



# Jaarverslag klachtbehandeling 2022

Dit is niet het vastgestelde jaarverslag. Dit is een versie van het jaarverslag waarbij de opmaak is gewijzigd om te voldoen aan de richtlijnen voor plaatsing op de website.

6 april 2023

## Inhoud

<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>2. CIJFERMATERIAAL</b> .....	<b>4</b>
TOTAAL AANTAL KLACHTEN OVER DE GEMEENTE .....	4
AANTAL KLACHTEN PER TEAM .....	4
AARD VAN DE GEDRAGING WAAROVER GEKLAAGD WORDT IN PERCENTAGES .....	4
PERCENTAGE TIJDIGE AFHANDELING .....	5
UITKOMSTEN AFGEHANDELDE KLACHTEN .....	5
CIJFERS VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN OVER STICHTSE VECHT .....	6
<b>3. CONCLUSIES &amp; AANBEVELINGEN</b> .....	<b>6</b>
3.1 ALGEMEEN.....	6
<i>Er is weer aandacht voor het klantcoachsysteem</i> .....	6
<i>Een nieuwe klachtenregistratie</i> .....	7
3.2 RESULTATEN KLACHTEN.....	7
<i>Het aantal klachten nam af in 2022</i> .....	7
<i>Een vergelijking van aantallen op teamniveau is dit jaar niet mogelijk</i> .....	7
<i>Klachten per team in 2022</i> .....	7
<i>De meeste klachten gingen over de manier van (af)handelen</i> .....	8
<i>Klachten zijn vaker op tijd afgehandeld</i> .....	8
<i>Klachten zijn vooral informeel afgedaan</i> .....	9
<i>Nationale ombudsman</i> .....	9
3.3 AANBEVELINGEN .....	9
<b>4. VERWACHTINGEN EN ONTWIKKELINGEN</b> .....	<b>10</b>
<b>BIJLAGE BIJ KLACHTENJAARVERSLAG 2022</b> .....	<b>11</b>
1. KLACHTENBEHANDELING .....	11
1.1 <i>Informeel afdoening</i> .....	11
1.2 <i>Formeel afdoening</i> .....	12
1.3 <i>Termijnen</i> .....	12
1.4 <i>Klachtencategoriën</i> .....	12
2. NATIONALE OMBUDSMAN .....	13

# 1. Inleiding

Klagen over de gemeente kan. Klaagt iemand over hoe de gemeente zich in een bepaald geval tegenover hem, haar of iemand anders heeft gedragen? Dan staat in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hoe deze klacht behandeld moet worden. Een gedraging is niet alleen iets wat de gemeente doet, maar juist ook als de gemeente iets niet doet. Bijvoorbeeld niet reageren op een melding.

Een klacht is meer dan alleen een uiting van ongenoegen. De gemeente kan ook leren van klachten. Klachten geven namelijk inzicht op welke punten de dienstverlening beter kan.

Twee andere manieren waarop iemand kan laten weten dat de gemeente niet aan de verwachtingen voldoet zijn het maken van bezwaar en het indienen van een melding. Het verschil tussen klachten, bezwaar en meldingen 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 losse stoeptegels of overhangend groen.

Dit verschil is vooral voor de gemeente van belang. De procedures die gevolgd moeten worden zijn namelijk verschillend. Voor een inwoner zal het verschil waarschijnlijk niet het belangrijkste zijn. De inwoner heeft in de eerste plaats een probleem met de gemeente en wil dat dat opgelost wordt. Of dat nu via een klachten-, bezwaren- of meldingsprocedure gaat. Het naar tevredenheid oplossen van het probleem is ook wat de gemeente in eerste instantie wil. Voor klachten bijvoorbeeld is het uitgangspunt om snel na ontvangst contact op te nemen met de klager om te bespreken of er een oplossing mogelijk is. Als een oplossing niet mogelijk is, kan de gemeente niet anders dan de geldende procedure te volgen.

Voor dit jaarverslag is het verschil tussen klachten, meldingen en bezwaar zonder meer van belang. Dit jaarverslag gaat namelijk alleen over de behandeling van klachten. Meldingen en bezwaren worden in dit jaarverslag niet behandeld. Een jaarverslag over de behandeling van bezwaren wordt bijvoorbeeld door de Adviescommissie bezwaarschriften uitgebracht.

Voor u ligt de rapportage over het jaar 2022 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, staan de conclusies en aanbevelingen. In hoofdstuk 4 staan de verwachtingen en ontwikkelingen voor 2023. De uitleg over de procedure en werkwijze staat in de bijlage.

## 2. Cijfermateriaal

### Totaal aantal klachten over de gemeente

Jaar	Aantal klachten
2022	76
2021	88
2020	91
2019	81

Tabel 1 totaal aantal te behandelen klachten over de gemeente

### Aantal klachten per team

In tabel 2 staat per team het aantal klachten dat in 2022 is ingediend. Door de doorontwikkeling van de organisatie is een vergelijking met de aantallen uit voorgaande jaren niet goed mogelijk. Dit wordt verder uitgelegd onder 3.1.

Team	Absoluut aantal	Percentage van totaal
Omgeving en Vergunningen	4	5%
Beheer openbare Ruimte	25	33%
Ontwikkeling Leefomgeving en Economie	3	4%
Leefomgeving en Toezicht Buiten	9	12%
Bedrijfsvoering Leefomgeving	2	3%
Dienstverlening Samenleving	12	16%
Publiekszaken en Dienstverlening	19	25%
Bestuurlijke en Juridische zaken	1	1%
Financiën en Control	1	1%

Tabel 2 aantal klachten per team in absolute aantallen en percentages

### Aard van de gedraging waarover geklaagd wordt in percentages

Vaak gaat een klacht over meer gedragingen tegelijk. In tabel 3 staan de verschillende categorieën gedragingen waarover geklaagd werd. Klachten waarin over meerdere gedragingen wordt geklaagd, zijn niet meer opgenomen als 'overig' of als categorie gedraging waarover de klacht hoofdzakelijk ging. Bij een klacht over meerdere gedragingen, telt iedere gedraging apart mee. Het percentage drukt dus uit bij hoeveel klachten de betreffende gedraging (ook) een onderdeel was. Het percentage in de kolom '2022', is, anders dan in 2021 en 2020, niet het percentage van het totaal aantal klachten. Daardoor vallen de percentages in tabel 3 hoger uit dan vorige jaren, ook al nam het aantal klachten in absolute zin af. De categorieën zijn uitgelegd in de bijlage.

Aard van de gedraging	2022	2021	2020	2019
Onbehoorlijk te woord staan	14%	9%	26%	-
Geen actie / niet nakomen afspraken	18%	14%	18%	-
Niet reageren op contact, melding of (aan)vraag	17%	13%	12%	-
Bereikbaarheid	11%	-	-	-
Niet terugbellen of mailen	21%	7%	6%	-
Verkeerd of gebrekkig informeren	17%	12%	6%	-
Manier van handelen inclusief houding en gedrag	37%	29%	25%	-
Lengte (onzekerheid) behandelduur	18%	-	-	-
Overige gedragingen	4%	9%	6%	-

Tabel 3 aard van de gedragingen waarover in een klacht geklaagd wordt in percentages

## Percentage tijdige afhandeling

Een klacht moet binnen zes weken afgehandeld zijn. In tabel 4 staan de percentages van de klachten die op tijd en te laat zijn afgewikkeld. In de bijlage staat een uitleg over de termijn.

Tijdige afhandeling	2022	2021	2020	2019
Op tijd afgehandeld	59%	53%	77%	85%
Niet op tijd afgehandeld	41%	47%	23%	15%

Tabel 4 Percentage tijdige afhandeling

## Uitkomsten afgehandelde klachten

In tabel 5 staan de uitkomsten van de afgehandelde klachten. Dit is inclusief de resultaten van de 21 klachten die niet meer in het verslagjaar zijn afgehandeld. Acht van deze 21 klachten uit 2022 hebben echter nog geen resultaat omdat deze op moment van opstellen van dit jaarverslag nog niet afgehandeld zijn.

Afhandeling	2022	2021	2020	2019
Geground	1	8	24	33
Ongegrond	5	4	21	23
Ingetrokken	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	2
Tussentijds afgebroken	5	3	6	21
Informeel afgehandeld	57	61	37	Niet van toepassing
Niet in behandeling genomen	0	3	1	0
Geen resultaat (nog in behandeling)	8	7	2	1

Tabel 5 Uitkomsten afgehandelde klachten

## Cijfers van de Nationale ombudsman over Stichtse Vecht

Klagers die niet tevreden zijn over hoe de gemeente Stichtse Vecht hun klacht heeft afgehandeld, kunnen terecht bij de Nationale ombudsman. In de bijlage staat een uitleg van de verschillende manieren waarop de Nationale ombudsman een verzoek kan afdoen. In tabel 6 staan de cijfers van de Nationale ombudsman over Stichtse Vecht.

Omschrijving	2022	2021	2020	2019
In behandeling per 1 januari van het verslagjaar	0	3	4	1
Ingediend in verslagjaar	14	33	32	23
Afgedaan zonder onderzoek	13	33	29	22
Afgedaan met rapport of brief	0	0	0	0
Interventie	1	3	3	2
Bemiddeling of goed gesprek	0	0	1	0
In behandeling per 31 december van het verslagjaar	-	0	3	2

Tabel 6 cijfers van de Nationale ombudsman over Stichtse Vecht

NB: De cijfers in kolom '2022' betreffen de cijfers van 1 januari t/m 30 juni 2022. Door omstandigheden zijn op moment van schrijven de complete jaarcijfers over 2022 nog niet van de Nationale ombudsman ontvangen.

## 3. Conclusies & aanbevelingen

### 3.1 algemeen

#### Er is weer aandacht voor het klantcoachstelsel

De gemeente heeft de aanbeveling uit het jaarverslag van 2021 om aandacht te hebben voor het systeem van klantcoaches opgevolgd. Binnen de teams met (veel) klantcontacten zijn weer c.q. meer medewerkers als klantcoach aangewezen. Hierdoor is een informele, uniforme en tijdige behandeling beter geborgd. De registratie is ook vollediger: er zijn door de klantcoaches meer notities gemaakt en vaker correspondentie geregistreerd.

### **Een nieuwe klachtenregistratie**

De gemeente registreert klachten in het document management systeem (dms). In juli 2022 is de gemeente overgestapt op een ander systeem. Nieuwe klachten zijn vanaf dat moment via dit systeem afgehandeld. Klachten die op het moment van de overstap nog niet waren afgehandeld zijn naar het nieuwe systeem overgezet.

## **3.2 resultaten klachten**

### **Het aantal klachten nam af in 2022**

Volgens de klachtenregistratie zijn in 2022 76 klachten over de gemeente ingediend. Dat aantal is lager dan in 2021. Toen waren het er 88. De reden voor de daling is niet duidelijk. Wel is te zien dat er minder is geklaagd over gedragingen die te maken hebben met het beheer van de openbare ruimte. Ook is het aantal klachten op het werkgebied van het oude team Omgevingskwaliteit (12 klachten in 2021) gehalveerd. De nieuwe teams waarover de taken van Omgevingskwaliteit verdeeld zijn kregen namelijk zes klachten.

De gemeente behandelt sommige klachten over derden ook. Dat komt vooral voor in het sociaal domein, bijvoorbeeld op basis van de 'Regeling klachtbehandeling sociaal domein'. Zo'n klacht is in 2022 vier keer ingediend. Daarvan zijn twee op tijd, één te laat en één nog niet afgehandeld. Deze vier vallen buiten het totaal aantal dat in tabel 1 staat.

### **Een vergelijking van aantallen op teamniveau is dit jaar niet mogelijk**

Per 1 november 2021 is de organisatie doorontwikkeld. Onderdeel daarvan is een herverdeling van het werk in drie clusters (Strategie & Regie, Dienstverlening klant en Bedrijfsvoering). Door deze herverdeling zijn teams anders ingedeeld en heten ze nu anders. Teams vóór en na de doorontwikkeling zijn daardoor niet zonder meer te vergelijken. Zo'n vergelijking tussen aantallen in resultaten is in dit jaarverslag dan ook niet gemaakt.

### **Klachten per team in 2022**

Team Beheer Openbare Ruimte had 25 klachten. Deze klachten gingen vaak over meer dan één gedraging. Zo betrof 36% van de gedragingen waarover geklaagd werd het niet reageren op een verzoek of (fixi)melding. In 32% van de gedragingen waarover geklaagd werd ging het over niet terugbellen c.q. niet terugmailen. De lengte van de behandelduur (of de onduidelijkheid daarover) en het niet ondernemen van actie c.q. het niet nakomen van afspraken betrof 27% van de gedragingen waarover geklaagd werd. Deze twee gedragingen gingen vaak ook met elkaar samen.

Team Publiekszaken en Dienstverlening kreeg 19 klachten. Deze klachten gingen vaak over meerdere gedragingen. Zo ging 42% van de gedragingen over de manier van handelen waaronder houding en gedrag.

Dat varieerde van de ervaren houding en gedrag aan de balie tot het plots verbreken van de verbinding. In 37% van de gedragingen waarover geklaagd werd, ging het over niet terugbellen c.q. niet terugmailen. Iets meer dan een kwart van de gedragingen (26%) ging over de (telefonische) bereikbaarheid van dit team.

Twaalf klachten gingen over team Dienstverlening Samenleving. Ook bij dit team ging een klacht regelmatig over meerdere gedragingen. Het grootste deel van de gedragingen waarover geklaagd werd (81%) betrof de manier van handelen (waaronder houding en gedrag). Dat varieert van de handelingsnelheid tot het gevoel van disproportionaliteit in de veelheid aan gegevens die gevraagd wordt en de wijze waarop.

Team Leefomgeving en Toezicht had negen klachten. Ook deze klachten gingen vaak over meerdere gedragingen tegelijk. 56% van de gedragingen waarover geklaagd werd ging over de manier van handelen waaronder houding en gedrag. Dit ging vooral over het optreden van BOA's dat klagers onbehoorlijk vonden. Daarbij ervoeren klagers ook dat ze onbehoorlijk te woord werd gestaan (33% van de gedragingen).

Bij de overige teams waarover geklaagd werd, bleef het aantal klachten per team onder de vijf. Klachten over meerdere gedragingen tegelijk kwamen bij deze teams weinig voor. In de meeste gevallen gingen de klachten over communicatie (dat wil zeggen: niet, laat of gebrekkig reageren). Bij Bedrijfsvoering Leefomgeving namelijk beide klachten en Ontwikkeling Leefomgeving en Economie één van de drie. Twee klachten van team Ontwikkeling Leefomgeving en Economie gingen over onbehoorlijk handelen c.q. te woord staan. Uitzondering is team Omgeving en Vergunningen. De vier klachten van dit team gingen wel over meerdere gedragingen. Zo ging 75% van de gedragingen waarover geklaagd werd over de lengte van de behandelduur (of de onzekerheid hierover), 50% over verkeerd informeren/gebrekkige communicatie en 50% over het niet nemen van actie c.q. het niet nakomen van afspraken.

Over bestuurders (wethouders, burgemeester) is in 2022, net als in 2021, niet geklaagd.

### **De meeste klachten gingen over de manier van (af)handelen**

In 37% van de klachten is (feitelijk) handelen, waaronder houding en gedrag, onderwerp of onderdeel van de klacht. Dit kan variëren van “klassieke” gevallen van (non-verbale) houding en gedrag zoals “de hoorn erop gooien” tot klachten over bijvoorbeeld onzorgvuldigheid of nalatigheid. De gedragingen ‘niet terugbellen of mailen’, ‘geen actie ondernemen/afspraken niet nakomen’, ‘niet reageren op contact, melding of (aan)vraag’, verkeerd informeren/gebrekkige communicatie en ‘lengte (onzekerheid) behandelduur’, hebben in de kern allemaal te maken met communicatie. Vaak hangen deze verweten gedragingen met elkaar samen. De percentages liggen daarom ook dicht bij elkaar (21%, 18%, 17%, 17% respectievelijk 18%).

### **Klachten zijn vaker op tijd afgehandeld**

In 2022 is 59% van de klachten op tijd afgehandeld. Dat is een verbetering ten opzichte van 2021 toen 53% op tijd afgehandeld was. De acht klachten uit 2022 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 tijdig verdaagd zijn of dat klager instemt met de langere behandelduur. Dat klachten vaker op tijd zijn afgehandeld, heeft er



waarschijnlijk mee te maken dat er binnen de organisatie meer aandacht is voor de klantcoaches. Deze belangrijke posities in het proces zijn lopende 2022 weer beter opgevuld. Daardoor zijn klachten adequater opgepakt.

Waarom de termijnen zijn overschreden blijkt niet uit de klachtenregistratie. Van de wettelijke mogelijkheid om de behandeltermijn voor een klacht te verlengen (verdagen) is in 2022 volgens de registratie een paar keer gebruik gemaakt.

### **Klachten zijn vooral informeel afgedaan**

Ongeveer 84% van de klachten is volgens de registratie informeel afgedaan (55 van de 68 afgedane klachten). Dat is een stijging ten opzichte van 2021 toen het om ongeveer 75% ging.

### **Nationale ombudsman**

De cijfers van geheel 2022 zijn op moment van schrijven van dit jaarverslag nog niet ontvangen van de Nationale ombudsman. Normaliter ontvangt de gemeente die in januari. In verband met de overstap naar een ander registratieprogramma door de Nationale ombudsman heeft de gemeente medio 2022 wel de cijfers van het eerste half jaar van 2022 gekregen. Dit halfjaaroverzicht is in tabel 6 verwerkt. Op het moment dat de jaarcijfers van de Nationale ombudsman beschikbaar komen, wordt de informatie hierover door middel van een addendum aan dit jaarverslag toegevoegd.

Uit het halfjaaroverzicht blijkt dat 13 van de 14 gevallen in het eerste half jaar zijn afgedaan door informeren of verwijzen. In deze gevallen ging het namelijk om vragen, verzoeken om informatie, andere (lopende) juridische procedures of klachten waarover niet eerst bij de gemeente geklaagd was. Eén geval heeft de Nationale ombudsman kunnen oplossen door interventie (samen met de overheidsinstantie bespreken of een snelle oplossing mogelijk is). Ook in de eerste helft van 2022 heeft de Nationale ombudsman geen gevallen over Stichtse Vecht afgedaan met een rapport of brief.

## **3.3 Aanbevelingen**

Er zijn geen aanbevelingen door behandelaars van klachten in individuele afdoeningsrapporten gedaan. Gelet op het totaalbeeld van de klachten en de behandeling daarvan in 2022, worden de volgende aanbevelingen gedaan.

### *1. handel klachten op tijd af*

Het aantal klachten dat in 2022 op tijd is afgehandeld is hoger dan in 2021 (59% tegenover 53%). Het niveau van 2020 (77% op tijd) en 2019 (85% op tijd) is in 2022 echter niet bereikt. Als voor een product van de gemeente een behandeltermijn is gesteld, mag de inwoner verwachten binnen die tijd antwoord te krijgen. Het kan gebeuren dat het niet lukt om zo'n termijn te halen. Dan is het aan de gemeente om daar transparant over te zijn. Ook is het aan de gemeente om dan de eventuele wettelijke mogelijkheden voor

termijnverlenging gebruiken. Voor klachten geldt dat natuurlijk ook. Klagers hebben al een negatieve ervaring met de gemeente. Het helpt het herstel van vertrouwen in de gemeente niet als een klager te laat of geen reactie van de gemeente krijgt. Als iemand de moeite neemt om een ervaren probleem aan te kaarten heeft diegene recht op een reactie binnen de tijd die de wet daarvoor geeft.

#### *2. ook informeel afgedane klachten kunnen leereffect hebben*

Zowel de klager als de gemeente hebben profijt van het informeel afdoen van klachten. Bij een informele afdoening volgt echter geen formeel oordeel over de klacht. Doordat de klacht naar tevredenheid van beide partijen is opgelost, verschuift ook in de praktijk de behoefte aan een constatering of terecht is geklaagd of niet naar de achtergrond. Dat kan afbreuk doen aan het leereffect van klachten (buiten de kring van direct betrokkenen). Mogelijk structurele onderliggende oorzaken kunnen dan blijven bestaan. Ook kan geen volledig beeld gekregen worden over welke gedragingen in zijn algemeenheid nu wel of juist niet terecht is geklaagd. Dat maakt sturing op het voorkomen van klachten lastiger. In 2022 was de registratie van informeel afgedane klachten vollediger dan voorheen. Vaker zijn notities gemaakt en zijn e-mails opgeslagen. Echter niet in die mate dat er een beeld ontstaat over waar de dienstverlening verbeterd zou kunnen worden. Wil de gemeente ook van informeel opgeloste klachten leren, dan zal er ook aandacht moeten zijn voor de volledigheid van de administratie op dit punt.

## **4. Verwachtingen en ontwikkelingen**

In 2023 verzorgen een aantal medewerkers van het bureau Nationale ombudsman voor de klantcoaches in-company de workshop “Professionele klachtbehandeling”. Op moment van schrijven van dit jaarverslag heeft deze workshop al plaatsgevonden. De bijeenkomst is als zeer positief ervaren.

De nieuwe structuur en indeling van de organisatie die bij de doorontwikkeling is ontstaan is vastgelegd in het nieuwe organisatiebesluit. Nu kan de klachtenverordening hierop aangepast worden.

In 2023 wordt verder onderzocht of voor de afhandeling van klachten via een speciale applicatie mogelijk is. Voor bezwaarschriften is bijvoorbeeld al het programma Octopus ingekocht.

Maarssen 6 april 2023,  
De klachtencoördinator  
Steven van Schaik

# Bijlage bij klachtenjaarsverslag 2022

## 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. 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 verordening is dit nader op Stichtse Vecht toegespitst. Volgens de verordening is een klacht: *“een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Stichtse Vecht”*.

Als iets geen klacht in de zin van de Awb is, betekent dat niet dat de gemeente er niets mee hoeft te doen. Het is namelijk nog steeds een signaal van een inwoner waarop de gemeente in veel gevallen actie moet ondernemen. Dat valt dan echter buiten de klachtenbehandeling volgens de Awb.

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.

### 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 klantcontacten zijn één of meer klantcoaches aangesteld. 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

tegenoetkomen 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 door de Verordening aangewezen behandelaar) de klacht verder via de formele procedure uit de verordening. De behandelaar stelt de klager bijvoorbeeld in de gelegenheid te worden gehoord op een hoorzitting. Ook de beklagde ontvangt een uitnodiging zodat men op elkaars standpunten kan reageren. De behandelaar stelt naar aanleiding van de hoorzitting een rapport op. Als sluitstuk laat de behandelaar schriftelijk aan de klager weten wat zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht zijn (bijvoorbeeld of de behandelaar de klacht gegrond of ongegrond vindt).

## 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 Klachtencategoriën

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 als iemand een klacht heeft ingediend bij de gemeente en vindt dat die klacht niet naar tevredenheid is afgewikkeld, diegene een verzoek aan de Nationale Ombudsman kan richten.

Als de Nationale ombudsman het verzoek in behandeling neemt, kan hij kiezen voor:

- *interventie* (samen met de overheidsinstantie bespreken of een snelle oplossing mogelijk is);
- een *bemiddelingsgesprek* (tussen de klager en de overheidsinstantie);
- een *onderzoek met rapport* (een schriftelijk onderzoek, waarop een rapport volgt waarin de vraag beantwoord wordt of de overheidsinstantie goed heeft gehandeld of niet – al dan niet met aanbevelingen voor de toekomst);
- *onderzoek met brief* (als de uitkomst van het onderzoek alleen voor klager van belang is. Of als over een groot deel van de klacht niet tot een oordeel gekomen kan worden.

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