. Verbeter de terugkoppeling bij meldingen Bijna de helft van de klachten ging over een trage of geheel uitblijvende reactie. Dit wijst op een dringende noodzaak om beter en sneller terug te koppelen. Zelfs als er geen direct nieuws is, helpt het om de klager op de hoogte te houden van de status van zijn of haar melding. Dit kan frustraties en klachten voorkomen.

2. Investeer in interne communicatie Klachten over doorgeschoven meldingen en terugbelverzoeken die niet worden opgepakt, laten zien dat interne afstemming cruciaal is. Duidelijke afspraken binnen en tussen teams kunnen dit probleem verkleinen.

3. Blijf leren van succesverhalen De daling van klachten bij WMO en Jeugd laat zien hoe procesoptimalisatie een groot verschil kan maken. Door dit succesverhaal te analyseren en als voorbeeld te gebruiken, kunnen andere teams soortgelijke verbeteringen doorvoeren.

D. Bruinooge

Klachtencoördinator gemeente Vlissingen

Februari 2025

