

# Klachten

signalen van inwoners 2023

Klachtencoördinator  
D. Bruinooge







## Inhoud

Voorwoord	3
Overzicht	4
Klachten een korte uitleg	5
Klachten: het wettelijke kader	5
Klachten: de coördinator	5
De procedure	6
De eerste fase	6
De tweede fase	6
Het besluit	7
Nationale Ombudsman	7
Klachten gemeente Vlissingen 2023	8
Oordeel klachten	8
Directie Bedrijfsvoering & Dienstverlening	9
Directie Ruimt en Samenleving	10
Overige klachten	10
Waar wordt over geklaagd?	11
Oordeel klachten	12
Voorbeelden van klachten	13
Complimenten aan de gemeente	14
Aanbeveling	15



## Voorwoord

### **Een goed gesprek**

Elke klacht is een kans voor ons als gemeente. Een kans om te groeien en te leren van de feedback. Op die manier kunnen we onze dienstverlening verfijnen en aanscherpen. Het aantal klachten in 2023 daalde; een teken dat we met onze keuze voor een transparante en informele aanpak op de goede weg zijn.

Het is immers niet altijd even duidelijk voor inwoners wat er gebeurt na het indienen van een klacht. Daarom zet de klachtencoördinator van Vlissingen zich in voor informele en directe gesprekken tussen klagers en onze medewerkers, om transparantie te bevorderen en gezamenlijk oplossingen te vinden

Die aanpak werpt vruchten af. In 2023 zijn vrijwel alle klachten, op één klacht na, informeel behandeld. Zowel de klager als de gemeente hebben profijt van het informeel afdoen van klachten. Informele klachtenafhandeling leidt vaak tot verhelderende inzichten en een sneller herstel van het burgersvertrouwen in de overheid, met als bijkomend voordeel dat klachten vlotter worden opgelost.

Klachtenvrij zal onze gemeente, net als andere gemeenten, niet snel worden. Hoe goed de intenties ook zijn, ook in onze organisatie worden fouten gemaakt. Als we tekortschieten, verdienen inwoners een welgemeend excuus. Maar ook als er niets is misgegaan kan een heldere uitleg van onze kant veel onduidelijkheid wegnemen. Een goed gesprek klaart vaak de lucht.

Danielle Bruinooge  
Klachtencoördinator gemeente Vlissingen  
Maart 2024

# Overzicht van de klachten



Klachten informeel afgehandeld **78**



**34** klachten ongegrond  
**33** klachten gegrond  
**6** deels gegrond



Onheuse bejegening – **30** klachten  
Niet eens met besluitvorming - **7** klachten  
Ongepast gedrag - **4** klachten  
Trage reactie – **38** klachten



Wmo en Jeugd **21** klachten



Vergunning Toezicht en Handhaving **14**



Stadsbeheer **18**



Leefbaarheid **4**



Publieksdiensten **8**



Communicatie **3**



Sociaal **1**



Fysiek **2**



Ruimtelijke ordening **2**



## Klachten: een korte uitleg

Voor dat er ingegaan wordt op de klachten uit het afgelopen jaar, wordt kort toegelicht wat klachten zijn. Klachten en de beoordeling daarvan vindt plaats binnen een scherp afgebakend kader. Dat kader wordt uiteengezet om de inhoud van dit jaarverslag goed te kunnen duiden.

## Klachten: het wettelijke kader

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over 'de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.' Zoals vermeld staat in artikel 9:1 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

In lid 2 wordt uitgelegd dat een gedraging door een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Met andere woorden: werk je voor de gemeente, dan bén je de gemeente.

Een klacht in dit kader gaat dus uitsluitend over een gedraging van een bestuursorgaan of iemand in dienst van dat bestuursorgaan. Voor een onvrede over een besluit, geldt een andere procedure, namelijk de bezwaarschriften-procedure.

Artikel 9:2 van de Awb schrijft voor dat het bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van de klacht. Afdeling 9.1.2 van de Awb regelt de minimaal te volgen procedure. Een bestuursorgaan kan in aanvulling daarop zelf ook een klachtenprocedure vaststellen. De gemeente Vlissingen deed dat met de 'Checklist intern klachtrecht' en de 'Instructie voor de klachtencoördinator', die door het College van B&W is vastgesteld en waarvan de gemeenteraad op 23 juni 2009 heeft kennisgenomen.

## Klachten: de coördinator

Binnen de gemeente Vlissingen zijn twee personen aangewezen als onafhankelijk klachtencoördinator. Zij zorgen ervoor dat de procedure zorgvuldig wordt doorlopen. De klachtencoördinatoren zijn als adviseur werkzaam bij het team Advies. De vervangende klachtencoördinator werkt bij het team Communicatie & Participatie. Bij afwezigheid van de aangewezen en vaste klachtencoördinator wordt zij vervangen door de andere klachtencoördinator.

Is de klachtencoördinator op enig moment betrokken geweest bij het handelen dat onderwerp is van de klacht, dan laat hij of zij zich vervangen door een andere klachtencoördinator, dit om de onafhankelijkheid te waarborgen.



## De procedure

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 terechtkomen. Die ambtenaar verwijst de klager dan door naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator start vervolgens de klachtenprocedure.

De klachtenprocedure duurt maximaal 10 weken. Zodra de klacht is ontvangen, verstuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging en informeert hij of zij de klager over het verdere verloop van de procedure. De klachtencoördinator zet de klacht uit bij de betrokken teamleider en informeert de betrokken ambtenaar over de klacht.

## De eerste fase

De teamleider wordt in de gelegenheid gesteld om gedurende een week de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. Snel contact opnemen met een ontevreden inwoner en de klacht objectief en oplossingsgericht afhandelen, herstelt het vertrouwen in de gemeente. Na een week informeert de klachtencoördinator bij de klager of dit gelukt is. Als de klager tevreden is en dit heeft aangegeven, stopt de klachtenprocedure en gaat de klacht naar het (digitale) archief. De klager krijgt hier van een schriftelijke bevestiging of e-mail. Voor deze aanpak is gekozen omwille van het leereffect en de positieve werking ervan op het noodzakelijke herstel van de verstoorde relatie. Is de klager niet tevreden dan treedt de tweede fase in werking.

Het spreekt voor zich dat niet iedere klacht zich voor deze aanpak leent. Heeft de klacht betrekking op de leidinggevende zelf of zijn er onder zijn of haar verantwoordelijkheid volgens klager ernstige zaken voorgevallen? Dan wordt de klacht voorgelegd aan de directeur.

## De tweede fase

De tweede fase van de klachtenprocedure is in handen van de klachtencoördinator. Hij of zij neemt contact met de klager op. Dat heet officieel 'horen'. Dat kan in persoon maar ook telefonisch en of 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 dit oordeel wordt aan de medewerker en klager een suggestie gedaan voor een oplossing. Meestal houdt dat in dat er een gesprek plaatsvindt waarin partijen zich naar elkaar uit kunnen spreken en er excuses aangeboden worden voor wat is mis gegaan. Ook 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 dit zo is wordt met goedkeuring van de klager, de klacht alsnog als afgehandeld beschouwd. Dit wordt schriftelijk tussen klachtencoördinator en klager (her)bevestigd.



## Het besluit

Wanneer een klager aangeeft niet tevreden te zijn met de behandeling van zijn klacht wordt de klacht, vergezeld van een advies van de klachtencoördinator ter besluitvorming voorgelegd aan het college van B&W. Voordat dit gebeurt, vindt er een hoorzitting plaats. Deze hoorzitting wordt door de klachtencoördinator voorgezeten. Tijdens deze hoorzitting worden alle partijen in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

De klachtencoördinator geeft nu schriftelijk advies aan het college van B&W 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.

## Nationale Ombudsman

Als de klager het niet met het besluit eens is, kan hij niet in beroep gaan volgens artikel 9:3 van de Awb. Wel kan de klager zijn klacht sturen naar de Nationale Ombudsman. Je kunt als klager pas bij de Nationale Ombudsman terecht als de gemeentelijke klachtenprocedure eerst helemaal is doorlopen. Dit kan dus alleen wanneer er door het college van B&W, een besluit is genomen over de klacht. In 2023 zijn hebben twee klagers de Nationale ombudsman gevraagd de klacht nogmaals te onderzoeken. In beide gevallen was het oordeel hetzelfde als het eerder gegeven oordeel van het college van B&W van de gemeente Vlissingen. Er zijn nog 11 klachten binnengekomen bij de Nationale Ombudsman die zijn afgehandeld zonder nader onderzoek. Dit waren vooral klachten van inwoners die niet eerst bij de gemeente waren ingediend of met een eenvoudige reactie konden worden afgehandeld.



## Klachten gemeente Vlissingen 2023

De trend van het dalen van het aantal klachten zet door.

We streven ernaar klachten informeel af te handelen. In 2023 is dat in 78 gevallen gelukt. Eenmaal heeft het college van B&W middels een formeel besluit een klacht niet ontvankelijk verklaard.

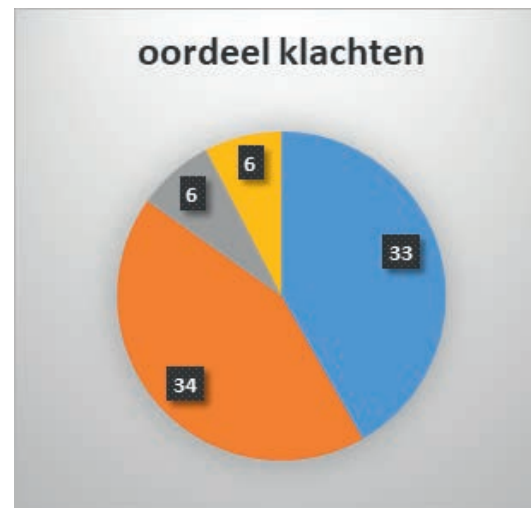
De gemeente behandelt mondelinge en schriftelijke klachten (die zich daarvoor lenen) in eerste instantie op informele wijze. De klachtbehandelaar neemt bij de ontvangst van een klacht (indien mogelijk) direct telefonisch contact op met de klager. Dan wordt duidelijk welke klachtbehandeling passend is. Veel klachten zijn na een gesprek met betrokken ambtenaar opgelost.

Wanneer de pogingen om informeel af te handelen niet tot een gewenste oplossing voor de klager leiden, wordt gekozen voor de formele afhandeling en wordt een hoorzitting ingepland. Ook tijdens de hoorzitting wordt opnieuw geprobeerd tot een oplossing te komen wat het volledig doorlopen van de formele procedure overbodig maakt.



## Oordeel klachten

Ook tijdens informele klachtbehandeling gaan we na of er terecht een klacht is ingediend. Gegrond betekent dat de indiener van de klacht gelijk heeft. Is de klacht ongegrond, dan krijgt de indiener van de klacht geen gelijk. Als een klacht uit meerdere onderdelen bestaat, kan de klachtencoördinator de indiener op één punt gelijk geven en op een ander punt ongelijk. De klacht is dan deels gegrond.

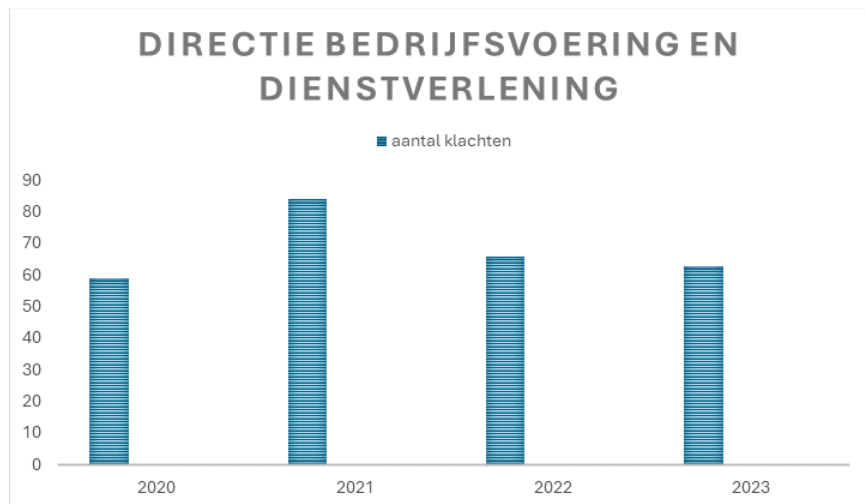


- 33 klachten gegrond. Klager is in het gelijk gesteld
- 34 klachten ongegrond. Klager is niet in het gelijk gesteld
- 6 deels gegrond
- 6 klachten waar geen oordeel over is gegeven



## Directie Bedrijfsvoering & Dienstverlening

Het aantal klachten bij het team Stadsbeheer is afgenomen. Een deel van de klachten betroffen meldingen over defecte straatverlichting. Hoe eerder meldingen worden opgepakt, hoe kleiner de kans dat een melding uitgroeit tot een klacht. Omdat de gemeente Vlissingen weer afhankelijk is van de acties van de netwerkbeheerder is dit soms lastig. Een van de belangrijke redenen voor klachten is dat een terugbelverzoek niet wordt opgepakt of dat een vraag / melding van de ene naar de volgende medewerker wordt doorgeschoven. De inwoner krijgt dan geen duidelijkheid.



### Klachten per team

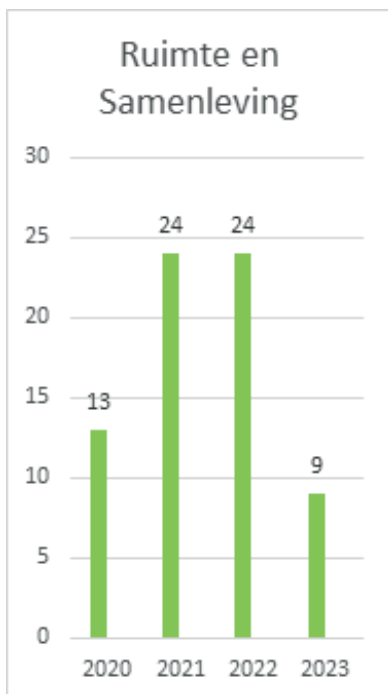
Team	Klachten 2022	Klachten 2023
Vergunning Toezicht en Handhaving	13	14
WMO en Jeugd	20	21
Publiekszaken	5	7
Informatie en Communicatie	6	3
Stadsbeheer	22	18
Advies	-	1

De teams Administratie en Ondersteuning, Informatisering en Financiën en Control hebben geen klachten ontvangen.



## Directie Ruimte en Samenleving

Het aantal klachten van de directie Ruimte en Samenleving is behoorlijke gedaald in vergelijking met vorig jaar



Team	Klachten 2022	Klachten 2023
Sociaal	4	1
Leefbaarheid	11	4
Civiel	7	2
Ruimtelijk ordening	2	2

## Overige klachten

### College van B&W

College van B&W ontving in 2023 4 klachten van twee klagers. Een klager klaagde over het doen en nalaten van diverse bestuurders gedurende een lange periode. Deze klacht is niet ontvankelijk verklaard. Daarop kwam prompt een tweede klacht welke buiten behandeling is gesteld.

Een andere klacht kwam van een inwoner die een klacht indiende over een geschil dat hij had sinds een lange tijd met ander bestuursorgaan. Deze is deels middels informele gesprekken opgelost. Een gedeelte van de problemen werd niet opgelost. Daar heeft klager dan weer een klacht over ingediend. Deze is doorgestuurd naar de organisatie waar de klacht over ging.

### Griffie

Een klager was het er niet mee eens dat hij niet mocht spreken tijdens een commissie. De griffier oordeelde dat het gene waar klager over wou spreken niet paste in deze commissie. De klacht is besproken het Presidium en zij bleven bij hetzelfde standpunt.

Een klager heeft een brief gestuurd naar de gemeenteraad maar heeft daar geen reactie op gehad. De griffier heeft klager excuses gemaakt en hem uitgenodigd voor een gesprek.

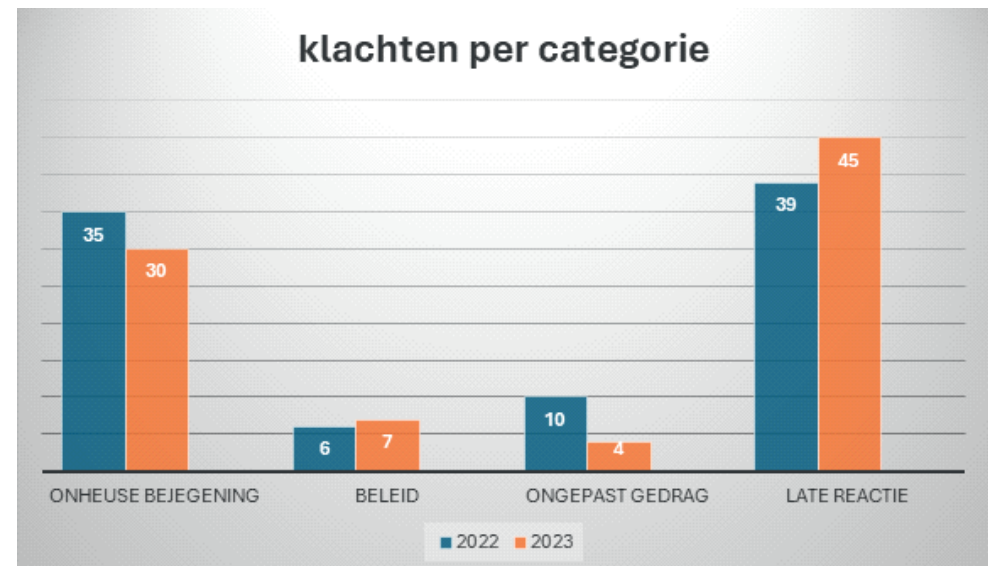




## Waar wordt over geklaagd?

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 meegerekend.
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.



## Oordeelklachten

Het informeel afhandelen van klachten heeft de voorkeur en sluit aan bij de visie van de Nationale ombudsman die informele klachtafhandeling adviseert. Als er iets verkeerd is gegaan in onze organisatie, maken we natuurlijk onze excuses. Hoe goed de intenties ook zijn, ook in onze organisatie worden fouten gemaakt. Dan is de klacht gegrond of deels gegrond.

**Ongegrond:** er is tijdig of juist gehandeld. Het kan zijn dat de indiener van de klacht niet op de hoogte is van de regels of het oneens is met de regels. Ook ongegronde klachten zijn een signaal en ook hier leert de organisatie van. In sommige gevallen wordt de informatie op de website of het proces aangepast.

**Gegrond:** Er is niet tijdig of onjuist gehandeld door de medewerker van de gemeente. Uit gegronde klachten wordt lering getrokken. De teamleider wordt altijd meegenomen in de klacht van zijn team. Meestal volstaat een goed gesprek met uitleg en/of excuses aan de klager. In een enkel geval worden gemaakte kosten vergoed.

**Niet behandeld/ geen oordeel:** Klager gaf in de meeste gevallen te weinig informatie om de klacht te onderzoeken. De klacht gaat niet over een gedraging van een medewerker.

Team	Geen oordeel /nog in behandeling	Ongegrond	Gegrond	Deels gegrond
Publieksdiensten -7		5	2	
Vergunningen Handhaving en Toezicht - 14	1	6	7	
Stadsbeheer -18	1	8	6	4
Leef-4	1	1	2	
Sociaal-1		1		
Fysiek -2			2	
WMO en Jeugd -21	2	8	10	1
Communicatie & Participatie -3	1		2	
Ruimtelijke ordening- 2	1		1	
Griffie -2		2		
Staf-4		3		1
Advies-1			1	

Categorie	Niet behandeld / geen oordeel	Ongegrond	Gegrond	Deels gegrond
Onheuse bejegening	3	17	12	3
Niet eens met besluitvorming	6			
Ongepast gedrag	2	6	3	
Trage reactie	5	10	24	1



## Voorbeelden van klachten

Een inwoner van Vlissingen ervaart geluidsoverlast in de avond en nacht en vermoedt dat dit door werkzaamheden op een lokale bouwplaats komt. Na zijn zorgen geuit te hebben, onderzoekt de gemeente de situatie. Ze verklaren dat er inderdaad werkzaamheden met bronbemaling waren, maar dat deze binnen de normen vallen en geen ontheffing vereisen. Op het moment van binnenkomen van de klacht zijn de werkzaamheden met bronbemaling reeds gestopt. Ondanks deze uitleg blijft de inwoner bezorgd over de aanhoudende overlast. Om tegemoet te komen aan deze zorgen, nodigt de gemeente hem uit voor een bezoek aan de werkplaats. De klager ziet dat er geen werkzaamheden met bronbemaling zijn. De gemeente stelt hem dan voor om geluidsmetingen te verrichten tijdens de overlastmomenten. Uiteindelijk ontdekt de inwoner dat de geluidsoverlast een andere oorzaak heeft en spreekt zijn dank uit voor de betrokken aanpak van de gemeente.

Kort voor de verkiezingen ontdekt iemand dat een poster van zijn favoriete politieke partij gedeeltelijk is afgescheurd. Hij uit zijn bezorgdheid over de eerlijkheid van de verkiezingen, met het argument dat onzichtbaarheid van zijn partij kiezers de kans ontnemt om daarop te stemmen. De verantwoordelijke voor de verkiezingen legt uit dat het beleid voorschrijft dat twee dagen voor de verkiezingen geen nieuwe posters meer worden opgehangen.

Een vrouw komt bij de gemeente om haar verloren sleutels op te halen, maar wordt geconfronteerd met een lange wachttijd. Na deze ervaring dient ze een klacht in. De klachtencoördinator reageert door een gesprek aan te bieden om de situatie te bespreken. Echter, verdere pogingen tot contact blijven zonder reactie van haar kant.

Een inwoner meldt een defecte straatverlichting bij zijn huis aan de gemeente en ontvangt een automatisch bericht als bevestiging. Na een maand zonder verandering dient hij opnieuw een melding in, maar ook na nog eens een maand is het probleem niet verholpen. Vervolgens dient hij een officiële klacht in. De klachtencoördinator raadpleegt de afdeling stadbeheer, waar blijkt dat de melding ten onrechte als 'afgehandeld' is gemarkeerd. Na deze ontdekking erkent de gemeente de fout en biedt excuses aan. Er wordt direct actie ondernomen om ervoor te zorgen dat de verlichting alsnog wordt gerepareerd.



## Complimenten aan de gemeente

Sinds 2020 bieden we, naast het klachtenformulier, ook een mogelijkheid voor het geven van complimenten. Het is onze taak om ons werk goed te doen, maar als iemand speciaal de moeite neemt om ons te complimenteren, dan zien we dat als een kans om te leren. Bovendien zijn complimenten natuurlijk altijd fijn om te ontvangen.

Hieronder volgen enkele bijzondere complimenten die we hebben mogen ontvangen:

### Team Advies

- "Dank voor het fijne eerste gesprek."

### Team Vergunning Handhaving en Toezicht

- Een inwoner bedankte de medewerkers voor hun betrokkenheid, persoonlijke aanpak en voortvarendheid.
- Een mevrouw gaf een compliment aan Handhaving voor de snelle actie op een geparkeerde caravan aan de Hermesweg.

### Team Publieksdiensten

- Een mevrouw was zo blij met de erkenning en hulp van de medewerker aan de balie.
- Een heer waardeert dat je het werk van je collega overneemt en, na het verheugende telefoontje, niet lang hoeven te wachten. Dat is niet alleen collegiaal, het is ook klantgericht.

### Team Bedrijfsvoering en Dienstverlening

- "Complimenten goed verzorgd Nieuwjaarsreceptie".

### Team Stadsbeheer

Regelmatig meld ik afval via de app "buiten beter", vooral nu de ondergrondse containers afgesloten zijn zie ik enorm veel bij plaatsingen en de meeuwen zijn er gek op dus binnen de kortste keren ligt alle troep op straat. Ik wandel en fiets veel dus zie dan ook veel.

- "Uw licht aan de onderste grijze keet is uit, en de straatlantaarns branden weer langs de Karolingenbaan. Dit maakt het wonen hier een stuk prettiger."
- "Hartelijk dank voor het bordje met huisnummering. Alle bewoners zijn er erg blij mee."
- "Deze week waren de gemeentewerkers in Papagaaienburg druk met het vegen van de straten. Het resultaat is uitstekend; de straten zien er schoon uit."
- "Dank voor de snelle en adequate reactie op mijn melding. De realisatie van de aanpassing is zeer gewaardeerd."
- "Een compliment voor de snelle schoonmaak van gevallen blad op het fietspad. Hoewel het een taak voor de provincie was, lag het fietspad er de volgende avond schoon bij."
- "Een inwoner belde om zijn verbazing en waardering uit te spreken over de snelle vervanging van zijn defecte afvalpas."

Deze loftuitingen tonen de waardering van onze inwoners voor het harde werk en de inzet van onze medewerkers. We zijn dankbaar voor elke blijk van erkenning en nemen deze complimenten ter harte





## Aanbeveling

Onlangs zijn verschillende taken van de gemeente overgedragen aan andere organisaties. Zo worden bijvoorbeeld schoonmaak- en leefbaarheidstaken nu uitgevoerd door zorgleveranciers, terwijl andere taken zijn overgenomen door buurtteams. Voor burgers is het echter niet altijd duidelijk waar ze met hun klachten terecht kunnen. Een aantal van deze klachten is bij de klachtencoördinator beland. Zij benadrukt het belang van duidelijkheid voor mensen over hoe en waar ze een klacht kunnen indienen. Een suggestie is om een klachtenformulier toe te voegen aan de website, zodat mensen dit gemakkelijk kunnen invullen en versturen.

Ook moet duidelijk zijn hoe de organisatie met een klacht omgaat. Als er duidelijkheid is geeft dat mensen het vertrouwen dat er serieus met hun klachten wordt omgegaan.

D. Bruinooge  
Klachtencoördinator gemeente Vlissingen  
Maart 2024