



## Jaarverslag klachten 2023



## Inhoudsopgave

1. Inleiding	p. 3
2. Klachten	p. 3
2.1 De klachtenprocedure	p. 3
2.2. De interne klachtenprocedure	p. 3
2.3. De externe klachtenprocedure	p. 5
3. Klachten 2023	p. 5
a. Aantal klachten	p. 5
b. Klachtsoorten	p. 6
4. Termijn van klachtafhandeling	p. 7
5. De Nationale Ombudsman	p. 8
6. Doe mee-onderzoek	p. 9
7. Nieuwe klachtenverordening	p. 10
8. Evaluatie en aanbevelingen	p. 11

## 1. Inleiding

Als gemeente streven wij naar de best mogelijke dienstverlening. Daar hoort bij dat wij onze dienstverlening continu optimaliseren. Ook vinden wij het vertrouwen in onze gemeente van groot belang. Klachten van inwoners nemen wij dan ook ter harte.

In dit jaarverslag wordt in hoofdstuk 2 ingegaan op de wijze waarop wij klachten behandelen. In hoofdstuk 3 volgt een analyse van de klachten die in 2023 zijn behandeld. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan de afhandelingstermijn. Hoofdstuk 5 betreft klachten over de gemeente Voorschoten die door de ombudsman zijn ontvangen. Vervolgens wordt in hoofdstuk 6 het Doe-Mee onderzoek toegelicht en wordt in hoofdstuk 7 de Klachtenverordening 2024 toegelicht. Tot slot wordt een aantal aanbevelingen gedaan in hoofdstuk 8.

## 2. Klachten

Bij de behandeling van de klachten in 2023 hebben wij de regels gehanteerd zoals de gemeenteraad die heeft neergelegd in onze klachtenverordening.<sup>1</sup> Daarnaast gelden de wettelijke regels uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Op grond van deze regels heeft iedereen het recht om een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan. Die klacht moet gaan om een gedraging in een concrete situatie van dat bestuursorgaan of iemand die daarvoor werkzaam is.

Het gaat dan bijvoorbeeld om een onheuse bejegening, het niet of te laat reageren of om niet of om het onvoldoende verstrekken van informatie. Gevallen waarbij iemand het niet eens is met een beslissing en daartegen bezwaar kan aantekenen, vallen niet onder het klachtenrecht.

### 2.1. De Klachtenprocedure

Wij hanteren een interne en een externe klachtenprocedure. Wij proberen eerst zelf de klacht af te handelen. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling kan hij zich vervolgens wenden tot de ombudsman. Beide procedures worden hieronder nader omschreven, van ontvangst tot registratie na de afhandeling.

### 2.2 De Interne klachtenprocedure

Bij de interne klachtenprocedure behandelt het bestuursorgaan zelf de klacht. Dat is vastgelegd in de klachtenverordening. Wij maken geen gebruik van een onafhankelijke commissie om klachten te behandelen. De reden hiervoor is dat de klachten die wij krijgen informeel worden opgelost. In de spaarzame gevallen dat er wel een formele behandeling plaatsvindt, functioneert de aanpak zoals die nu is voldoende.

#### *Ontvangst*

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of via het formulier op de website worden ingediend (zie link Klacht indienen | Voorschoten). In verreweg de meeste gevallen wordt het formulier op de website gebruikt.

---

<sup>1</sup> In 2023 gold de Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020. Inmiddels is die vervangen door de Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2024.

### *Klachtencoördinator*

Uit de Klachtenverordening volgt dat de gemeente moet beschikken over één of meer klachtencoördinatoren. Deze taak is belegd binnen het team Juridische Zaken, Inkoop en Facilitair.

Als een schriftelijke klacht wordt ingediend, komt die als eerste binnen bij een klachtencoördinator. De coördinator beoordeelt of de klacht daadwerkelijk een klacht is en vervolgens of de klacht ontvankelijk is.

Als een klacht ontvankelijk is neemt de klachtencoördinator, indien mogelijk, telefonisch contact op met de klager om aan te geven dat de klacht in goede orde is ontvangen. Hij geeft uitleg over de procedure en stelt indien nodig vragen die nodig kunnen zijn voor een inhoudelijke behandeling van de klacht. Hij bespreekt hoe de klager zou willen dat zijn klacht wordt behandeld, tenzij de klacht zich daar niet voor leent. Of als hij de klager telefonisch niet binnen enkele dagen na ontvangst kan bereiken.

Hierna zet de klachtencoördinator de klacht uit bij een klachtbehandelaar. Hij informeert de klachtbehandelaar als hij met de klager heeft gesproken. De klachtencoördinator bewaakt de termijn van behandeling. Hij ondersteunt de klachtbehandelaar wanneer die daarom vraagt.

Er is ook een mogelijkheid om de klacht mondeling in te dienen. Hiervan is in 2023 geen gebruik gemaakt.

### *Wie behandelt de klacht?*

Een klachtbehandelaar is degene die de klacht behandelt. Wie de klachtbehandelaar is, hangt af van het onderdeel van de gemeente waarop de klacht betrekking heeft. Een overzicht van personen die als klachtbehandelaar optreden staat in de klachtenverordening. In de meeste gevallen staat de behandelaar in hiërarchie boven de persoon over wie of de afdeling waarover geklaagd is. Als er bijvoorbeeld een klacht wordt ingediend tegen een medewerker van een afdeling, dan treedt de teammanager van die afdeling op als klachtbehandelaar.

### *Wijze van afdoening van klachten*

Allereerst wordt onderzocht of de klacht informeel kan worden afgedaan. Wil de klager dat niet, of is hij niet tevreden met de uitkomst van de informele afhandeling, dan wordt de klacht formeel behandeld.

### *Informele afhandeling*

Informele afhandeling houdt in dat de behandelaar contact opneemt met de klager en probeert de klacht op een laagdrempelige manier af te handelen. Hierbij kan excuses namens de organisatie worden aangeboden als er onjuist is gehandeld. Ook kan er een praktische oplossing worden geboden. Bijvoorbeeld: als er telkens niet wordt gereageerd op een verzoek om een straatlamp te repareren, wordt de lamp gerepareerd. Of er wordt aangegeven wanneer de lamp zal gaan worden gerepareerd. Er volgt een korte schriftelijke reactie als de behandelaar dat passend vindt is of de klager hierop prijs stelt.

Alle klachten in 2023 zijn informeel afgehandeld.

### *Formele afhandeling*

Als de klager niet tevreden is over de wijze van afhandeling of als de klacht zich niet leent voor een informele afhandeling, wordt er een formele procedure gestart. In dat geval nodigt de behandelaar zowel de klager als de beklagde uit voor een klachtgesprek. Indien mogelijk, worden zij samen in één zitting gehoord. Hierin wordt van gedachten gewisseld over de standpunten van de klager en de beklagde. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Dat verslag is inzichtelijk bij de klager en de beklagde.

Daarna volgt er een afhandelingsbrief. Hierin wordt aangegeven of de klacht gegrond dan wel ongegrond is verklaard.

Als de klacht gegrond is verklaard, dient er een gevolg aan de klacht te worden verbonden. Hierbij gaat het om bijvoorbeeld aanbieden van excuses, het voeren van een gesprek met de medewerker over wie geklaagd is, het aanpassen van procedures of eventueel vergoeden van schade.

### *Registratie*

Wij registreren alle binnengekomen klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks geanonimiseerd openbaar gemaakt. Ook de ombudsman maakt gegevens openbaar over de klachten die door hem worden behandeld met betrekking tot de gemeente Voorschoten. Deze gegevens vormen de basis voor dit jaarverslag.

## **2.3. De externe klachtenprocedure**

De gemeente Voorschoten is aangesloten bij de Nationale ombudsman in Den Haag. Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan de klager bij de ombudsman terecht. Die kan door middel van bemiddeling (interventie) tot een oplossing van een klacht proberen te komen. Daarnaast kan de ombudsman besluiten een onderzoek te starten. Na afronding daarvan brengt hij een rapport uit. Hierin staan de bevindingen en een eindoordeel over de klacht met eventuele aanbevelingen voor de gemeente. Zowel de klager als de gemeente ontvangen een afschrift van het rapport.

## **3. Klachten over 2023**

### **a. Aantal klachten**

In onderstaande tabel is het aantal klachten in het jaar 2023 weergegeven. Het aantal openstaande klachten over het jaar 2022 was 2. Dit zijn klachten die in 2022 zijn ingediend en niet voor 1 januari 2023 zijn afgehandeld.

In 2023 zijn in totaal 24 klachten ingediend. Van de in totaal 26 klachten zijn 2 klachten voortijdig afgebroken. In die gevallen is een klacht omgezet in een informatieverzoek. Er zijn in 2023 dus 24 klachten afgehandeld. Deze 24 zaken zijn allemaal op een informele wijze afgehandeld.

2020	36 klachten
2021	33 klachten
2022	47 klachten
2023	25 klachten

Aantal klachten uit 2021		1 <sup>2</sup>
Aantal klachten uit 2022		2
Ontvangen		24
Ingetrokken		0
Afgebroken		2
Afgehandeld		24
Formeel	Gegronnd	0
	Ongegrond	0
	Afgebroken	0
Informeel		22
Afgehandeld in 2024		2

Twee zaken zijn in 2022 ontvangen maar niet afgehandeld. Deze zaken zijn ter behandeling doorgezeten naar 2023.

#### **b. Klachtsoorten**

In onderstaande tabellen zijn de klachten onderverdeeld in onderwerpen en afdelingen. Het betreft hier klachten die in 2022 respectievelijk 2023 zijn afgehandeld.

Onderwerp	2022	2023
Afhandeling van melding openbare ruimte	11	3
Wijziging verkeerssituaties (o.a. laadpalen)	0	3 <sup>3</sup>
Afhandeling juridische zaken	2	3
Uitvoering Groenwerkzaamheden/gemeentereiniging/vuilophaal	4	4
Verkeershandelingen gemeentepersoneel/derden namens gemeente	1	2
Handelingen van BOA's	0	2
Burgerzaken	0	0
Communicatie met organisatie/KCC	7	8 <sup>4</sup>
Sociaal domein	4	3
Strategie en bestuur	1	0

<sup>2</sup> Eén klacht uit 2021 is heropend en afgehandeld in 2023.

<sup>3</sup> Twee van deze klachten hadden betrekking op de plaatsing van een laadpaal voor elektrische auto's.

<sup>4</sup> Vijf van deze klachten hadden betrekking op de bereikbaarheid van het KCC.

**Opmerking bij de verschillen van deze aantallen:**

- 'Wijziging verkeerssituaties' is toegevoegd. In het jaarverslag van 2022 kwam dit niet voor. Vooral in verband met het toenemende aantal laadpalen in Voorschoten is hiervan een aparte categorie gemaakt.

Afdeling	2022	2023
Juridische Zaken en Inkoop	2	2
OOV (in 2022 OOV en KCC samen)	3	1
KCC	NVT	5
IBOR	0	1
Verkeer, bouwen en wonen	1	3
Openbare ruimte en groen	17	8
Burgerzaken	0	0
Mens en Samenleving	4	3
Facilitair	0	1

**4. Termijn van klachtafhandeling**

Op grond van de Awb moeten klachten binnen zes weken na ontvangst worden afgehandeld. Deze termijn kan met vier weken worden verdaagd. Een is mogelijk alleen als de klager hiermee instemt.

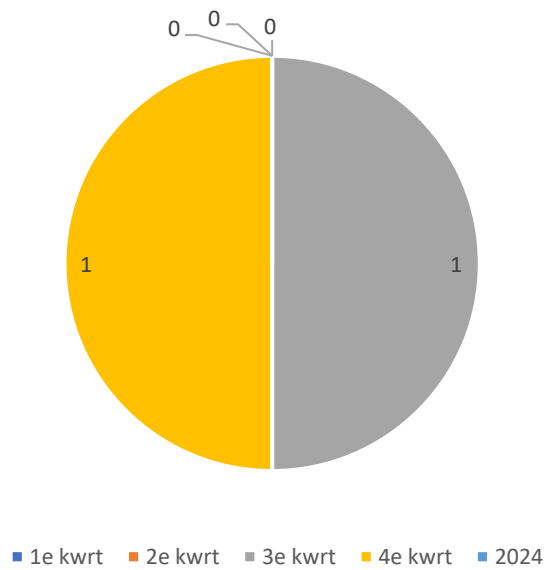
in 2023 is 92% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld. In voorgaande jaren was dat percentage lager, namelijk 71% (2021) en 78% (2022).

Twee klachten zijn buiten de wettelijke termijn gevallen. Wij verklaren dit hieronder:

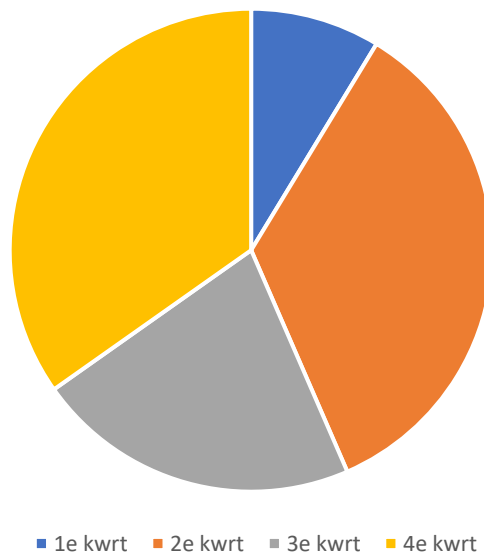
- 1) Eén klacht is één dag te laat afgehandeld. Dit is het gevolg van het relatief laat beginnen aan de behandeling van de klacht.
- 2) Eén klacht is een meermaals heropende klacht uit 2022. De reden voor de heropening is dat de klacht in 2022 is ingediend en pas in 2023 volledig afgehandeld.

Lijst	Aantal afgehandeld	Op tijd	Percentage op tijd
2020 WODV	36	12	33%
2021 WODV/ Voorschoten	21	15	71%
2022 Voorschoten	47	37	78%
2023 Voorschoten	24	22	92%

afgehandelde dossiers - te laat



Afgehandelde dossiers - tijdig



### 5. De Nationale ombudsman

In onderstaande tabel is het overzicht ontvangen en behandelende verzoeken door de ombudsman. Daarnaast is aangegeven op welke wijze de klachten door de ombudsman zijn afgehandeld.

Overzicht 2023	Aantal zaken	Wijze van afhandeling	Afgedaan zonder onderzoek
	0	interventie	0
	0	bemiddeling	0
	5	informereren of doorverwijzing	5



De ombudsman heeft de klager in vier gevallen doorverwezen om een klacht bij de gemeente Voorschoten in te dienen. Die klachten zijn daarna echter niet bij de gemeente ingediend.

Eén klager heeft zijn beklag gedaan over de afhandeling door de gemeente Voorschoten. Deze klacht is terugverwezen naar de gemeente Voorschoten. De reden hiervoor was dat een aspect van de klacht betrekking had op de integriteit van een medewerker. Bij de eerdere behandeling had de klager dat aspect teruggetrokken. In de nieuwe heeft de klager hetzelfde gedaan.

#### *Klachten doorgestuurd door ombudsman vanaf 2020*

Jaar	Aantal
2020	11
2021	6
2022	6
2023	5

Het aantal doorverwijzingen is in lijn met de afgelopen twee jaar. Net als toen ging het voornamelijk om verwijzingen door de ombudsman naar de gemeente. Er hebben geen interventies door de ombudsman plaatsgevonden.

#### **6. DoeMee-onderzoek**

In 2023 is in opdracht van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies een onderzoek gedaan naar de klachtenbehandeling bij decentrale overheden. Dit onderzoek is uitgevoerd door TwynstraGudde en gepubliceerd op 15 december 2023. Wij hebben, net als 74 andere decentrale overheden, aan dit onderzoek meegedaan. De cijfers die zijn gebruikt voor dit onderzoek komen uit het jaar 2021 en 2022.

Uit het onderzoek komt een positief beeld van onze gemeente naar voren. Om de aanbiedingsbrief te citeren:

*'Het beeld dat uit het onderzoek naar voren komt is dat binnen uw gemeente goed wordt omgegaan met de behandeling van klachten. De Rekenkamercommissie ziet in het gepresenteerde materiaal geen aanleiding om een nadere toelichting te geven.'*

De doelstelling van het onderzoek is om een beeld te krijgen van de wijze waarop decentrale overheden vorm geven aan klachtenbehandeling. Het onderzoek vormt daarnaast voor onze gemeente een mooie vergelijking ten opzichte van andere gemeentes.

Op basis van het DoeMee-onderzoek kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- 1 De gemeente Voorschoten heeft in 2021 en 2022 bovengemiddeld veel klachten ontvangen: namelijk 33 tegen 20 in 2021 en 47 tegen 20 in 2022. De oorzaak van dit verschil is onbekend. Wel is het aantal ontvangen klachten in 2023 afgenomen.
- 2 Op de meeste onderzochte punten komt de wijze waarop wij met klachten omgaan overeen met de meeste andere lokale overheden. Dat is onder andere het geval bij de manier waarop:
  - klachten worden geregistreerd en geëvalueerd;
  - er naar aanleiding van de klachten in het afgelopen jaar wordt gereflecteerd op de organisatie;
  - de informatie over klachtenafhandeling aan de raad wordt terugkoppeld.

- de hoeveelheid klachten die informeel wordt afgehandeld.<sup>5</sup>

- 3 In onze gemeente is er geen specifiek functieprofiel voor een klachtencoördinator. 37,3% van de onderzochte lokale overheden heeft dat wel.

### **7. Nieuwe klachtenverordening**

In 2024 is door de raad een nieuwe klachtenverordening aangenomen. Hierin zijn een aantal bepalingen gewijzigd ten opzichte van de verordening uit 2020. Het gaat daarbij vooral om het volgende.

- Het opnemen van de gemeenteraad als bestuursorgaan en de daarbij behorende klachtbehandelaar.
- Het opnemen van de definitie van klacht en van klager.
- Aanpassing van de definitie klachtencoördinator en het opnemen van één of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren.
- Het verhogen van de leesbaarheid van de verordening, van een technische naar een meer beschrijvende verordening.
- Een duidelijke taakverdeling voor de verschillende betrokkenen in het klachtbehandelingsproces.
- Uitgangspunten klachtenbehandeling, registratie en ontvangstbevestiging van klachten, uitvoering van onderzoek, herstelperiode en het opnemen van een buitenbehandelingstelling is nieuw dan wel duidelijker beschreven.

---

<sup>5</sup> De percentages in het verslag zijn 84% voor de gemeente Voorschoten t.o.v. 81,5% van het gemiddelde van andere gemeentes uit het DoeMee onderzoek. Dit is zoals aangegeven gebaseerd op cijfers uit 2021 en 2022.

## **8. Evaluaties en aanbevelingen**

Net als vorig jaar vallen er lessen te trekken uit de afhandeling van de klachten in 2023. Ook nu volgen hieronder daarom aanbevelingen. Anders dan vorig jaar wordt ook kort ingegaan op aanbevelingen van vorig jaar. In het bijzonder zal worden nagegaan hoe daarmee is omgegaan en wat eventuele kanttekeningen zijn bij de opvolging van de aanbevelingen.

Daarnaast worden de aanbevelingen dit jaar verdeeld in twee onderdelen. Het eerste onderdeel heeft (net als vorig jaar) betrekking op de wijze waarmee door de coördinatoren en de behandelaars wordt omgegaan met klachten. Het tweede onderdeel richt zich op de organisatie. Dit deel heeft betrekking op de wijze waarop de organisatie zelf kan verbeteren.

### **I – Wijze afhandeling klachten**

In 2024 blijft de klachtencoördinator de klachten registreren en de afhandeling in tijd en kwaliteit monitoren.

#### *1. Termijnen*

##### Evaluatie

In 2023 is 92% van de klachten tijdig afgehandeld. In 2022 was dat nog 78%. Deze verbetering heeft te maken met het opvolgen van aanbevelingen uit het jaarverslag klachten 2022. Zo is het interne proces duidelijker en steviger in de organisatie verankerd. Daarnaast is ingezet op een goede samenwerking en taakverdeling tussen de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar. Ook moet worden opgemerkt dat in 2023 minder klachten zijn ontvangen dan in 2022 en jaren daarvoor.

##### Aanbeveling

Het aanbeveling voor de klachtenbehandelaars om de termijnen nog scherper in de gaten te houden. Het is tenslotte jammer dat de termijn tweemaal net met één dag is overschreden.

#### *2. Registratie*

##### Evaluatie

Vorig jaar is aanbevolen om de registratie in JOIN te stroomlijnen. In 2023 is het gehele jaar met een wijze van afhandeling gewerkt waarbij een onderscheid is gemaakt tussen formeel gegrond, formeel ongegrond, afgebroken en informeel afgehandeld. Ook is er in een apart bestand bijgehouden wat met iedere klacht is gebeurd. Het resultaat daarvan is dat er een duidelijke lijst bestaat waaruit de informatie uit dit verslag is af te lezen.

## Aanbeveling

Een aanvulling in 2024 is om de afdeling en de wijze van afhandeling in de informele registratie te benoemen. Een andere aanbeveling is om een aantekening te maken als de klacht via ombudsman bij ons is binnengekomen. Op die manier valt nog eenvoudiger na te gaan hoe klachten binnenkomen en worden afgehandeld.

### *3. Taakverdeling coördinator en behandelaar*

#### Evaluatie

In 2023 werd er door verschillende klachtbehandelaars verschillend omgegaan met klachten. In 2023 is een presentatie gemaakt waarin het proces van de klachtenafhandeling aan de ambtelijke organisatie uiteen is gezet.

#### Aanbeveling

In 2024 wordt nog een slag gemaakt met het vastleggen van de rolverdeling in de nieuwe klachtenverordening. Die is reeds van kracht.

### *4. Contact met klager na ontvangst klacht*

#### Evaluatie

Sinds medio 2022 worden klagers uiterlijk drie dagen na ontvangst van de klacht door de coördinator. De doelen hiervan zijn om a) de ontvangst van de klacht te bevestigen, b) informatie te vergaren en b) te bespreken hoe de klager zijn klacht graag afgehandeld zou zien.

In verreweg de meeste gevallen wordt deze wijze van benadering door de klager als positief ervaren. Ook voor de behandelaar is zo'n eerste contact behulpzaam bij de verdere afhandeling. Het verdient aanbeveling om in 2024 hiermee door te gaan.

In sommige gevallen lenen klachten zich minder goed voor deze werkwijze. Het gaat dan om klachten die relatief snel en eenvoudig zijn af te handelen. In dat geval is contact met één persoon (de klachtencoördinator dan wel de behandelaar) voldoende om de klacht naar tevredenheid van de klager af te handelen.

#### Aanbeveling

Het verdient aanbeveling om hierover in het geval van terugkomende klachten afspraken over te maken met de behandelaar van die klachten.

## **II – werkwijze organisatie**

### *1. Verbetering bereikbaarheid*

#### Evaluatie

In de tweede helft van 2023 is het KCC telefonisch slecht bereikbaar geweest. Om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren zijn interventies gepleegd. Aanpassingen in de personele bezetting, procedurele afspraken en cultuurinterventies hebben de telefonische bereikbaarheid sterk verbeterd.

#### Aanbeveling

De verbeterde telefonische bereikbaarheid zal in 2024 worden geborgd. Ook wordt een technische aanpassing gedaan om “bellers in de wachtrij” beter te informeren over de verwachte wachttijd.

## *2. Meld schade als die is gemaakt*

### Evaluatie

Een enkele keer is er door gemeentemedewerkers, uiteraard zonder opzet, schade toegebracht aan eigendommen van inwoners. Vervolgens is er in die gevallen geen contact opgenomen met de eigenaren. Dat kwam ofwel omdat de eigenaar niet was aangetroffen of doordat het veroorzaken van de schade niet werd opgemerkt.

### Aanbeveling

Het valt aan te bevelen een kaartje met contactgegevens of informatie achter te laten wanneer de eigenaar van een beschadigde zaak niet ter plaatse is. Het valt aan te bevelen om als dat gebeurt de betreffende een kaartje met contactgegevens of informatie achterlaat wanneer de inwoner niet ter plaatse is.

## *3. Koppel de afhandeling van meldingen terug aan de melder*

### Evaluatie

Een aantal keer is de aanleiding om een klacht in te dienen het uitblijven van een reactie op een openbare ruimtemelding.

### Aanbeveling

Als er een openbare ruimtemelding is gedaan, verdient het aanbeveling om terug te koppelen hoe wij zijn omgegaan met de melding.