



gemeente
BORSELE

JAARVERSLAG KLACHTEN 2024

1. Inleiding

In hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staat het wettelijk kader voor de interne klachtbehandeling, waarbij de gemeente zelf de klacht behandelt en afhandelt. We zijn verplicht om jaarlijks een jaarverslag klachten te publiceren. De klachtenprocedure beschrijft wie er een klacht mag indienen, waarover een klacht moet gaan, hoe iemand een klacht indient en hoe wij met klachten moeten omgaan.

In het kader van de wettelijke verplichting in hoofdstuk 9 Awb treft u hierbij het jaarverslag over de behandeling van klachten in het jaar 2024 aan.

Interne klachtbehandeling

Hoofdstuk 9 van de Awb regelt de interne klachtbehandeling bij bestuursorganen. Iedereen heeft het recht om bij de gemeente een klacht in te dienen wanneer zij niet correct zijn behandeld door medewerkers en of bestuurders van de gemeente. Dit kan gaan over de wijze waarop een medewerker, bestuurder of instelling zich heeft gedragen. Een klacht kan mondeling, schriftelijk, per e-mail of via het klachtenformulier worden ingediend. De gemeente moet zorgen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen en gedragingen van bestuursorganen en personen die onder onze verantwoordelijkheid werkzaam zijn. In de klachtenregeling van de gemeente Borsele is geregeld hoe wij invulling geven aan de interne klachtenprocedure. Deze klachtenregeling is te raadplegen op de gemeentelijke website via <https://www.borsele.nl/klacht-indienen>.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop een bestuurder, een persoon of een instelling die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van de gemeente zich in een bepaalde situatie naar een inwoner heeft gedragen.

Toelichting:

Het gaat dus niet om het inhoudelijk oneens zijn met een besluit van het college van burgemeester en wethouders (bezwaar- of beroepsprocedure), maar om het gedrag van het bestuursorgaan of zijn medewerkers.

Denk aan situaties waarin iemand zich bijvoorbeeld onbeschoft behandeld voelt, geen antwoord krijgt op brieven, of onzorgvuldig te woord wordt gestaan.

2. Klachtenbehandeling

Het behandelen van klachten heeft veel raakvlakken met onze dienstverlening. Van inwoners kunnen we namelijk leren en zo nodig onze dienstverlening hierop aanpassen of verbeteren.

Hoe ziet onze klachtenprocedure eruit?

Er zijn drie stappen: klachtherkenning, klachtverkenning en klachtbehandeling.

1. *Klachtherkenning:* De klachtencoördinator toetst de klacht. Is het een klacht dat betrekking heeft op een gedraging en gedraging over een medewerker en/of een bestuurder die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente werkzaam is? Is de klacht volledig?
 - Als de klacht geen betrekking heeft op een gedraging, maar op een andere manier behandeld moet worden dan wordt de klacht naar het betreffende interne team doorgestuurd om deze verder (vakinhoudelijk) in behandeling te nemen.
 - Als een andere instantie bevoegd is om de klacht te behandelen dan wordt de klacht doorgestuurd naar de betreffende instantie. De gemeente informeert de klager over de doorzending.

2. *Klachtverkenning*: Wordt de klacht in behandeling genomen dan neemt de klachtencoördinator contact op met de klager en de betreffende medewerker (beklaagde). Er vinden gesprekken plaats om de klacht helder te krijgen en om te zoeken naar de beste aanpak om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. De klachtencoördinator informeert de klager over de oplossing of het vervolg. Als de klacht naar tevredenheid is opgelost dan kan de klachtbehandeling in het informele traject worden afgehandeld.
3. *Klachtbehandeling*: Lukt het niet om de klacht in het informele traject op te lossen, dan volgt het formele traject. We nodigen de klager en de betreffende medewerker dan uit voor een hoorzitting met de klachtenbehandelaar. De burgemeester is in onze organisatie de klachtenbehandelaar. Na de hoorzitting maakt de klachtenbehandelaar een advies. Op basis van dit advies neemt het college van burgemeester en wethouders een besluit. Een klacht wordt gegrond of ongegrond verklaard.

Als een klager het niet eens is met het besluit van het college van burgemeester en wethouders, kan deze zich nog wenden tot de Nationale Ombudsman.

3. Overzicht

Hoeveel klachten ontvingen we in 2024?

In 2024 ontvingen wij 12 klachten. In 2023 waren dit er 14. Deze afname kan mogelijk te maken hebben met:

- Verbeterde interne processen of klantgerichte aanpassingen die zijn doorgevoerd.
- Snellere afhandeling van vragen en verzoeken, waardoor mogelijk klachten zijn voorkomen.

We blijven deze trend volgen en zetten in op verdere verbetering van onze dienstverlening om het aantal klachten verder terug te dringen.

Hoe worden klachten ingediend?

Inwoners hebben de mogelijkheid om hun klacht via een brief, e-mail, klachtenformulier of mondeling in te dienen. In afbeelding 1 is de wijze waarop wij in 2024 klachten ontvingen weergegeven.

Afbeelding 1: Wijze waarop wij klachten ontvangen

Wijze van indienen	Aantal
Per e-mail	4
Via het klachtenformulier	6
Per brief	2

Wat doen wij met de klachten?

De klachtcoördinator neemt altijd contact op met de persoon die de klacht indient. Het doel van dit eerste contact is om helder te krijgen wat er speelt en samen met de klager en beklagde de beste aanpak van de klacht te bespreken. Daarnaast dient het eerste contact ook om de klacht helder te krijgen en om te zoeken naar de beste aanpak om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. Goed luisteren naar de klager is in de meeste gevallen al voldoende. Soms brengen we de klager en beklagde met elkaar in contact. Vaak komen we er dan samen uit. In afbeelding 2 is het besluit van de klachten in 2024 weergegeven.

Afbeelding 2: Besluit van de klacht

Besluit	Aantal
Niet in behandeling genomen/ niet ontvankelijk	4
Informeel/minnelijk afgedaan	5
Formeel: deels gegrond & deels ongegrond	1
Ingetrokken	1
Nog in behandeling	1

Informeel/minnelijk afgedaan

Wanneer we een klacht informeel of minnelijk afhandelen, betekent dit dat we samen met de klager en beklaagde tot een oplossing zijn gekomen. De klager is tevreden met de wijze waarop de klacht is behandeld en de afhandeling van de klacht.

Niet in behandeling genomen/niet ontvankelijk

Wordt een klacht niet in behandeling genomen of als niet-ontvankelijk verklaard, dan valt deze buiten onze behandelbevoegdheid en verantwoordelijkheid. Dit betekent dat de klacht niet voldoet aan de voorwaarden die zijn gesteld in de klachtenregeling of de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Bijvoorbeeld wanneer de klacht gaat over een andere organisatie, anoniem is ingediend, of wanneer het een herhaalde klacht betreft over een kwestie die al eerder is behandeld. In dergelijke gevallen zijn wij niet bevoegd om de klacht te behandelen.

Hoorzitting

Als een klacht wél in behandeling is genomen, maar niet naar tevredenheid van de klager is behandeld of afgehandeld, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld om zijn of haar standpunt mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting. De klager krijgt de kans om verdere toelichting te geven op de klacht en eventuele onduidelijkheden of onvrede te bespreken. De hoorzitting is een belangrijk onderdeel van een zorgvuldige klachtenafhandeling waarbij een transparante en rechtvaardige beoordeling van de klacht plaatsvindt. De klachtenbehandelaar luistert naar beide partijen en betreft de uitkomsten van de hoorzitting bij het uiteindelijke oordeel over de klacht. De klachtenbehandelaar legt zijn oordeel over de klacht ter besluitvorming voor aan het college van burgemeester en wethouders.

Gegrond

Mocht de klager het vervolgens niet eens zijn met het besluit van het college van burgemeester en wethouders, dan kan men zich wenden tot de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman fungeert als een onafhankelijke en onpartijdige instantie waar inwoners terecht kunnen wanneer zij vinden dat hun klacht niet correct of onvoldoende is afgehandeld. De Ombudsman onderzoekt of de overheid zorgvuldig, eerlijk en correct heeft gehandeld en kan aanbevelingen doen om het handelen van de gemeente te verbeteren. Dit biedt de klager een extra mogelijkheid tot hoor en wederhoor buiten de gemeentelijke organisatie om.

Ongegrond

Ongegrond betekent dat de klacht wel in behandeling is genomen, maar na onderzoek is vastgesteld dat de gemeente juist heeft gehandeld en er geen sprake is van fout of onzorgvuldig handelen.

Geen oordeel

Geen oordeel betekent dat de klacht wel is onderzocht, maar dat er onvoldoende informatie of aanleiding is om een definitief standpunt in te nemen over de gegrondheid ervan. Dit komt overigens zelden of niet voor.

Nog in behandeling

Nog in behandeling betekent dat de klacht is ontvangen en momenteel wordt onderzocht. Er is nog geen definitief oordeel of besluit genomen, de afhandeling is dus nog in proces.

Waar komen de meeste klachten voor?

De klachten gaan over medewerkers uit verschillende teams van de gemeente Borsele. In afbeelding 3 zijn de klachten per team weergegeven.

Afbeelding 3: Klachten per team

Klachten per team	Aantal
Sociaal domein	3
Vergunningen en Veiligheid	3
Buitendienst	4
Overig	2

Waar wordt over geklaagd?

De inhoud van de klachten loopt uiteen. De klachten kunnen gaan over het niet (tijdig) afhandelen/beantwoorden van brieven/e-mails of het niet nakomen van afspraken, niet (tijdig) terugbellen, onheuse bejegening, het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie. Bij onheuse bejegening gaat het over de manier van handelen of communiceren door een medewerker van de gemeente die als respectloos, onvriendelijk of niet-professioneel wordt ervaren. Een voorbeeld hiervan is een onbeleefde toon, intimiderend gedrag of het niet serieus nemen van een inwoner. Onder 'overig' verstaan we de klachten die niet onder hoofdstuk 9 van de Awb vallen of klachten die buiten de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. In afbeelding 4 is de aard van de klachten weergegeven.

Afbeelding 4: Aard van de klachten

Aard van de klachten	Aantal
Onheuse bejegening	4
Niet (tijdig) afhandelen/beantwoorden brieven/e-mail of nakomen afspraken	6
Overig	2

Hoe lang duurt de behandeling van een klacht?

Een klacht moet volgens de Awb in principe binnen 6 weken na ontvangst worden afgehandeld. Indien nodig kan deze termijn éénmalig met maximaal 4 weken worden verlengd, bijvoorbeeld omdat extra onderzoek nodig is. In dat geval moet de klager daar wel tijdig over worden geïnformeerd. Als de klacht informeel of in overleg met de klager kan worden opgelost, gebeurt dat vaak sneller. Bij formele behandeling (bijvoorbeeld met hoorzitting) duurt het meestal wat langer. In afbeelding 5 is aangegeven of een klacht wel of niet binnen de termijn is afgehandeld.

Afbeelding 5: Termijn van klachtafhandeling

Klachtafhandeling binnen termijn: Ja/Nee	Aantal
Ja	7
Nee	3
Overig	2

Zijn de klagers na de klachtafhandeling tevreden?

Van de 12 klachten die we in 2024 ontvingen gaven 9 klagers aan tevreden te zijn over de wijze waarop hun klacht is behandeld. In 1 geval bleek onze organisatie niet het bevoegde gezag om de klacht te behandelen. 1 klacht is op het moment van dit verslag nog in behandeling en 1 klacht betrof een algemene uiting van onvrede richting de organisatie, zonder concrete aanleiding of verzoek tot behandeling.

Wanneer we enkel de klachten beschouwen die daadwerkelijk onder onze bevoegdheid vielen en zijn afgerond (10 klachten), blijkt dat 90% van de klagers tevreden was over de afhandeling. Dit laat een positieve trend zien in de manier waarop wij klachten behandelen en opvolgen. Het laat zien dat klagers zich gehoord voelen en dat onze aanpak in de meeste gevallen als rechtvaardig en zorgvuldig wordt ervaren.

4. Aandachtspunten en aanbevelingen

Aandachtspunten:

Behoud kwaliteit van de klachtbehandeling: de hoge tevredenheid toont aan dat de huidige aanpak effectief is.

Aanbevelingen:

- Blijven inzetten op duidelijke, tijdige, zorgvuldige en empathische communicatie, dit om onze dienstverlening continu te blijven borgen en daar waar nodig te verbeteren.
- Van klachten kunnen we leren. Maak deze bespreekbaar binnen de organisatie.
- Communiceer met regelmaat onze kwaliteitshandvest en servicenormen tijdens teamoverleggen en tijdens voortgangsgesprekken met medewerkers. Dit draagt eraan bij dat medewerkers ermee bekend raken en ernaar blijven handelen. Het kwaliteitshandvest en servicenormen zijn te raadplegen via Plein 6 onder <https://plein6.grdebevelanden.nl/umbraco/weten-en-regelen/protocolen-en-handleidingen/>.
- Versterk het verwachtingsmanagement bij klagers, bijvoorbeeld door vooraf het proces beter toe te lichten.
- Overweeg extra ondersteuning of bemiddeling bij complexe of terugkerende klachtsituaties.