



## Jaarverslag klachten 2022



## Inhoudsopgave

1. Inleiding	p. 3
2. Klachten	p. 3
2.1 De klachtenprocedure	p. 3
2.2. De interne klachtenprocedure	p. 4
2.3. De externe klachtenprocedure	p. 5
3. Klachten 2022	p. 5
3.1. Aantal klachten	p. 5
3.2. Klachtsoorten	p. 5
4. Duur van klachtafhandeling	p. 7
5. De Nationale Ombudsman	p. 9
6. Aanbevelingen	p. 9
6.1. Aanbevelingen jaarverslag klachten 2021	p. 9
6.2. Aanbevelingen jaarverslag klachten 2022	p. 10

## **1. Inleiding**

De gemeente streeft naar de best mogelijke manier om service te verlenen aan onze inwoners. Daar hoort bij dat wij onze dienstverlening continu optimaliseren en willen verbeteren. Klachten van inwoners nemen wij dan ook ter harte. Indien uit een klachtbehandeling blijkt dat wij onze dienstverlening op bepaalde punten kunnen verbeteren, grijpen wij deze mogelijkheden uiteraard aan. Op deze manier willen wij onze dienstverlening naar een excellent niveau brengen.

In dit jaarverslag wordt in hoofdstuk 2 ingegaan op de werkwijze die bij de behandeling van klachten wordt gehanteerd. In hoofdstuk 3 is het aantal ingediende klachten, de aard van die klachten, op welke afdeling de klachten betrekking hebben en de wijze van afdoening weergegeven. Hoofdstuk 4 gaat over de duur van de klachtbehandeling en hoofdstuk 5 is gewijd aan de klachten die door de Nationale Ombudsman zijn behandeld. Tot slot is een aantal aanbevelingen in hoofdstuk 6 gedaan.

## **2. Klachten**

Klachten die behandeld worden op grond van de Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020 (hierna: klachtenregeling) en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) gaan uitsluitend over de wijze waarop het bestuursorgaan of een vertegenwoordiger daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om onheuse bejegening, niet of te laat reageren en het niet of onvoldoende verstrekken van informatie.

### **2.1. De Klachtenprocedure**

Klachten dienen zorgvuldig te worden behandeld. Dit betekent dat de afhandeling van klachten in de lijn is met de regels die hieromtrent zijn neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb. In artikel 9.12a van de Awb is opgenomen dat ingediende klachten geregistreerd moeten worden. De geregistreerde klachten worden jaarlijks openbaar gemaakt. Verder wordt in hoofdstuk 9 van de Awb onderscheid gemaakt tussen een interne (titel 9.1) en externe (titel 9.2) klachtenprocedure. De externe klachtenprocedure wordt door de Nationale Ombudsman afgehandeld. Voordat een klager zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden, dient deze eerst de interne klachtenprocedure binnen de gemeente Voorschoten te hebben doorlopen.

## **2.2 De Interne klachtenprocedure**

De interne klachtenprocedure is gericht op verbetering van de verhouding tussen inwoners en de medewerkers binnen de gemeente. In aanvulling op de wettelijke regeling in de Awb heeft de gemeente een eigen klachtenregeling: Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020.

### *Klachtencoördinator*

Uit de klachtenregeling volgt dat de gemeente moet beschikken over een klachtencoördinator. Deze taak is belegd binnen het team Juridische Zaken, Facilitair en Inkoop.

Als een schriftelijke klacht tegen een gedraging van een medewerker van de gemeente wordt ingediend, dan komt deze als eerste binnen bij een klachtencoördinator. Door de klachtencoördinator wordt eerst beoordeeld of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht ontvankelijk is kan deze in behandeling worden genomen. Deze wordt dan uitgezet bij een klachtbehandelaar. De klachtencoördinator bewaakt de termijn van behandeling en de wijze van afdoening.

### *Klachtbehandelaar*

In de klachtenregeling is opgenomen wie de klacht in behandeling gaat nemen. Een klachtbehandelaar is degene die de klacht daadwerkelijk behandelt en deze staat in hiërarchie boven degene over wie geklaagd is. In de klachtenregeling is aangegeven wie de klachtbehandelaars zijn voor de verschillende functies. Als er een klacht wordt ingediend tegen een medewerker van een afdeling, dan treedt de teammanager van die afdeling op als klachtbehandelaar.

Diegene die een klacht indient wenst vaak een snelle maar ook een zorgvuldige klachtenafhandeling. De klachtbehandelaar zorgt dat er eerst telefonisch contact wordt opgenomen met degene die een klacht heeft ingediend om te kijken naar mogelijke oplossingen. Als de klacht vervolgens naar tevredenheid is opgelost, dan kan deze als afgehandeld worden beschouwd.

### *Wijze van afdoening van klachten*

Klachten kunnen formeel of informeel worden afgedaan. In eerste instantie wordt geprobeerd de klacht informeel af te handelen. 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 worden - indien mogelijk - zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd, uitgenodigd voor een gesprek (hoorzitting) om over de standpunten van gedachten te wisselen. Daarna volgt er een schriftelijke beslissing op de klacht. Hierin wordt aangegeven of de klacht gegrond dan wel ongegrond is verklaard.

Als de klacht gegrond is verklaard, betekent dit dat er niet juist gehandeld is door de medewerker van de gemeente. In dat geval dient er een gevolg aan de klacht te worden verbonden. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het aanbieden van excuses en/of het voeren van een gesprek met de medewerker over wie geklaagd is en/of het aanpassen van procedures en/of eventueel vergoeden van schade.

### **2.3. De externe klachtenprocedure**

Gemeente Voorschoten is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan deze de klacht na het volgen van de interne procedure voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Deze probeert enerzijds door middel van bemiddeling (interventie) tot een oplossing van een klacht te komen. Anderzijds kan de Nationale Ombudsman ook besluiten een onderzoek te starten. Indien een dergelijk onderzoek plaatsvindt brengt de Nationale Ombudsman een rapport uit waarin de bevindingen en een eindoordeel over de klacht (met eventuele aanbevelingen) opgenomen zijn. Zowel de klager als de gemeente ontvangen een afschrift van het rapport. Ook in 2022 hebben de klachten (zeven) niet geleid tot een onderzoek door de Nationale Ombudsman.

## **3. Klachten over 2022**

### **3.1. Aantal klachten**

In onderstaande tabel is het aantal klachten in het jaar 2022 weergegeven. Het aantal openstaande klachten over het jaar 2021 was negen. Dit zijn klachten die in 2021 zijn ingediend en niet voor 1 januari 2022 zijn afgehandeld.

In 2022 zijn er in totaal 47 klachten ingediend ten opzichte van 33 klachten in 2021. Deze sterke toename heeft mede te maken met het feit dat er in 2021 negen klachtzaken van de Werkorganisatie Duivenvoorde (WODV) zijn overgebleven. Op 1 september 2021 is de WODV opgeheven. Van de in totaal 47 klachten zijn 20 klachten ingetrokken en zijn er 34 klachten in behandeling genomen. Van deze 34 klachten zijn negen formeel en 25 klachten informeel afgehandeld.

<b>Jaar</b>	<b>Ontvangen klachten</b>
2020	36 klachten
2021	33 klachten
2022	47 klachten
2023	2 klachten

In 2022 zijn er in totaal 54 klachten (47 klachten uit 2022 en 9 uit 2021) afgehandeld. Twee klachten uit 2022 zijn door omstandigheden, waaronder één klacht die eind december 2021 is ingediend, niet afgehandeld. Deze twee klachten zijn ter behandeling doorgezet naar 2023. Inmiddels zijn deze twee klachten afgehandeld.

<b>2022</b>		
Aantal klachten uit 2021		9
Ontvangen		47
Ingetrokken		20
Afgehandeld		34
Formeel	Gegronnd	4
	Ongegrond	5
Informeel		25
Nog in behandeling		2
Totaal		56

### 3.2. Klachtsoorten

In onderstaande tabellen zijn de klachten onderverdeeld in afdelingen, aantallen en onderwerp klachten.

Afdeling	Aantal	Onderwerp klachten:
Openbare Orde en Veiligheid	7	<b>OOV:</b> bejegening functioneren onduidelijke communicatie <b>Burgerzaken:</b> verkeerde verstrekking van informatie beperkte openingstijden burgerzaken geen nakoming van gemaakte afspraken naturalisatieverzoek
Verkeer, bouwen en wonen	2	bejegening wijzigen bestemmingsplan van bedrijfsvoering naar wonen
Mens en Samenleving	5	overschrijden afhandelingstermijn (uitvoering huishoudelijke hulp) weigeren invullen WMO-voorziening afspraken niet nakomen geen geleverde zorg
College van burgemeester en wethouders	5	geen terugkoppeling functioneren burgemeester bejegening (2) factuur gemeente
Juridische Zaken, Facilitair en Inkoop	8	<b>Juridische Zaken:</b> medewerker (3) wijze van afhandelen klacht onduidelijke communicatie (2)

		verkeerde stukken verstrekt (bij Wob-verzoek) <b>Facilitaire dienst:</b> niet-nakoming van afspraak (plaatsing gedenkbord)
Ontwikkeling Openbare ruimte en groen	28	<b>Openbare ruimte:</b> bejegening straatverlichting onvoldoende handhaven wijze van afhandeling telefonische bereikbaarheid niet adequaat handelen en terugkoppelen (7) <b>Groen:</b> schade aan perk gemeente door medewerker geen terugbelactie wijze van afhandeling onduidelijke communicatie (3) foto's die gemaakt zijn door medewerker geluidsoverlast niet adequaat terugkoppelen (2) verkeerd snoeien overhangend groen/boom (3) communicatie en niet nakomen van afspraken <b>Overig:</b> bejegening aanleg en onderhoud riolering

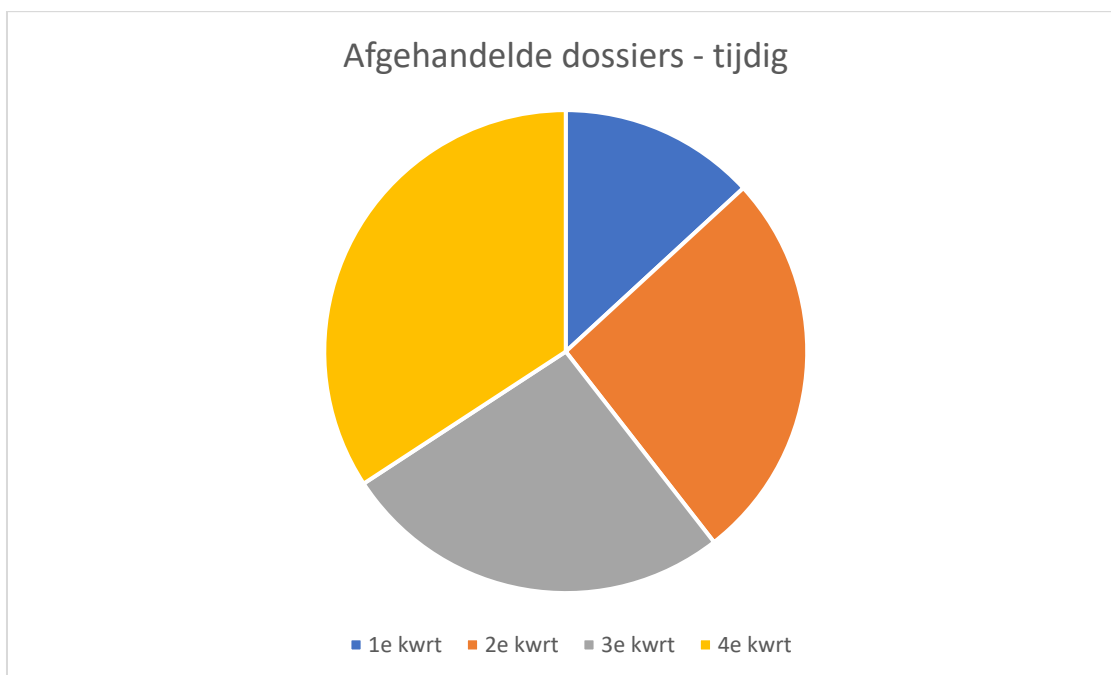
#### 4. Duur van klachtafhandeling

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

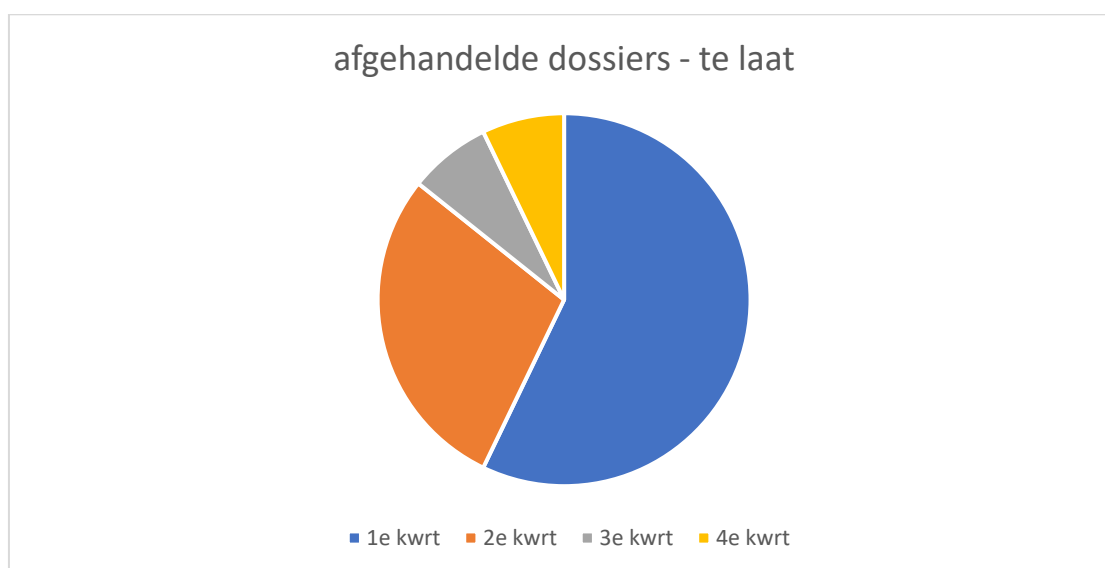
Van alle klachten die in 2022 zijn afgehandeld vond 78% binnen de wettelijke termijn van zes weken inclusief de verdagingstermijn plaats. Dit is een positieve stijging van 7% ten aanzien van het voorgaande jaar (2021).

In het eerste kwartaal zijn er voornamelijk dossiers afgerond die nog openstonden uit 2021. Deze 'inhaalslag' kan ook worden teruggezien in het tweede kwartaal, maar er is ook een positieve trend te zien te in het tijdige afhandelen van de klachten.

Lijst	Aantal afgehandeld	Op tijd	Percentage op tijd
2020 WODV	36	12	33,33%
2021 WODV/Voorschoten	21	15	71,00%
2022 Voorscho-ten	47	37	78,00%



In bovenstaande grafiek is het percentage tijdig afgehandelde klachten per kwartaal weergegeven. In het eerste kwartaal was dit 13%, tweede kwartaal 26%, derde kwartaal 26% en in het vierde kwartaal 34%. Dit is een positieve trend, namelijk een stijging van 21% ten aanzien van het eerste kwartaal.



In bovenstaande grafiek is het percentage te laat afgehandelde klachten per kwartaal weergegeven. In het eerste kwartaal was dit 57%, tweede kwartaal 29%, derde kwartaal 7% en in het vierde kwartaal 7%. Dit betekent dat de klachten gedurende het jaar sneller afgehandeld zijn. Oorzaken van de laat afgehandelde klachten heeft met name te maken met samenloop van omstandigheden bij de klachtbehandelaars.



## 5. De Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman verstrekt jaarlijks een overzicht van de klachten per gemeente. In onderstaande tabel is het overzicht ontvangen en behandelde verzoeken door de Nationale Ombudsman. Daarnaast is aangegeven op welke wijze de klachten door de Nationale Ombudsman zijn afgehandeld.

Overzicht 2022	Aantal zaken	Wijze van afhandeling	Afgedaan zonder onderzoek
In behandeling op 1-1-2022	1	bemiddeling	1
Ontvangen in 2022	6	informereren of doorverwijzing	6

Hieruit blijkt dat de Nationale Ombudsman op 1 januari 2022 één klachtzaak uit 2021 over de gemeente Voorschoten in behandeling had. In 2022 zijn er zes klachten ontvangen (dat waren er eveneens zes in 2021 en elf in 2020), zodat er in 2022 zeven klachten zijn behandeld. Van deze zeven klachten is één klacht opgelost door bemiddeling; de gemeente is gevraagd een klachtafhandelingsbrief naar klager te sturen. Een zaak betrof geen klacht maar een vraag van de gemeente die beantwoord is. De overige vijf klachten zijn door de Nationale Ombudsman doorverwezen dan wel opgelost door alsnog de verzochte informatie te verstrekken. Uit het overzicht van de Nationale Ombudsman 2022 blijkt dat het met name gaat om verwijzingen naar de klachtenprocedure van de gemeente.

## 6. Aanbevelingen

### 6.1. Aanbevelingen jaarverslag klachten 2021

De opgevolgde aanbevelingen hebben ten aanzien van het percentage tijdig afgehandelde klachten een aanzienlijke verbetering opgeleverd, te weten van 71% naar 78% in 2022. Dit heeft onder andere te maken met het opvolgen van een aanbeveling uit het jaarverslag 2021, namelijk een betere registratie van de klachten in JOIN op te zetten. Ook heeft de aangepaste werkwijze een positieve invloed op het percentage afgehandelde klachten. Bij iedere klacht wordt er telefonisch contact opgenomen met de klager. De ervaringen met deze werkwijze zijn positief. Tot slot heeft de aangepaste tekst over de klachtenbehandeling op de website van Voorschoten voor meer duidelijkheid gezorgd.

## 6.2. Aanbevelingen jaarverslag klachten 2022

In 2023 blijft de klachtencoördinator de klachten registreren en de afhandeling in tijd en kwaliteit monitoren. Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld bedraagt momenteel 78%. Omdat dit percentage ruimte biedt voor verbetering, worden de volgende aanbevelingen gedaan:

[1] Het interne proces voor de klachtafhandeling duidelijker en steviger in de organisatie te verankeren. Hiertoe wordt een stappenplan voor de klachtbehandelaar opgesteld. Dit stappenplan biedt de klachtbehandelaar een duidelijk overzicht wat en binnen welke termijn moet gebeuren. Dit draagt bij aan een tijdige en uniforme afhandeling van klachten.

[2] Het zorgdragen voor een goede interne sturing op de inhoudelijke en tijdige klachtafhandeling. Hierbij wordt ingezet op een goede samenwerking en taakverdeling tussen de klachtcoördinator en de klachtbehandelaar.