

# Jaarverslag klachten Heemstede 2023

## Inleiding

Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, ondernemers en organisaties: schriftelijk, telefonisch dan wel persoonlijke gesprekken op het gemeentehuis of ter plaatse.

Soms verlopen de contacten niet naar volle tevredenheid en wordt er een klacht ingediend.

Door de vernieuwing van de Handleiding klachtbehandeling in 2019 worden officieel ingediende en geregistreerde klachten vanaf 2019 in een jaarverslag gepubliceerd. Dit jaarverslag betreft de klachten die in een jaar zijn afgehandeld. In dit vijfde verslagjaar kunnen we een vergelijking maken ten opzichte van de klachten die vanaf 2019 zijn ingediend.

Een klacht levert vaak concrete en bruikbare informatie op over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoek van de klachten heeft een belangrijk leereffect. Verbeterpunten proberen we direct door te voeren. Als blijkt dat meer tijd nodig is om een verbetering door te voeren, zorgt de betrokken leidinggevende dat dit op termijn wordt doorgevoerd.

## Wat is een klacht?

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. *Klachten gaan dus over gedragingen jegens inwoners en rechtspersonen.* Een klacht kan bijvoorbeeld worden ingediend als men het gevoel heeft van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, verkeerde informatie van de ambtenaar heeft gehad of onredelijk lang heeft moeten wachten op gevraagde informatie.

Klachten over gebreken en onderhoud openbare ruimte worden niet aangemerkt als klachten maar zijn 'meldingen'. Zodra er echter een klacht is over het niet reageren op een melding, is er wel weer sprake van een klacht.

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of op digitale wijze (per e-mail of via het webformulier op de website) worden ingediend.

## Wettelijk kader klachtbehandeling

De wijze waarop de gemeente de klachten moet behandelen is geregeld in titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Dat is de zogenaamde interne klachtbehandeling. De gemeente heeft de algemene zorgplicht om de klacht behoorlijk af te doen.

De gemeente heeft daarvoor een Handleiding klachtbehandeling vastgesteld <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR675647/1>. Deze Handleiding is in 2022 aangepast op de nieuwe organisatiestructuur.

De verplichting tot het (verder) toepassen van de klachtenprocedure van titel 9.1. van de Awb vervalt zodra de gemeente naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Als een klager niet tevreden is over de klachtbehandeling van de gemeente, kan hij de Nationale ombudsman benaderen. Dat wordt de externe klachtbehandeling genoemd. De externe klachtbehandeling is geregeld in titel 9.2. van de Awb.

## Informeel en formeel klachtbehandeling

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 om tot een oplossing te komen. Soms kan het geven van een nadere toelichting of het aanbieden van excuses voldoende zijn. Als de informele aanpak leidt tot tevredenheid van de klager, wordt dit schriftelijk of per e-mail door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. De klachtprocedure is dan beëindigd.

Als de informele aanpak niet leidt tot tevredenheid van de klager, of de klager stemt niet in met of wil geen informele behandeling, dan wordt de klacht op formele wijze behandeld. Bij deze formele klachtbehandeling wordt de klager uitgenodigd voor een (hoor)gesprek. Wanneer de klager het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgedaan door de gemeente, kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman.

## Klachtenoverzicht

In het klachtenoverzicht staat het aantal klachten vermeld van 2023. Er wordt de volgende onderverdeling gemaakt:

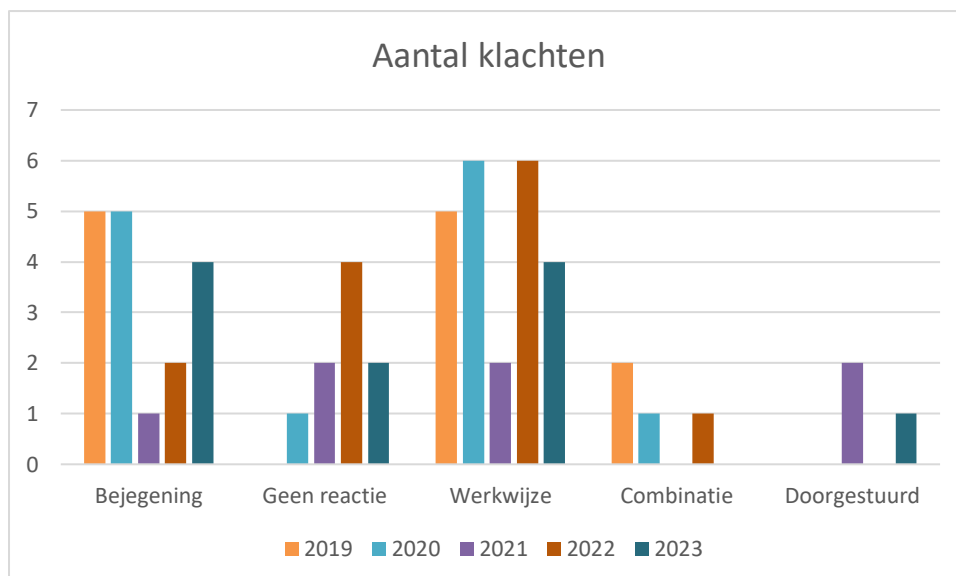
Bejegening	Indien de indiener van de klacht vindt dat een medewerker van de gemeente zich onbehoorlijk heeft gedragen.
Geen reactie of geen tijdige reactie	De inwoner/ondernemer krijgt géén of een te late reactie.
Werkwijze	Een procedure is niet op de juiste manier uitgevoerd of er is verkeerde/onvolledige informatie verstrekt.
Combinatie van onderwerpen	Een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen.
Doorgestuurd	Een klacht is ingediend bij de gemeente maar is gericht tegen andere medewerkers of organen dan van de gemeente.

Van telefonische klachten vindt geen registratie plaats. Dit zijn veelal klachten over het niet krijgen van een antwoord. Gevraagde informatie wordt dan alsnog toegestuurd of de brief wordt alsnog beantwoord waarmee de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

## Klachten

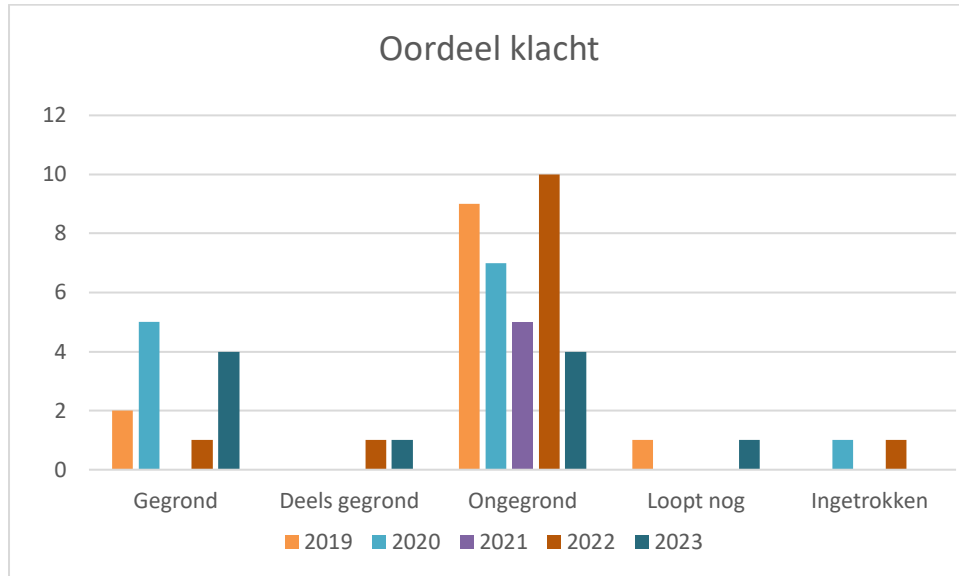
In 2023 zijn er 11 klachten ingediend en zijn er 10 afgehandeld. Het aantal klachten is lager dan de voorgaande jaren.

Jaar	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal aantal klachten	12	13	7	13	11



Er is 1 klacht nog niet afgehandeld omdat door verschillende redenen, aan de zijde van klager, nog geen gesprek heeft kunnen plaatsvinden.

1 van de 10 klachten die wel is afgehandeld was geen klacht gericht tot de gemeente. Het was een klacht gericht tot een zorgaanbieder. De gemeente heeft wel een bemiddelende rol gespeeld in de doorgeleiding en behandeling van de klacht.



In 2020 is er extra aandacht besteed aan de afhandeling van klachten binnen de vastgestelde termijnen van 2 (informeel) respectievelijk 6 (formeel) weken. Er zijn 4 klachten binnen 2 weken afgehandeld, waarvan 2 formeel en 2 op informele wijze. Geconstateerd wordt, net als vorig jaar, dat de termijn van 2 weken voor een informele afhandeling veelal te kort is. Redenen voor overschrijding van de termijn van 2 weken zijn het niet tot een afronding kunnen komen met de klager of het niet kunnen plannen van een (ambtelijk) gesprek.

### Nationale ombudsman

Binnen een jaar na afhandeling van de klacht kan een klager zich wenden tot de Nationale ombudsman (hierna: Ombudsman) als hij het niet eens is met de afhandeling.

In 2023 heeft 1 klager zich gewend tot de Ombudsman omdat hij het niet eens was met de afhandeling van zijn klacht. De Ombudsman heeft de klacht op 1 punt gegrond verklaard en voor alle overige punten ongegrond. De Ombudsman heeft aangegeven dat geen nieuwe of verdere behandeling van de klacht op het gegronde punt hoeft plaats te vinden.