



Jaarverslag klachtbehandeling 2024

7 maart 2025

Inhoud

1. INLEIDING.....	3
2. CIJFERMATERIAAL	4
TOTAAL AANTAL KLACHTEN OVER DE GEMEENTE	4
AANTAL KLACHTEN PER TEAM	4
AARD VAN DE GEDRAGING WAAROVER GEKLAAGD IS IN PERCENTAGES	5
PERCENTAGE TIJDIGE AFHANDELING	5
UITKOMSTEN AFGEHANDELDE KLACHTEN	6
CIJFERS VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN OVER STICHTSE VECHT	6
3. CONCLUSIES & AANBEVELINGEN	7
3.1 RESULTATEN KLACHTEN	7
<i>Klachten zijn vaker op tijd afgehandeld.....</i>	<i>7</i>
<i>Het aantal klachten nam toe in 2024.....</i>	<i>7</i>
<i>De meeste klachten gingen over de manier van (af)handelen, inclusief houding en gedrag</i>	<i>8</i>
<i>Er waren minder klachten over het uitblijven van actie c.q. het niet nakomen van afspraken</i>	<i>8</i>
<i>Teams waar het aantal klachten daalde in 2024</i>	<i>8</i>
<i>Teams waar het aantal klachten steeg in 2024</i>	<i>8</i>
<i>Teams waar het aantal klachten gelijk bleef in 2024</i>	<i>9</i>
<i>Klachten zijn minder vaak informeel afgedaan</i>	<i>9</i>
<i>Nationale ombudsman.....</i>	<i>9</i>
3.2 AANBEVELINGEN	10
3.2.1. Aanbevelingen van individuele klachtbehandelaars	10
3.2.2 Aanbevelingen van de klachtencoördinator.....	10
4. VERWACHTINGEN EN ONTWIKKELINGEN	12
BIJLAGE BIJ KLACHTJAARVERSLAG 2024.....	13
1. KLACHTENBEHANDELING	13
1.1 INFORMELE AFDOENING	13
1.2 FORMELE AFDOENING.....	13
1.3 TERMIJNEN.....	14
1.4 KLACHTCATEGORIEËN	14
2. NATIONALE OMBUDSMAN	14

1. Inleiding

Inwoners hebben de gemeente voor veel zaken nodig. Bijvoorbeeld voor het aanvragen van een paspoort, een omgevingsvergunning of uitkering. Het kan gebeuren dat een inwoner daarbij op een andere manier behandeld wordt dan deze verwachtte. Het gaat dan bijvoorbeeld om onbehoorlijk te woord staan, een afspraak niet nakomen, niet reageren op e-mails et cetera. In dat soort gevallen is het mogelijk een klacht in te dienen. Klachten moeten gaan over een 'gedraging jegens iemand'. Daaronder valt zowel handelen als nalaten.

De regels voor de behandeling van dit soort klachten staan in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In aanvulling daarop heeft de gemeente een eigen klachtenregeling vastgesteld. Dit is de Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023.¹ In de Awb staat niet wat een klacht is, maar wel wat het klachtrecht is. Dat is namelijk het recht om te klagen over de manier waarop een bestuursorgaan zich een bepaald geval ten opzichte van iemand heeft gedragen.

Een inwoner kan ook bezwaar maken of een melding indienen om aandacht te vragen voor een probleem. Klachten, bezwaar en meldingen zijn echter verschillende dingen. Het verschil komt kort gezegd neer op het volgende:

- een klacht is gericht tegen een ongewenste *gedraging*. Bijvoorbeeld onbehoorlijk te woord staan of niet terugbellen.
- bezwaar is gericht tegen een ongewenst *besluit*. Bijvoorbeeld een geweigerde vergunning.
- een melding is gericht tegen een ongewenste *toestand*. Bijvoorbeeld een kapotte straatlantaarn.

Voor de gemeente is het belangrijk om dit onderscheid te maken. Voor klachten, bezwaar of meldingen gelden namelijk verschillende procedures. De gemeente moet er voor zorgen dat de juiste procedure wordt doorlopen.

Dit jaarverslag gaat alleen over de behandeling van klachten en niet over meldingen en bezwaren. Een jaarverslag over de behandeling van bezwaren wordt bijvoorbeeld door de Adviescommissie bezwaarschriften uitgebracht.

De gemeente lost liever het probleem achter de klacht op dan alleen te onderzoeken of terecht is geklaagd of niet. De gemeente kiest daarom zoveel mogelijk voor de informele aanpak. Deze aanpak houdt in dat de gemeente zo snel mogelijk na ontvangst van een klacht contact met de klager opneemt om te bespreken of er een oplossing mogelijk is. Als een klacht naar tevredenheid opgelost wordt, hoeft de formele procedure niet meer gevolgd te worden.

De gemeente kan leren van klachten. Deze geven namelijk inzicht op welke punten de dienstverlening beter kan.

Voor u ligt de rapportage over het jaar 2024 met betrekking tot klachten over gedragingen van de gemeente Stichtse Vecht. In hoofdstuk 2 staat het cijfermateriaal. In hoofdstuk 3 staat een uitleg van de cijfers, de conclusies en de aanbevelingen. In hoofdstuk 4 staan de verwachtingen en ontwikkelingen voor 2025. De uitleg over de procedure en werkwijze staat in de bijlage.

¹ Deze is te raadplegen op <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR715064/1>

2. Cijfermateriaal

Totaal aantal klachten over de gemeente

Jaar	Aantal klachten
2024	74
2023	63
2022	76
2021	88

Tabel 1: totaal te behandelen klachten over de gemeente

Aantal klachten per team

In tabel 2 staat het aantal klachten per team. In tabel 3 staat het percentage klachten per team. Teams waarover niet is geklaagd, zijn niet opgenomen.

Team	Absoluut aantal in 2024	Absoluut aantal in 2023	Absoluut aantal in 2022
Beheer openbare ruimte	15	20	25
Leefomgeving en toezicht buiten	5	8	9
Omgeving en vergunningen	4	3	4
Ontwikkeling leefomgeving en economie	0	1	3
Ruimtelijke Regie en Ontwikkeling	1	0	0
Bedrijfsvoering leefomgeving	6	7	2
Dienstverlening samenleving	22	8	12
Ontwikkeling samenleving en veiligheid	3	3	0
Bedrijfsvoering samenleving	0	2	0
Bestuurlijke en juridische zaken	3	1	1
Financiën en control	0	1	1
Publiekszaken en dienstverlening	11	9	19
Teamoverstijgend	1	0	0
Bestuur	3	0	0

Tabel 2: aantal klachten per team in absolute aantallen

Team	Aantal klachten als percentage van totaal in 2024	Aantal klachten als percentage van totaal in 2023	Aantal klachten als percentage van totaal in 2022
Beheer openbare ruimte	20%	32%	33%
Leefomgeving en toezicht buiten	7%	13%	12%
Omgeving en vergunningen	5%	5%	5%
Ontwikkeling leefomgeving en economie	0%	1%	4%

Ruimtelijke Regie en Ontwikkeling	1%	0%	0%
Bedrijfsvoering leefomgeving	8%	11%	3%
Dienstverlening samenleving	30%	14%	16%
Ontwikkeling samenleving en veiligheid	4%	5%	0%
Bedrijfsvoering samenleving	0%	3%	0%
Bestuurlijke en juridische zaken	4%	1%	1%
Financiën en control	0%	1%	1%
Publiekszaken en dienstverlening	15%	14%	25%
Teamoverstijgend	1%	0%	0%
Bestuur	4%	0%	0%

Tabel 3: aantal klachten per team in percentages

Aard van de gedraging waarover geklaagd is in percentages

In tabel 4 staan de verschillende categorieën gedragingen waarover geklaagd werd. Een klacht kan over meerdere gedragingen gaan. In tabel 4 is weergegeven welk percentage van de klachten de betreffende gedraging (ook) als onderdeel hadden. De categorieën gedragingen zijn uitgelegd in de bijlage.

Aard van gedraging	2024	2023	2022
Onbehoorlijk te woord staan	7%	5%	14%
Geen actie / niet nakomen afspraken	8%	25%	18%
Niet reageren op contact, melding of (aan)vraag	16%	17%	17%
Bereikbaarheid	8%	2%	11%
Niet terugbellen of mailen	14%	9%	21%
Verkeerd of gebrekkig informeren	14%	8%	17%
Manier van handelen inclusief houding en gedrag	58%	53%	37%
Lengte (onzekerheid) behandelduur	7%	9%	18%
Overige gedragingen	9%	6%	4%

Tabel 4: aard van de gedragingen als onderdeel van een klacht in percentages

Percentage tijdige afhandeling

Een klacht moet in eerste instantie binnen zes weken afgehandeld zijn. In tabel 5 staan de percentages van de klachten die op tijd en te laat zijn afgewikkeld. In de bijlage staat een uitleg over de termijn.

Tijdigheid afhandeling	2024	2023	2022	2021
Op tijd afgehandeld	46%	38%	59%	53%

Niet op tijd afgehandeld	54%	62%	41%	47%
--------------------------	-----	-----	-----	-----

Tabel 5: percentage tijdige afhandeling

Uitkomsten afgehandelde klachten

In tabel 6 staan de uitkomsten van de afgehandelde klachten. 18 klachten uit 2024 hebben nog geen resultaat omdat deze op moment van opstellen van dit jaarverslag nog niet afgehandeld zijn.

Afhandeling	2024	2023	2022	2021
Geground	12	1	1	8
Ongegrond	6	9	5	4
Tussentijds afgebroken	4	1	5	3
Niet ontvankelijk verklaard	3	0	0	0
Informeel afgehandeld	29	39	57	61
Niet in behandeling genomen	0	1	0	3
Geen oordeel mogelijk	2	0	0	0
Geen resultaat (nog in behandeling)	18	12	8	7

Tabel 6: uitkomsten afgehandelde klachten

N.B. klachten die deels gegrond, deels ongegrond zijn verklaard zijn geregistreerd als gegrond. Het resultaat 'geen oordeel mogelijk' betekent dat niet is vast komen te staan wat er exact gebeurd is waardoor een oordeel niet mogelijk is.

Cijfers van de Nationale ombudsman over Stichtse Vecht

In 2024 heeft de Nationale ombudsman 32 klachten, vragen of verzoeken over Stichtse Vecht ontvangen. In 2024 heeft de Nationale ombudsman niettemin 38 klachten, vragen of verzoeken over Stichtse Vecht behandeld. In tabel 7 staat de wijze waarop de Nationale ombudsman deze klachten, vragen of verzoeken heeft afgehandeld.

Omschrijving	2024	2023	2022
Oplossing door interventie	4	2	3
Bemiddeling of goed gesprek	0	0	0
Onderzoek, waarvan met rapport	1	0	0
Onderzoek, waarvan met brief	0	0	1
Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	1	0	0
Informatie of doorverwijzing	31	15	20
Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	1	2	0

Tabel 7: cijfers van de Nationale ombudsman over Stichtse Vecht

Uit tabel 7 blijkt ook dat de Nationale ombudsman in 2024 één rapport heeft uitgebracht naar aanleiding van een klacht die bij hem was ingediend door een inwoner van Stichtse Vecht. Daarin oordeelde de Nationale ombudsman op basis van zijn onderzoek dat de klacht over het handelen van de gemeente Stichtse Vecht rondom de herplant van een boom en de daaropvolgende klachtbehandeling gegrond is. Dit rapport (2024/145) is te raadplegen op de website van de Nationale ombudsman.²

3. Conclusies & aanbevelingen

De organisatiestructuur is per 2022 aangepast. De organisatie is daarbij onder meer in andere teams ingedeeld. Daardoor is voor de meeste onderwerpen een vergelijking met de situatie van vóór 2022 niet goed mogelijk.

3.1 Resultaten klachten

Klachten zijn vaker op tijd afgehandeld

In 46% van de gevallen is een klacht op tijd afgehandeld. Dat is meer dan in 2023. Toen werd 38% op tijd afgehandeld. Dat 46% op tijd is afgehandeld betekent dat 54% van de klachten te laat is afgewikkeld. De 18 klachten uit 2024 die op moment van schrijven van dit jaarverslag nog niet zijn afgehandeld, tellen mee als 'te laat'. Uit de klachtenregistratie blijkt namelijk niet dat deze op tijd verdaagd zijn. Ook blijkt niet dat klagers hebben laten weten het goed te vinden dat langer over de behandeling wordt gedaan.

De reden voor de te late afhandeling varieert. In de meeste gevallen heeft de gemeente te veel tijd besteed aan het informele voortraject. In een aantal gevallen zorgde de communicatie met klager voor een langere behandelduur. Zo bleken klagers onbereikbaar, reageerden klagers niet (meer) of was er om andere reden meer tijd voor de communicatie nodig. In sommige gevallen blijkt tot de dag van afhandeling geen enkele afhandelingsactiviteit, in enkele gevallen tot op de dag van afhandeling in het systeem.

Tijdige klachtafhandeling is kennelijk niet overal in de organisatie een probleem. Team Publiekszaken en Dienstverlening is namelijk één van de drie teams met de meeste klachten, maar slaagt er toch in deze in alle gevallen op tijd af te wikkelen.

In 2024 is vaker gebruik gemaakt van de wettelijke mogelijkheid om de behandeltermijn te verdagen (verlengen), namelijk zeven keer. Door verschillende omstandigheden, ook die buiten de macht van de gemeente lagen, lukte het in een aantal van die gevallen niet om de klacht binnen de verlengde behandeltermijn af te wikkelen.

Het aantal klachten nam toe in 2024

In 2024 werden volgens de klachtenregistratie 74 klachten ingediend. In 2023 waren dat er 63. De stijging kan voornamelijk verklaard worden doordat in 2024 relatief veel klachten zijn ingediend over leerlingenvervoer. Daarnaast is er met name de laatste jaren een klein aantal klagers dat relatief vaak gebruik maakt van het hen toekomende recht om een klacht in te dienen. Ook dit deel van klachten steeg van circa 20% van het totale aantal in 2023 naar circa 25% van het totale aantal in 2024.

De gemeente behandelt sommige klachten over derden ook. Voor het sociaal domein is dit bijvoorbeeld geregeld in de 'Regeling klachtbehandeling sociaal domein'. De behandeling van een klacht over een derde is in 2024 niet voorgekomen. Dit soort klachten valt ook buiten dit klachtenjaarverslag. Daarnaast werd ook een aantal maal geklaagd over een onafhankelijke adviescommissie van de gemeente. Die adviescommissie is echter een zelfstandig bestuursorgaan dat die klachten zelf afhandelt.

² <https://www.nationaleombudsman.nl/publicaties>, zoekterm: 2024/145.

De meeste klachten gingen over de manier van (af)handelen, inclusief houding en gedrag

Uit tabel 4 blijkt dat (feitelijk) handelen, waaronder houding en gedrag, in meer dan de helft van de klachten als onderdeel voor kwam. Dit gaat om gevallen waarin klagers niet tevreden waren over bijvoorbeeld de manier waarop een aanvraag behandeld is of bijvoorbeeld de houding van een medewerker als niet dienstverlenend genoeg werd ervaren. Dit soort klachten kwamen in alle domeinen voor. Uit tabel 4 valt ook op dat het aantal keer dat (ook) geklaagd is over de (telefonische) bereikbaarheid van de gemeente is toegenomen. Deze klachten kwamen in het fysieke- en het sociale domein voor.

Er waren minder klachten over het uitblijven van actie c.q. het niet nakomen van afspraken

In 2024 gingen minder klachten over het uitblijven van actie of het niet nakomen van afspraken. Het percentage klachten dat (ook) daarover ging nam af van 25% in 2023 naar 8% in 2024.

Teams waar het aantal klachten daalde in 2024

Volgens tabel 2 en 3 hadden de teams Beheer openbare ruimte, Leefomgeving en Toezicht Buiten, Ontwikkeling leefomgeving en Economie en Bedrijfsvoering Leefomgeving minder klachten dan in 2023. De teams Bedrijfsvoering Samenleving, Ontwikkeling Leefomgeving en Economie hadden in 2024 geen klachten meer.

De klachten over team Beheer openbare ruimte gingen over diverse onderwerpen. Klachten hadden in de meeste gevallen (zeven klachten) te maken met de behandeling van (fixi)meldingen. De verweten gedragingen in de klachten van dit team waren met name de wijze van handelen c.q. houding en gedrag. Dit verwijt was onderdeel van circa 45% van de klachten. Dit varieerde van een te weinig dienstverlenende houding tot de manier van handelen bij een fixi-melding. Een andere gedraging die relatief vaak binnen dit team voorkwam (onderdeel van circa 25% van de klachten) is het niet reageren op contact, melding of aanvraag.

De klachten over team Leefomgeving en Toezicht Buiten hadden vrijwel allemaal te maken met handhaving. De verweten gedraging die het meest voorkwam (onderdeel van circa 80% van de klachten) is de wijze van handelen c.q. houding en gedrag. Het ging dan met name over de manier waarop handhavingsacties uitgevoerd werden.

Een meerderheid van de klachten van Bedrijfsvoering Leefomgeving (onderdeel van circa 65% van de klachten) had te maken met de behandeling van Woo-verzoeken. De gedraging waar het vaakst over werd geklaagd was de wijze van handelen c.q. houding en gedrag. Circa 30% van de klachten hadden dit als onderdeel. Dit varieerde van de manier waarop bepaalde procedurele handelingen werden verricht tot de ervaren mate van zorgvuldigheid.

Teams waar het aantal klachten steeg in 2024

Volgens tabel 2 en 3 hadden de teams Dienstverlening Samenleving, Bestuurlijke en Juridische Zaken, Ruimtelijke Regie en Ontwikkeling meer klachten dan in 2023. Team Publiekszaken en dienstverlening had in absolute zin meer klachten dan in 2023, het percentage van het totaal was in beide jaren echter gelijk. Ook het aantal klachten over bestuurders en teamoverstijgende klachten nam toe. Teamoverstijgende klachten zijn alle klachten die zich bevinden tussen het niveau van individuele (medewerkers van) teams en bestuurders.

Naast het grote aantal klachten over leerlingenvervoer (13 stuks) was er ten aanzien van team Dienstverlening Samenleving niet één onderwerp waarover substantieel vaker werd geklaagd dan andere onderwerpen. De gedraging die in de meeste klachten als onderdeel voorkwam (in circa 60%) was de manier van handelen. Dit varieerde van de houding en opstelling van medewerkers in (telefoon)gesprekken tot niet adequaat doorverwijzen. Klachten inzake leerlingenvervoer gingen er ook vaak over dat klagers vonden dat niet gereageerd werd, afspraken niet nagekomen werden en er verkeerd c.q. gebrekkig geïnformeerd werd.

De klachten van team Bestuurlijke en Juridische Zaken gingen in nagenoeg gelijke mate over de manier van handelen en de mate van informatieverstrekking. Het ging dan om procedurele handelingen en de inhoud en totstandkoming van stukken.

De stijging van het aantal klachten voor team Omgeving en Vergunningen was minimaal. Het aantal steeg van vier in 2023 naar vijf in 2024. Procentueel gezien bleef het aandeel gelijk. De verweten gedraging betrof met name niet terugbellen of -mailen (onderdeel van circa 75% van de klachten). In mindere mate ging het om de bereikbaarheid en verkeerd informeren/gebrekkige communicatie informatie (beiden kwamen in de helft van de klachten voor).

De toename van het aantal klachten van team Ruimtelijke Regie en Ontwikkeling was minimaal. Dit team ging van geen klachten in 2023 naar één klacht in 2024. De klacht ging over verkeerd informeren, de handelswijze en onzekerheid over de lengte van een bepaald proces. Hetzelfde geldt voor teamoverstijgende klachten. Het aantal daarvan steeg ook van geen in 2023, naar één klacht in 2024.

De klachten waarvoor team Publiekszaken en dienstverlening verantwoordelijk was, gingen met name over de manier van handelen, circa 80% van de klachten had dit als onderdeel. Dit varieerde van de ervaren mate van dienstverlening c.q. klantvriendelijkheid aan de balie tot de handelswijze bij bepaalde procedures zoals het aanvragen van een rijbewijs of identiteitsbewijs.

In 2024 zijn er klachten ingediend over bestuurders. Dat was sinds 2020 niet meer gebeurd. Het ging om drie klachten. In alle gevallen werd een bepaald handelen of handelswijze verweten. Al deze klachten zijn buiten behandeling gelaten (niet-ontvankelijk verklaard) omdat hetgeen waarover geklaagd werd niet onder het klachtrecht valt.

Teams waar het aantal klachten gelijk bleef in 2024

Volgens tabel 2 en 3 had team Ontwikkeling Samenleving en Veiligheid in absolute zin evenveel klachten als in 2023. Procentueel nam het aandeel wel af (van 5% in 2023 naar 4% in 2024). Deze klachten hadden allemaal te maken met overlast en veiligheid in de leefomgeving. In vrijwel alle gevallen betrof de verweten gedraging de handelswijze c.q. houding en gedrag. Dit varieerde van hoe omgegaan werd met meldingen tot de manier waarop correspondentie gevoerd wordt.

Klachten zijn minder vaak informeel afgedaan

Volgens de klachtenregistratie is ongeveer 52% van de klachten informeel afgedaan (29 van de 56 afgedane klachten). Dat is minder dan in 2023. In dat jaar werd circa 76% van de klachten informeel afgedaan. De daling houdt deels verband met de stijging van het aandeel klachten van klagers die herhaaldelijk klaagden. Deze klachten zijn nagenoeg allemaal formeel afgedaan. Daarnaast kwam het in 2024 nog steeds voor dat klachten volgens de registratie formeel zouden zijn afgedaan terwijl in de dossiers hiervan geen stukken van een formele afdoening zijn aangetroffen.

Nationale ombudsman

In tabel 7 zijn de cijfers van de Nationale ombudsman over Stichtse Vecht verwerkt. De Nationale ombudsman gebruikt per 2022 een ander registratiesysteem. De afdoeningswijzen worden daarin anders geregistreerd. Daardoor is er geen goede vergelijking te maken met de cijfers over de jaren voor 2022.

Uit tabel 7 blijkt dat inwoners zich in 2024 vaker hebben gewend tot de Nationale ombudsman dan voorgaande jaren. Deze stijging vertaalt zich niet in de afdoeningswijze van de Nationale ombudsman. Net als in 2023 en 2022 is namelijk circa 80% hiervan afgedaan door 'informatie of doorverwijzen'. In deze gevallen ging het namelijk veelal niet om klachten maar om vragen, verzoeken om informatie of andere (lopende) juridische procedures. Voor daadwerkelijke klachten die zijn afgehandeld met 'informatie of doorverwijzing' geldt dat de klager niet eerst bij de gemeente heeft geklaagd. Als dat het geval is, kan de Nationale ombudsman de klacht namelijk niet behandelen. De klager wordt dan door de Nationale ombudsman doorverwezen naar de gemeente voor interne klachtbehandeling.

Opvallend is dat de Nationale ombudsman een klacht over Stichtse Vecht heeft afgedaan met een rapport. Dit is in ieder geval sinds 2018 niet meer gebeurd. Op dit rapport wordt onderstaand in 3.2.2, bij aanbeveling 3, verder ingegaan.

3.2 Aanbevelingen

3.2.1. Aanbevelingen van individuele klachtbehandelaars

Klachtbehandelaars kunnen naar aanleiding van individuele klachten aanbevelingen doen. In 2024 is in vier individuele gevallen een aanbeveling gedaan door een behandelaar. Volgens de klachtenregeling moet degene tot wie de aanbeveling zich richt aangeven wat deze met de aanbeveling gaat doen. De betreffende klager krijgt daarvan een afschrift.

Een aanbeveling strekte ertoe om alsnog een passende belangenafweging te maken. De verantwoordelijke gaf richting de behandelaar aan de aanbeveling over te nemen. Daarbij gaf de verantwoordelijke aan de klager uit te nodigen voor een gesprek om invulling aan deze belangenafweging te geven. Wel heeft de verantwoordelijke naar de klager gecommuniceerd dat een nieuwe belangenafweging is gemaakt met een positief resultaat voor de klager. Dat positieve resultaat is doorgevoerd.

Een andere aanbeveling strekte er toe adequaat te reageren en direct te controleren als een inwoner er op wijst dat een veronderstelling van de medewerker niet juist is. Met name als het over veiligheid gaat. De verantwoordelijke heeft richting de behandelaar aangegeven de aanbeveling gedeeltelijk over te nemen. Bij zaken waarbij de veiligheid een onderwerp is, zal nauwgezet een afweging gemaakt worden of het mogelijk is om de locatie direct te (laten) controleren en bij welke situaties dit niet mogelijk en/of noodzakelijk is. Deze besluitvormingsrichting zou de verantwoordelijke delen met het team dat invulling geeft aan de piketdienst.

Een derde aanbeveling was gericht aan het management(overleg) en strekte er toe iedere medewerker van de gemeente minimaal basiskennis van de regels voor het behandelen van aanvragen en klachten te laten hebben, in ieder geval van de Algemene wet bestuursrecht. Deze procedurele regels zijn er namelijk ter bescherming van de rechten van de aanvragers, klagers en derden. De betreffende verantwoordelijke heeft dit onderkend en aangegeven de uitkomsten van het klachtenjaarslag inclusief verbeterpunten te gebruiken om met de managers en de teams een continue verbetercyclus in te zetten. Periodiek terugkerend worden klachtbehandeling, juridische kwaliteitszorg en dienstverlening door hen besproken, verbeteringen doorgevoerd en het effect gemeten.

De vierde aanbeveling strekte er toe een standaardzin te wijzigen. Deze zin vond de behandelaar namelijk uiterst ongelukkig en wekte bovendien de schijn van vooringenomenheid. Daarnaast deed dezelfde behandelaar in deze zaak de aanbeveling om tijdens een gesprek in te gaan op de wenselijkheid om een bepaalde overlastsituatie in breder verband op te pakken. De betreffende verantwoordelijke heeft aangegeven beide aanbevelingen over te nemen. Dit is aan de betreffende klager laten weten.

3.2.2 Aanbevelingen van de klachtencoördinator

Gelet op het totaalbeeld van de klachten en de behandeling daarvan in 2024, worden de volgende aanbevelingen gedaan.

1. handel klachten op tijd af

De stijging van het aantal klachten dat op tijd is afgehandeld is positief. Desondanks is minder dan de helft van de klachten op tijd afgehandeld. Dat deel moet omhoog. De gemeente heeft eerder laten zien klachten grotendeels op tijd te kunnen afhandelen. In 2019 werd bijvoorbeeld nog 85% van de klachten op tijd afgehandeld. Op alle plekken in de organisatie zouden klachten nóg sneller en adequater opgepakt moeten worden. Een klacht informeel oplossen heeft de voorkeur. Als echter duidelijk wordt dat het niet zal lukken om een klacht informeel op te lossen, zou de klantcoach gelijk de behandeling aan de behandelaar moeten laten die vervolgens met de juiste prioriteitstelling adequaat met de klacht aan de slag gaat. Daarnaast kan vaker gebruik gemaakt worden van de wettelijke mogelijkheden om de behandeltermijn te verdagen (verlengen).

2. beperk klachtbehandeling tot de daarvoor aangewezen functionarissen

In 2017 introduceerde de gemeente het systeem van informele afdoening door speciaal daarvoor aangewezen medewerkers. De klachtbehandelaars hoefden zich daardoor “alleen nog maar” te richten op de eventuele formele afdoening. In 2022 kreeg het systeem van informele klachtafdoening naar aanleiding van een aanbeveling uit het Klachtenjaarverslag 2021 hernieuwde aandacht. Echter, in 2024 werd de afwikkeling van klachten of een deel van het proces weer vaker aan medewerkers gelaten die noch klachtbehandelaar waren, noch speciaal voor informele afdoening waren aangewezen. Meestal ging dit om medewerkers met (inhoudelijke) verantwoordelijkheden in de onderliggende dossiers. Het betrekken van dit soort medewerkers met vergaande dossierkennis kan natuurlijk de informele afdoening bevorderen. In die gevallen zou dit soort medewerkers echter inhoudelijk adviseur voor de behandelaar of klantcoach moeten zijn in plaats van de afhandeling aan deze medewerker te laten. Deze medewerkers missen namelijk meestal kennis van het klachtproces en de registratie. De uniformiteit van zowel proces als registratie komt daarmee in gevaar.

3. overweeg of oplossingsgerichte klachtbehandeling meer gefaciliteerd zou moeten worden.

De Nationale ombudsman doet in zijn rapport 2024/145 twee belangrijke constatering met betrekking tot klachtbehandeling in Stichtse Vecht:

- er moet aandacht gehouden worden op waar het iemand in de kern om gaat
- de focus moet op de inhoud liggen in plaats van op de procedure. Door de focus op proces hanteert de gemeente volgens de Nationale ombudsman een te beperkt klachtbegrip.

Deze constatering lijken vooral te gelden voor de formele klachtbehandeling en tonen eigenlijk vooral wat er mist bij de klachtbehandeling in Stichtse Vecht. Behandelaars worden namelijk niet ondersteund in oplossingsgerichte klachtbehandeling. De focus op het proces die de Nationale ombudsman in dat geval constateerde is verklaarbaar. Voor procedurele aspecten is er namelijk wél ondersteuning, namelijk de klachtencoördinator.

Als de gemeente meer aandacht wil voor het in de kern oplossen van klachten in alle fases van het klachtproces, zou zij nog meer een oplossingsgerichte klachtbehandeling moeten faciliteren. Dit kan bijvoorbeeld door scholing van behandelaars op dit vlak of anderzijds inzetten van extra capaciteit hiervoor. In het meest vergaande geval zou de gemeente zich kunnen afvragen of het systeem met een relatief groot aantal potentiële klachtbehandelaars, die in meer of mindere mate met klachten te maken hebben, nog volstaat. Gedacht zou bijvoorbeeld ook kunnen worden aan een systeem waarbij één of meer (gespecialiseerde) functionarissen worden aangewezen voor (oplossingsgerichte) klachtbehandeling. Het klachtmanagement zou in dit laatste geval bij de klachtencoördinator kunnen blijven.

4. maak het mogelijk om ook van informeel afgedane klachten te leren

Leren van klachten is pas echt goed mogelijk als duidelijk is of terecht is geklaagd. Als blijkt dat ergens vaak terecht over wordt geklaagd, kan beter gestuurd worden op het voorkomen van dat soort klachten. De meeste klachten worden informeel afgedaan. Het “nadeel” van informeel afdoen is dat er geen oordeel over de klacht wordt gegeven. Onduidelijk blijft dan ook of terecht is geklaagd of niet.

De gemeente zou de mogelijkheid om te leren van informeel afgedane klachten nog beter kunnen aangrijpen door bij informeel afgedane klachten zoveel mogelijk aan te geven of terecht is geklaagd of niet. Dat kan bijvoorbeeld door een notitie hierover te maken in het zaakstelsel.

5. de aanbeveling iedere medewerker van de gemeente minimaal basiskennis van de regels voor het behandelen van aanvragen en klachten te laten hebben, wordt onderschreven maar niet herhaald.

De Nationale ombudsman deelt in zijn rapport 2024/145 de constatering van de gemeente dat de gemeente in dat dossier verzoeken op basis van de Wet open overheid, handavingsverzoeken en bezwaren niet op de juridisch juiste wijze afhandelde en klachten niet volgens de in de klachtenregeling voorgeschreven wijze behandelde. De klachtbehandelaar deed daarover reeds een aanbeveling aan het management. Zie hiervoor bovenstaand 3.2.1, de derde aanbeveling. De Nationale ombudsman vond deze constatering van de gemeente zelf en de aanbeveling positief omdat de gemeente daarmee laat zien dat zij klachten gebruikt om van te leren en zich inspant om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Deze aanbeveling van de betreffende klachtbehandelaar wordt in dit jaarverslag onderschreven. Het herhalen van deze aanbeveling in deze paragraaf van dit jaarverslag heeft echter geen toevoegde waarde op de aanbeveling die de betreffende klachtbehandelaar reeds deed.

4. Verwachtingen en ontwikkelingen

In het jaarverslag 2023 werd aangegeven dat zou moeten blijken of de invoering van de Omgevingswet invloed zou hebben op het indienen van klachten. Van een enige invloed is in 2024 niet gebleken.

In 2025 wordt de klachtbehandelaars een (opfris)training klachtbehandeling aangeboden. Vooralsnog betreft dit een training gefocust op het proces en de kaders van klachtbehandeling. Dit kan natuurlijk veranderen aan de hand van de uitkomst van de eventuele opvolging van aanbeveling 3 uit dit jaarverslag.

In 2024 en 2025 wordt door de gemeente de doorontwikkeling van de ambtelijke organisatie uit 2021 geëvalueerd. Mogelijk heeft dit eventuele gevolgen voor de inrichting van de klachtbehandeling.

Maarssen 7 maart 2025,
De klachtencoördinator
Steven van Schaik

Bijlage bij klachtjaarverslag 2024

1. Klachtenbehandeling

Er zijn minimumeisen waar een goede behandeling van een klacht aan moet voldoen. Deze staan in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In de Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012 (hierna: de Verordening) staan aanvullende regels. Deze is begin 2024 vervangen door de 'Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023'. Speciaal voor het sociaal domein is er nog de Regeling klachtbehandeling sociaal domein.

In de wet staat geen definitie van klacht. Dat is bewust gedaan. De wetgever wilde namelijk voorkomen dat een omschrijving het klachtrecht zou beperken in plaats van verhelderen. Wat de Awb wél doet is iedereen het recht geven *“om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan”*. In de gemeentelijke klachtenregeling is dit nader op Stichtse Vecht toegespitst.

Het indienen van een klacht moet laagdrempelig zijn. Een voorbeeld hiervan is het kunnen indienen van een klacht via een webformulier. In Stichtse Vecht kan dat.

De klachtenprocedure leidt tot een juridisch niet-bindend oordeel over een gedraging van de overheid. Voor veel klagers zal een snelle oplossing die naar tevredenheid is, belangrijker zijn dan een formeel oordeel over de klacht. De wet gaat er in eerste instantie ook van uit om klachten naar tevredenheid van de klager op te lossen. De formele procedure is wat dat betreft “plan B”. De gemeente handelt volgens dit uitgangspunt. Eerst probeert de gemeente klachten samen met de klager op te lossen (informele afdoening). Pas als dat niet lukt, volgt afhandeling volgens de formele afdoening. De gemeente trekt hoe dan ook graag lering uit klachten. Hiermee kan de dienstverlening verder verbeterd worden. De gemeente heeft dus zonder meer ook belang bij een zorgvuldig onderzoek en behoorlijke afhandeling van klachten.

In uitzonderingsgevallen hoeft een schriftelijke klacht niet behandeld te worden. Dan gaat het bijvoorbeeld om klachten over gedragingen die ouder dan één jaar zijn, klachten over gedragingen waartegen ook bezwaar gemaakt had kunnen worden, gedragingen waarover al een keer is geklaagd waarbij deze eerdere klacht al volgens de procedure is behandeld, et cetera.

1.1 Informele afdoening

De gemeente handelt klachten zo veel mogelijk informeel af. Klagers krijgen snel een reactie. Een formeel traject is dan vaak niet meer nodig. Door contact te leggen met de klager, leert de gemeente van de klachten en kan de dienstverlening verbeteren. Dit leidt weer tot minder klachten.

De informele behandeling komt neer op het volgende. Per team met (veel) klantcontacten zijn één of meer klantcoaches aangewezen. Deze klantcoach houdt in de gaten of klachten op tijd worden afgehandeld. De klantcoach belt de klager zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht. In dit telefoongesprek probeert de klantcoach de klacht minnelijk op te lossen. Belangrijk is daarbij dat de klantcoach in dit gesprek probeert de achtergrond van de klacht boven tafel te krijgen. Bij een oplossing (het naar tevredenheid tegemoetkomen aan de klacht) stopt de behandeling van de klacht. De klantcoach registreert de afdoening. De meeste klagers vinden deze wijze van oplossen prettig.

1.2 Formele afdoening

Het kan gebeuren dat het niet lukt om de klacht in het telefoongesprek naar tevredenheid op te lossen. In dat geval behandelt de gemeente de klacht verder via de formele procedure uit de klachtenregeling. De klachtenregeling bepaalt wie de behandelaar is van een klacht. De behandelaar stelt de klager bijvoorbeeld in de gelegenheid te worden gehoord op een hoorzitting. Ook de beklagde wordt uitgenodigd zodat klager en beklagde op elkaars standpunt standpunten kunnen reageren. De behandelaar stelt naar aanleiding van de hoorzitting een rapport op. Als sluitstuk laat de behandelaar schriftelijk aan de klager weten wat zijn of haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht zijn. De behandelaar laat met andere woorden weten of de klacht bijvoorbeeld gegrond of ongegrond is.

1.3 Termijnen

De gemeente heeft geen klachtencommissie maar handelt klachten zelf af. Volgens de wet is de behandeltermijn dan zes weken. Het kan gebeuren dat de gemeente een klacht niet binnen deze termijn kan afhandelen. In de wet staat dat het mogelijk is de afhandeling dan eenmalig met vier weken te verdagen. Daarna is verder uitstel alleen mogelijk als de klager het daarmee eens is. In de verordening staat dat mondelingen klachten binnen twee weken afgedaan moeten worden.

1.4 Klachtcategorieën

Klachten gaan over uiteenlopende soorten gedragingen. De gedragingen waarover is geklaagd zijn zoveel mogelijk gecategoriseerd. Dit levert de volgende categorisering op:

Onbehoorlijk te woord staan: de mondelinge communicatie verloopt anders dan klager verwacht had door bijvoorbeeld de toonzetting of woordgebruik.

Manier van (af)handelen (inclusief houding en gedrag): zich door een bepaald handelen onheus bejegend voelen. Bijvoorbeeld door het plotseling verbreken van de verbinding, non-verbale communicatie (zoals houding), etc.

Geen actie nemen / afspraken niet nakomen: de gemeente wekt de indruk actie te ondernemen of spreekt af iets te gaan doen, maar de klager merkt hier vervolgens niets of zeer weinig van.

Niet reageren op contact, melding of (aan)vraag: buiten (vaak) een geautomatiseerde ontvangstbevestiging ervaren de klagers -vaak ondanks rappelleren- geen reactie van de gemeente.

Niet terugbellen of mailen: deze categorie is een verbijzondering van de vorige categorie en spreekt voor zich.

Bereikbaarheid: de klager ervaart dat de gemeente (een bepaald team of medewerker) tegen zijn verwachtingen niet of slecht bereikbaar is.

Verkeerd of gebrekkig informeren: deze categorie spreekt voor zich.

Lengte (onzekerheid) behandelduur: deze categorie spreekt voor zich.

Overige gedragingen: gedragingen die incidenteel voorkomen of die aan de hand van de klacht niet duidelijk te categoriseren zijn.

2. Nationale ombudsman

De gemeente Stichtse Vecht is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Dat betekent dat een klager die een klacht heeft ingediend bij de gemeente maar niet tevreden is over de afhandeling daarvan, een verzoek aan de Nationale ombudsman kan richten.

De Nationale Ombudsman stelt het bereiken van een oplossing voorop. Schriftelijke klachtenbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is uitzondering geworden.