Heesch | 01-07-2025

Jaarverslag klachten gedragingen

2024



Inhoudsopgave

Samenvatting **3**

Inleiding **5**

1. Klachtenrecht in de zin van ABW **6**
1.1 Wettelijke grondslag 6
1.2 Jaarverslag 6

2. Definitie klachten **7**
2.1 Klachten en gedragingen 7

3. Procedure klachten gedragingen Bernheze **8**
3.1 Interne procedure 8
3.2 Externe procedure 9

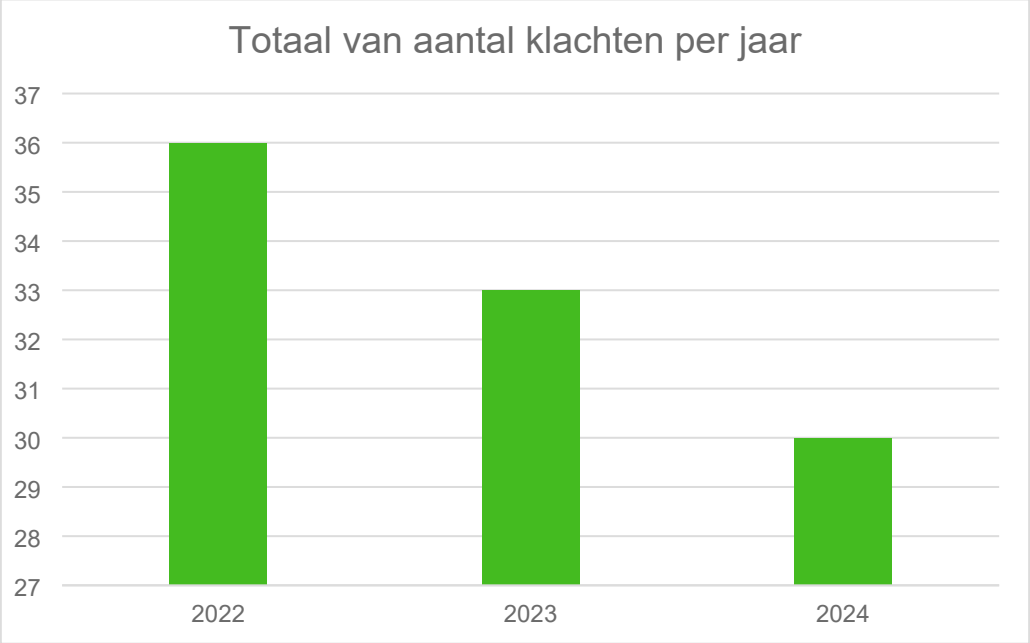
4. Klachtenanalyse **10**
4.1 Aantal ontvangen klachten 10
4.2 Organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft 10
4.3 Aard van de klachten 11
4.4 Wijze van afdoening van de klachten 11
4.5 Duur van de klachtbehandeling 12
4.6 Uitslag klachtenbehandeling 13

5. Nationale ombudsman **15**

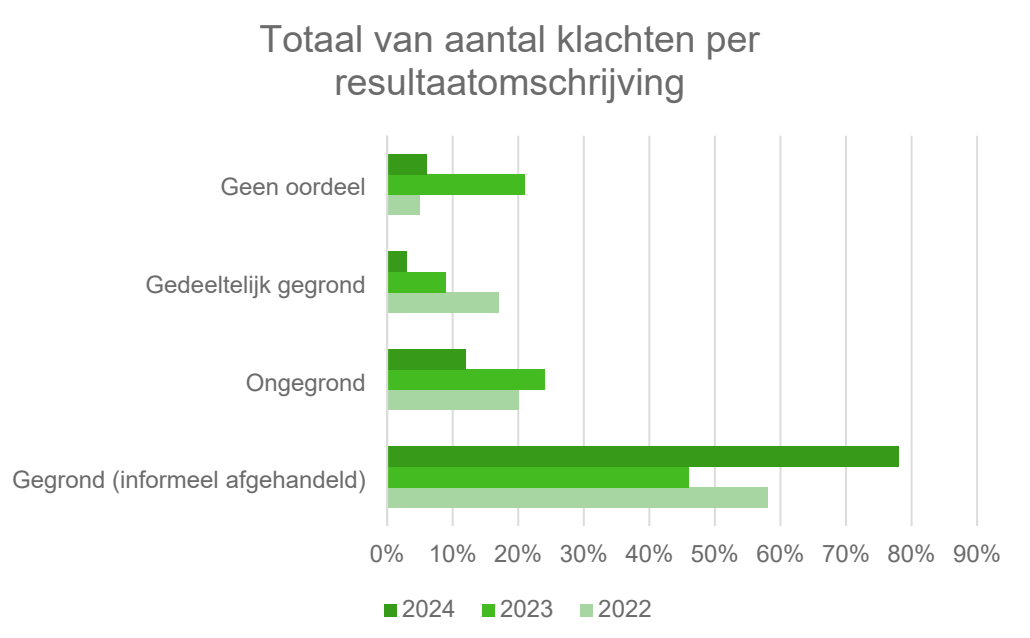
6. Trends en Ontwikkelingen **16**

Samenvatting

Aantal klachten per jaar



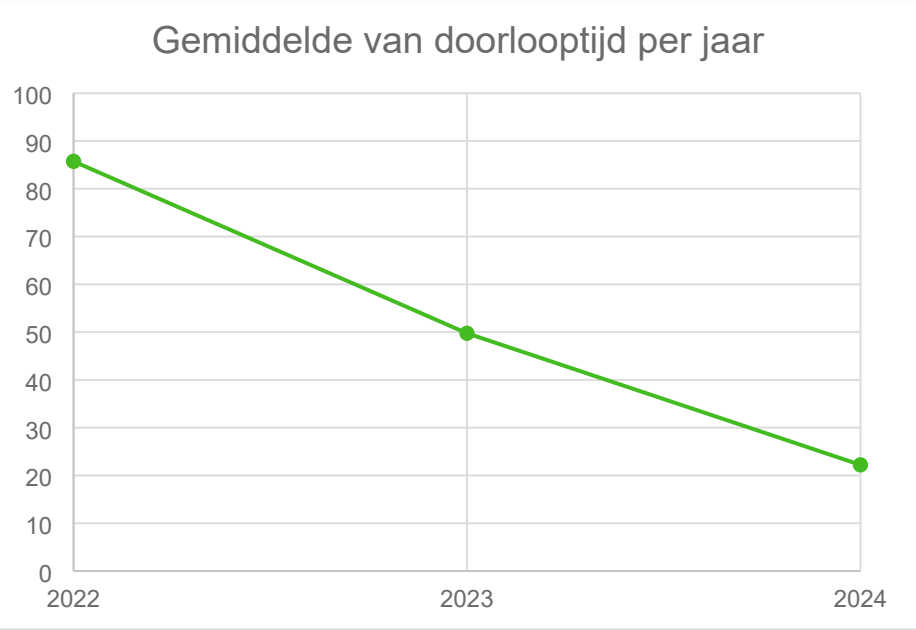
Aantal klachten per beoordeling



Aantal klachten binnen de termijn



Gemiddelde afhandeltermijn per jaar



Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2024. Met dit jaarverslag geven we inzicht in wat er -met betrekking tot de dienstverlening door de gemeente- leeft onder de inwoners van Bernheze. De klachtenanalyse is tot stand gekomen door middel van het verzamelen en clusteren van gegevens uit het registratiesysteem en aanvullende dossierinformatie van de klachtencoördinator.

Het afgelopen jaar heeft de gemeente Bernheze 30 klachten ontvangen.

In dit jaarverslag wordt o.a. ingegaan op het wettelijk kader t.a.v. klachtbehandeling, de klachtenprocedure, het aantal klachten, het soort klachten, de beoordeling van de klachten, wat we geleerd hebben van de klacht en de acties die voortkomen uit de klacht.

Bij klachtbehandeling wordt gekeken of het overheidsoptreden voldoet aan de zogenaamde “behoorlijkheidseisen”. Want zelfs al wordt er juist gehandeld volgens de letter van de wet, het overheidsoptreden moet ook behoorlijk zijn. In het omgaan met burgers worden aan de overheid dus extra eisen gesteld.

Een klacht is een signaal dat er ergens iets niet goed is gegaan. Daarmee is het tegelijkertijd een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening. Een zorgvuldige, eerlijke en objectieve klachtbehandeling is van groot belang en draagt bij aan het herstellen van het vertrouwen.

1. Klachtenrecht in de zin van ABW

1.1 Wettelijke grondslag

Klachtrecht is wettelijk geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Richtlijn Klachtenbehandeling van de gemeente Bernheze.

In de Awb wordt er onderscheid gemaakt tussen intern en extern klachtrecht. Extern klachtrecht volgt normaliter intern klachtrecht op. Voordat de procedure gevolgd kan worden van extern klachtrecht dient de gemeente eerst de klacht zelf te behandelen (intern klachtrecht). Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht kan deze de klacht voorgeleggen aan de externe klachtbehandelaar. Voor de gemeente Bernheze is dat de Nationale ombudsman in Den Haag.

1.2 Jaarverslag

Artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht bepaalt het volgende:

Het bestuursorgaan draagt zorg voor;

- De registratie van de bij de gemeente Bernheze ontvangen schriftelijke klachten
- De publicatie van de geregistreerde klachten

Op basis van dit artikel is het nu voorliggende jaarverslag opgesteld.

2. Definitie klachten

2.1 Klachten en gedragingen

Er geldt een speciale klachtenprocedure wanneer het gaat over klachten gedragingen van ambtenaren, bestuurders of bestuursorgaan. De grondslag hiervoor is de Algemene wet bestuursrecht. Tegen welke gedraging van de overheid kan iemand nu klagen? Vaak wordt alleen gedacht aan de situatie waarin een gesprek tussen een burger en een medewerker niet netjes verliep. Maar onder “gedraging” verstaat de wet elk handelen of nalaten. Het kan gaan om feitelijk handelen, maar ook om rechtshandelingen (zowel publiek- als privaatrechtelijk). Er zijn wel een aantal uitzonderingen, klagen mag bijvoorbeeld niet over de inhoud van beleid. Wel over toepassing van beleid of als de afgesproken procedures niet goed zijn gevolgd.

Waarover kan worden geklaagd?

Onderwerp van een klacht kan zijn dat de burger vindt dat niet fatsoenlijk met hem is omgegaan (fatsoenlijke bejegening), maar veel klachten gaan ook over: Open en duidelijke communicatie (de burger serieus nemen, transparant zijn, goed motiveren en zowel gevraagd als ongevraagd volledige en duidelijke informatie verstrekken). Eerlijk en betrouwbaar handelen (zoals nakomen van toezeggingen, rechterlijke uitspraken opvolgen en onpartijdig handelen). Betrokken en oplossingsgericht zijn (zoals samenwerken met andere instanties, voortvarend handelen en coulant zijn als er fouten zijn gemaakt)

Geen klacht

Een melding over een losse stoeptegel, zwerfvuil of omgewaaide boom is geen klacht over een gedraging maar een melding openbare ruimte. Uiteraard doet de gemeente wel iets met die meldingen, maar dan niet volgens de klachtenprocedure op basis van de Algemene wet bestuursrecht. Evenmin kan een klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of afwijzing subsidie. Als een inwoner het niet eens is met een besluit van de gemeente dan kan geen klacht worden ingediend. Wel kan er bezwaar tegen een beslissing van de gemeente worden ingediend. Als je het niet eens bent met de beslissing op het bezwaar kun je eventueel de gang naar de rechter maken (in beroep gaan). Hiervoor zijn aparte procedures.

3. Procedure klachten gedragingen Bernheze

De klachtenprocedure heeft tot doel het geschonden vertrouwen van de klager in de gemeente te herstellen en het verbeteren van de dienstverlening. Regels over het afhandelen van klachten over gedragingen zijn terug te vinden in de volgende wetten en voorschriften:

- Klachtenregeling gemeente Bernheze (vastgesteld in 2022)
- Algemene wet bestuursrecht
- De Wet Nationale ombudsman

3.1 Interne procedure

Beknopte weergave van de klachtenprocedure gemeente Bernheze:

Indiening
De klacht kan schriftelijk, mondeling of digitaal (via e-mail of klachtenformulier) worden ingediend.

Registratie
De schriftelijke klacht wordt centraal geregistreerd en via de klachtencoördinator doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar en beklaagde.

Klachtbehandeling
De klachten worden getoetst aan de behoorlijkheidscriteria die ook de Nationale ombudsman hanteert wanneer een klacht bij deze instantie aanhangig wordt gemaakt.

Ontvangstbevestiging
De klachtencoördinator stuurt namens burgemeester en wethouders een ontvangstbevestiging aan de indiener van de klacht. In de ontvangstbevestiging staat wie de klacht behandelt, de afdoeningstermijn en een korte uitleg over de procedure.

Afdoeningstermijn
Het bestuursorgaan behandelt de klacht binnen zes weken (of zoveel eerder als mogelijk). De afhandeling kan ten hoogste vier weken worden verdaagd.

Klachtbehandelaar
Een klacht wordt behandeld door; een medewerker, teamcoach, gemeentesecretaris, bestuurder of griffier. Een en ander is afhankelijk van op wie de klacht betrekking heeft en de mate van ongenoegen.

Informele of formele afhandeling
Afhankelijk van de aard van de klacht (mate van onvrede) zal het onderzoek meer of minder formeel verlopen. De klachtbehandelaar stelt de klager en de beklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord

B*emiddeling*

We streven naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. De wet biedt daarvoor ook de ruimte. Een informele, oplossingsgerichte aanpak gaat sneller en leidt vaker tot tevredenheid bij de klager.

Afdoening

- In een brief, mail of mondeling verwoordt de klachtbehandelaar gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek.
- Het bestuursorgaan biedt indien van toepassing excuus aan en legt eventuele herstelacties, afspraken en toezeggingen vast.
- Als de klager tijdens behandeling van de klacht geen behoefte heeft aan een formele afhandeling hoeft de procedure niet volledig gevolgd te worden. De klacht wordt dan informeel afgedaan. Dit wordt aan de klager bevestigd.
- Degene waartegen de klacht gericht is en de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die eraan verbonden zijn.

3.2 Externe procedure

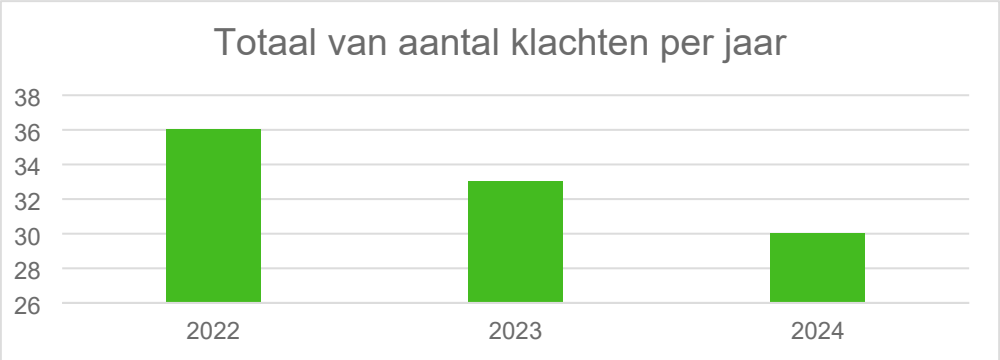
Gemeente Bernheze is voor de externe procedure aangesloten bij de Nationale ombudsman. Als een klager het niet eens is met het besluit over de klacht of de wijze van klachtbehandeling dan kan de klager de klacht binnen een jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman voor een onafhankelijke externe klachtbehandeling.

4. Klachtenanalyse

4.1 Aantal ontvangen klachten

In 2024 zijn 30 klachten ingediend. Er is een dalende lijn te zien in het aantal klachten.

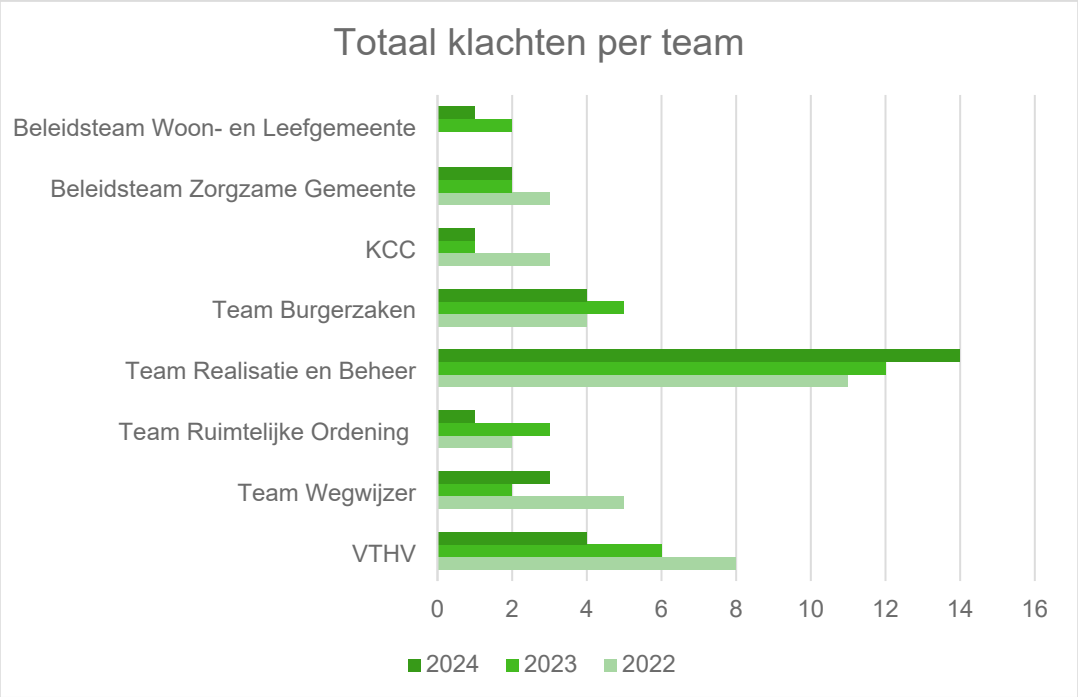
Grafiek 1 geeft een overzicht van de ingekomen klachten 2022, 2023 en 2024



4.2 Organisatieonderdeel waarop de klacht betrekking heeft

Het is logisch dat het organisatieonderdeel die veel contact heeft met inwoners ook het meeste aantal klachten ontvangt.

Grafiek 2 geeft een overzicht op welk team de klacht betrekking heeft.



4.3 Aard van de klachten

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met inwoners en hun belangen. Of een gedraging behoorlijk is of niet toetsen we aan de behoorlijkheidsnormen uit de “Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman”.

De klachten die wij in 2024 hebben ontvangen over een bepaald handelen of optreden kunnen worden getypeerd door te verwijzen naar de betreffende normen die geschonden (zouden) zijn. Deze normen helpen overheden goed om te gaan met de belangen van de inwoners..

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

1. Open en duidelijk
2. Respectvol
3. Betrokken en oplossingsgericht
4. Eerlijk en betrouwbaar.

In onderstaand overzicht ziet u op welke behoorlijkheidsnorm de klachten die in 2024 zijn ontvangen betrekking hebben en of de klachten gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond zijn of geen oordeel is uitgesproken.

KERNWAARDEN	BEHOORLIJKHEIDSNORMEN	GG	GED.G	OG	GO
Open en duidelijk	*Goede informatieverstrekking*	*2*	*-*	*3*	*2*
	Luisteren naar de burger		*2*		*2*
Respectvol	*Fatsoenlijke bejegening*	*2*	*-*	*4*	
Betrokken en Oplossingsgericht	*Maatwerk*	*1*	*-*	*1*	
	Voortvarendheid	*7*	*1*		*2*
Eerlijk en Betrouwbaar	*Betrouwbaarheid*				*1*

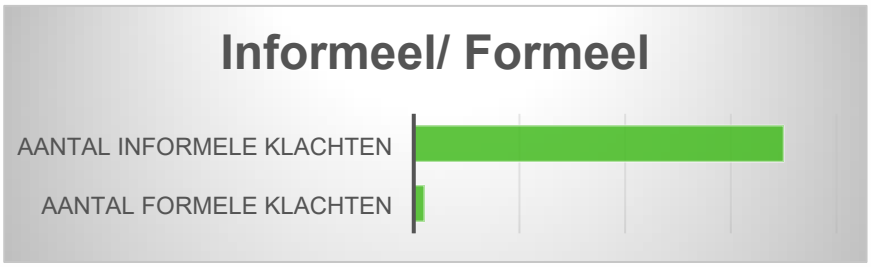
4.4 Wijze van afdoening van de klachten

Formele en informele klachtbehandeling

We streven naar het oplossen van concrete problemen op een informele manier. Nagenoeg alle klachten zijn in overleg met de klager informeel afgehandeld. Een keer is een klager gehoord door een bestuurder.

Grafiek 4 geeft inzicht in het aantal formele en informele klachten

29 van de 30 klachten zijn informeel afgehandeld.



Klachtafhandeling
Voor een behoorlijke klachtbehandeling heeft de Nationale ombudsman een aantal regels opgesteld waarbij de relatie tussen burger en overheid centraal staat.

- De burger treft altijd een luisterend oor.
- De klachtregeling is laagdrempelig en informeel
- Door te leren van klachten verbeteren gemeenten hun dienstverlening
- Geen contracten zonder goede klachtregeling. *Bij uitbesteding van publiekrechtelijke taken maakt de gemeente (of gemeenschappelijke regeling) als opdrachtgever met haar opdrachtnemers afspraken over de wijze waarop de klachtbehandeling vorm krijgt en houdt een vinger aan de pols.*

Iedere klacht van een inwoner wordt door de gemeente serieus genomen.
De klachtbehandelaar gaat eerst intern informatie inwinnen bij de medewerker, bestuurder of afdeling waarover geklaagd wordt. Aan de hand van de verkregen informatie onderzoekt de klachtenbehandelaar of de klacht via interventie kan worden opgelost.

Interventie
Bij interventie kan gedacht worden aan:

- het aanbieden van excuses (bijvoorbeeld bij niet adequaat reageren)
- het verstrekken van informatie over de procedure en het beleid van de gemeente
- het uitleggen waarom er op een bepaalde wijze is gehandeld

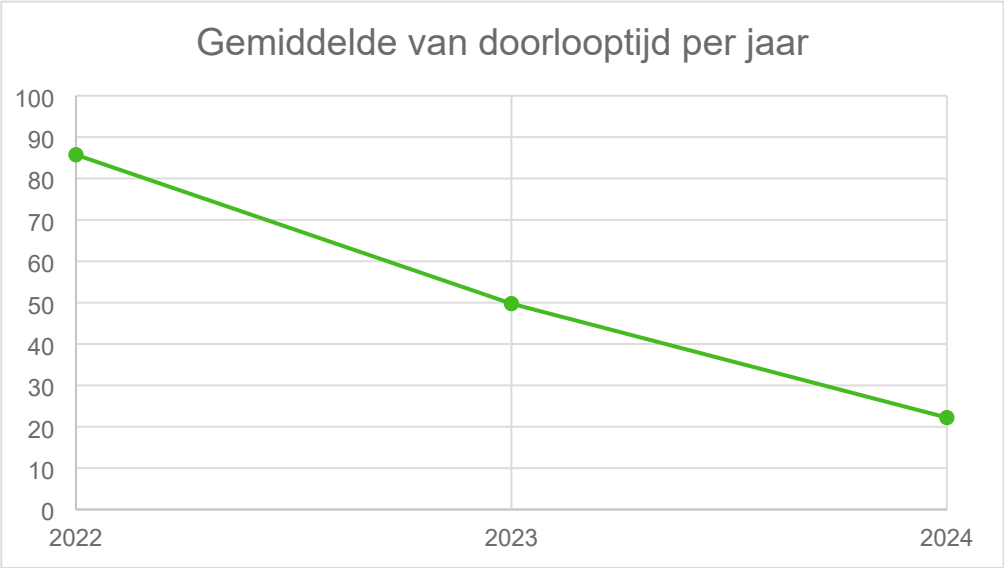
Lukt interventie, dan wordt de klachtbehandeling afgesloten op het moment dat naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.
Is de klager ontevreden over de informele behandeling van zijn klacht dan dient alsnog de formele weg gevolgd te worden. Dit kan o.a. door het organiseren van een formele hoorzitting (hoor en wederhoor) of escaleren naar de directie of bestuurder.

De klachtbehandelaar geeft mondeling of schriftelijk een reactie aan de klager waarin hij de conclusie (wel of niet gegrond zijn van de klacht) toegelicht. Ook geeft de klachtbehandelaar aan of en zo ja welke maatregelen er zijn genomen, om dit soort klachten in de toekomst te voorkomen.
De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman (externe procedure) als hij het niet eens is met de conclusie van de klachtbehandelaar.

4.5 Duur van de klachtbehandeling

We handelen klachten zo snel mogelijk af. Meestal lukt dit binnen de wettelijke termijn van zes weken. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd.
In 2024 is het merendeel van de klachten 94%, binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Twee klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgerond.

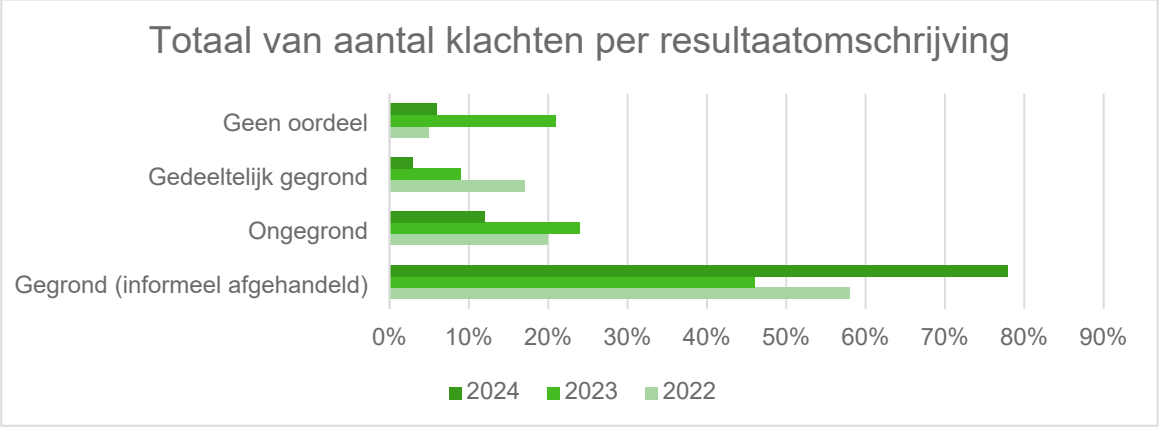
Grafiek 5 geeft inzicht in de gemiddelde doorlooptijden per jaar



4.6 Uitslag klachtenbehandeling

De beoordeling van de gegrondheid van een klacht vindt plaats aan de hand van de eerdergenoemde behoorlijkheidsnormen die door de Nationale ombudsman ontwikkeld zijn. Aan de hand van deze normen kan worden vastgesteld of bij de uitvoering van taken op een behoorlijke manier is omgegaan met inwoners en hun belangen.

Grafiek 6 geeft inzicht in de uitslag van de klachtbehandeling.



Gegrond
Uit bovenstaande cijfers blijkt dat de meeste klachten infomeel worden afgehandeld.
Waar dit van toepassing was is excuus aangeboden De verbeter tips en de afgegeven signalen zijn besproken met de medewerker en/of binnen het team. In enkele gevallen is de informatie op de website of de procedure aangepast.

Gedeeltelijk gegrond/gedeeltelijk ongegrond
Bij drie klachten is een onderdeel van de klacht gegrond en een ander onderdeel ongegrond.

Ongegrond
4 klachten zijn ongegrond
De klachtbehandelaar heeft schriftelijk of mondeling gereageerd op de klachten en indien van toepassing is uitleg gegeven over procedures en gemotiveerd aangegeven waarom de klacht ongegrond is.

Geen oordeel
Bij 2 klachten is geen oordeel uitgesproken over de klacht. De reden hiervan is dat het niet in alle gevallen relevant is om een oordeel uit te spreken. Het komt soms ook voor dat door de klachtbehandelaar niet te achterhalen is wat er is voorgevallen (bv omdat de medewerker uit dienst is), het komt ook voor dat er sprake is van tegenstrijdige belevingen van de klager en de beklaagde.

Niet ontvankelijk
Alle klachten zijn in behandeling genomen.

5. Nationale ombudsman

De gemeente Bernheze is voor haar externe klachtbehandeling aangesloten bij de Nationale ombudsman. Dit is een laagdrempelige voorziening, waaraan geen kosten verbonden zijn voor de klager.

Soms kiest een burger ervoor om zijn klacht direct bij de Nationale ombudsman neer te leggen. De Nationale ombudsman zal -als er nog geen klachtbehandeling door de eigen gemeente heeft plaatsgevonden- vanuit het kenbaarheidsvereiste de gemeente vragen om de klacht eerst zelf intern te behandelen. Als de klager niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente kan hij/zij dit melden bij de Nationale ombudsman (externe procedure).

De Nationale ombudsman verstrekt aan de gemeente jaarlijks een overzicht van de verzoeken die bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen. Dit jaar zij er 8 verzoeken afgehandeld door de Nationale ombudsman (Voor meer informatie zie bijlage 1 van het jaarverslag).

6. Trends en Ontwikkelingen

De gemeenteraad heeft in juli 2022 een nieuwe klachtenregeling vastgesteld. Hierin is vastgelegd dat we in de gemeente Bernheze een ruim klachtbegrip hanteren. Alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en burger schuren worden als klacht behandeld.

De afgelopen drie jaar is er sprake van een daling van het aantal klachten. De meeste klachten die gegrond zijn gaan over voortvarendheid.

Belangrijk is dat de focus niet ligt op het aantal klachten maar dat de ontvangen klachten worden gebruik als effectief instrument voor kwaliteitsmanagement, waarmee het niveau van dienstverlening structureel kan worden verbeterd en kan worden gemeten. Door het systematisch verzamelen van klachten krijgen we beter inzicht in de behoefte van inwoners en de tekortkomingen van onze organisatie. Daarom zien we klachten niet als iets negatiefs maar bij elke klacht kijken we wat we kunnen leren van de klacht.

Wat leren we van klachten

Bij elke klacht kijken we wat kunnen we leren van de klacht en vragen ons af of we iets kunnen verbeteren aan onze werkwijze en dienstverlening om nieuwe klachten te voorkomen

In de praktijk blijkt dat de interne klachtprocedure niet altijd volledig gevolgd hoeft te worden. Veel inwoners zijn al tevreden als ze worden gebeld zodat ze hun klacht kunnen toelichten. Veel klachten zijn via interventie door de klachtbehandelaar naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

Ruim 65% van de klachten is binnen twee weken afgehandeld. Het lukt niet altijd om alle klachten binnen de wettelijke termijn af te ronden. In 2024 is 1 klacht niet binnen de wettelijke termijn afgerond. Dit kwam doordat het interne onderzoek en het overleg met betrokken afdelingen meer tijd vergde. In het andere geval was er sprake van aanvullende vragen van betrokkenen en overleg en advisering door Nationale ombudsman over de zorgvuldigheid van de klachtafhandeling.

Voor de klager is een snelle interventie van belang zoals: persoonlijk contact, uitleg over de handelwijze en het beleid, het aanbieden van excuses, aanpassen van een procedure of het oplossen van een probleem. Over het algemeen waardeert de klager het dat er persoonlijk contact wordt opgenomen met de klager. Hij/zij voelt zich dan gehoord en is het mogelijk om het vertrouwen weer te herstellen.

Aan de hand van de klachten kunnen we stellen dat bij alle werkzaamheden, die we binnen de gemeente verrichten, voortvarendheid, bejegening, goede informatieverstrekking en luisteren naar

de inwoner belangrijke aandachtspunten zijn. Het is belangrijk om inwoners tijdig te informeren als gedane toezeggingen niet of niet tijdig nagekomen kunnen worden.

We constateren dat klachten in een aantal gevallen verweven zijn met de inhoud. De irritatie over een besluit kan tot gevolg hebben dat men sneller geneigd is een klacht in te dienen.

Ook komt het voor dat we te maken hebben met complex klaaggedrag waardoor de organisatie buitensporig veel tijd kwijt is aan het beantwoorden van correspondentie met een inwoner. Er wordt dan schriftelijk gecommuniceerd dat de inwoner wel brieven kan blijven schrijven maar dat de organisatie niet meer reageert op vragen die al eerder beantwoord zijn. Met deze begrenzing van de dienstverlening moet wel zorgvuldig worden omgegaan. De nationale ombudsman heeft eind 2022 een leidraad opgesteld voor zorgvuldig begrenzen bij aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag.

Een klager die niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente heeft altijd de mogelijkheid zich te wenden tot de Nationale ombudsman voor een externe procedure. Het is dan aan de Nationale ombudsman om te onderzoeken of de gemeente de klachtenprocedure zorgvuldig heeft doorlopen.

Een aantal inwoners hebben afgelopen jaar gebruik gemaakt van de mogelijkheid zich te wenden tot de externe klachtbehandelaar de Nationale ombudsman (b*ijlage 3*).

Zij beoordelen of de gemeente de juiste procedure heeft gevolgd. In een geval heeft de nationale ombudsman contact opgenomen met de klachtencoördinator om zich te laten informeren over de klachtafhandeling. Naar aanleiding hiervan heeft een advies gesprek plaatsgevonden over de klachtafhandeling met de betrokken medewerker en de klachtbehandelaar.

Tot slot

Enkele voorbeelden wat we hebben gedaan naar aanleiding van ontvangen klachten

- Met enige regelmaat is in het afgelopen jaar aandacht geschonken aan klachtbehandeling
    - Aan de hand het jaarverslag klachten en de tussentijdse rapportages en analyses is gesproken over klachtbehandeling met directie en teamcoaches.
- Heldere (juiste) informatieverstrekking is van groot belang. Daar waar sprake was van onjuiste of onduidelijk informatie is naar een passende en/of inhoudelijke oplossing gezocht en waar nodig is de procedure en/of de informatie op de website aangepast.

Ook in 2024 hebben we als organisatie continue aandacht voor de ontwikkeling van onze medewerkers. Vaardigheden zoals hoe om te gaan met en het voorkomen van agressie staat weer op de agenda.

De doorontwikkeling van onze dienstverlening is met het programma dienstverlening in gang gezet. Om in beeld te krijgen waar ruimte is voor verbetering gebruiken we onder andere het jaarverslag klachten.