

Jaarlijks maken we de balans op rondom de klachten en complimenten die wij ontvangen. Die presenteren wij in het 'jaarverslag klachten en complimenten'. In dit verslag vindt u een overzicht van het de klachten en complimenten die wij in 2023 ontvingen met daarbij een korte analyse en duiding.

In 2023 ontvingen we 57 klachten, dat zijn er vier minder dan het jaar daarvoor. Zes klachten zijn doorverwezen naar de klachtencommissie.

De klachten hebben diverse oorzaken. Vaak gaat het over de manier waarop mensen zich bejegend voelen en over procedures die ten grondslag liggen aan meldingen of aanvragen.

Klachten houden ons als gemeente scherp. Juist daarom nodigen we klager vaak uit om met ons om de tafel te gaan. Zo'n gesprek klaart de lucht en lost vaak al veel op. Die gesprekken geven ons ook handvatten om klachten te voorkomen.

Op de volgende pagina leest u meer over de belangrijkste leer- en verbeterpunten voor de toekomst.

Niek Meijer,
burgemeester



Afgelopen jaar zijn er zevenenvijftig klachten en zeven complimenten geregistreerd. Het aantal klachten is ten opzichte van vorig jaar iets gedaald. De afgelopen jaren zien we een lichte afname van het aantal klachten. Er zijn geen specifieke trends of eenzijdige ontwikkelingen te ontdekken. Wat valt wel op?

Veel klachten kunnen worden opgelost door een gesprek. Dat zien we ook dit jaar: vijfendertig klachten konden door persoonlijk contact met de klager worden afgehandeld. Eén klacht is nog in behandeling.

Zes klachten zijn terecht gekomen bij de klachtencommissie. Vier daarvan zijn ongegrond verklaard.

Eén klacht is ongegrond verklaard met financiële gevolgen en één klacht is gegrond verklaard.

Zeven klachten zijn niet ontvankelijk verklaard, omdat ze niet onder de klachtenregeling van de gemeente Huizen vallen. Deze klachten zijn - voor zover van toepassing - doorgestuurd naar de juiste organisaties.

De behandeling van zes klachten is afgebroken, omdat de indiener niet bereikbaar was of geen contact meer wenste op te nemen. Ook zijn twee klachten ingetrokken.



2023	2022	2021	2020	2019
10	14	19	18	17

De Nationale ombudsman rapporteerde ons een stabiel beeld met ook hier een lichte afname. Geen van deze meldingen hebben geleid tot nader onderzoek. In 2023 heeft er één onderzoek plaatsgevonden. Dit was naar aanleiding van een melding uit 2022.

Wat valt op en wat doen we er mee....

Een goede afhandeling van klachten van inwoners draagt bij aan vertrouwen van inwoners in de gemeente. Dat vraagt om goed luisteren en objectief en oplossingsgericht handelen, waarbij we rekening houden met alle betrokkenen. Signalen en klachten van inwoners grijpen we aan om onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren. Dat kan gaan om gedrag (van individuele medewerkers), om het verbeteren van de communicatie en informatievoorziening of aanpassingen in werkprocessen. Wat ons dit jaar opvalt zijn de volgende punten.

Communicatie speelt een belangrijke rol in het klachtproces. Niet alleen tijdens het klachtproces, maar vooral daarvoor oftewel ter voorkoming van een klacht. Meestal betekent dit dat zaken duidelijk en tijdig door ons worden verteld en uitgelegd. Zo'n gesprek moet ook een goede afsluiting hebben. Dit kan door dat wat besproken is nog eens op te sommen en te checken of de informatie goed is overgekomen.

Het belang van communicatie zien we ook bij klachten over buitgewoon opsporingsambtenaren (boa's). Klachten over boa's worden eerst voorgelegd aan de direct toezichthouder van de politie. De direct toezichthouder beoordeelt of er sprake is van bevoegdheidsmisbruik. Door elke klacht voor te leggen aan deze externe toezichthouder, worden alle klachten over boa's extern getoetst. Dit is een waarborg voor onze inwoners, maar ook voor onze boa's. Deze externe toets betekent ook dat doorlooptijd van de klachtbehandeling langer wordt. Een verbeterpunt is dat wij aan klager dit proces duidelijk moeten maken, zodat verwachtingen over doorlooptijd duidelijk zijn.

Een ander punt dat naar voren komt is de grens tussen een melding en een klacht. Meldingen kunnen gaan over zaken zoals verzakte stoeptegels, omgevallen verkeersborden of kapot straatmeubilair. Deze meldingen komen meestal binnen via de website en telefonisch. Klachten gaan veel meer over bejegening, waarbij een inwoner zich bijvoorbeeld niet respectvol of onheus behandeld voelt. Wel kan een niet goed opgeloste melding leiden tot een klacht. Belangrijk om dat onderscheid goed te blijven benadrukken.

Een klacht gaat ter afhandeling meestal naar de direct leidinggevende. Dat is meestal niet een afdelingshoofd. Wel zou dit afdelingshoofd op de hoogte moeten zijn van de klachten die in zijn/haar afdeling spelen. Dat blijkt niet altijd het geval te zijn. Om ervoor te zorgen dat elk afdelingshoofd op gelijke wijze wordt geïnformeerd over de klachten binnen die afdeling, gaan we dit interne proces anders inrichten.

Zicht krijgen op hoe indieners van een klacht het proces hebben ervaren gaat ons helpen om onze klachtafhandeling te verbeteren. Dit jaar willen wij gaan starten met een 'eenvoudig' klanttevredenheidsonderzoek door (telefonisch) contact te zoeken met een aantal mensen die een klacht hebben ingediend en hen te vragen naar hun ervaringen.

Ook gaan we op ons intranet meer aandacht geven aan de wijze waarop wij klachten willen afhandelen. Dat kan met concrete (geanonimiseerde) voorbeelden aan de hand waarvan wij tips en tops laten zien.

Ook nemen wij de klachtenverordening onder de loep. Eén klacht heeft ons aanleiding gegeven om te veronderstellen dat de verordening ruimte biedt voor verschillende interpretaties en dat mag niet de bedoeling zijn. In het kader van periodiek onderhoud zal de klachtenverordening worden geactualiseerd en verduidelijkt worden waar nodig.

Naast het aantal en de aard van klachten willen we ook stilstaan bij het aantal en de aard van complimenten. Terugblikkend op het afgelopen jaar zien we dat lang niet alle complimenten geregistreerd worden. En dat is jammer, want ook van complimenten kunnen we leren. Als mensen zó tevreden zijn over een aspect van onze dienstverlening dat zij daarvoor een compliment willen geven, dan kunnen collega's of andere afdelingen hieruit misschien dingen overnemen. Daarnaast is een compliment natuurlijk leuk om te ontvangen.