



Jaarverslag Klachten 2023

Gemeente Lansingerland

Inhoud

1	Inleiding en samenvatting	3
1.1	Grondslag en doel klachtbehandeling	3
1.2	Klachtenprocedure	3
1.3	Samenvatting cijfers 2023.....	3
2	Cijfermatig inzicht.....	5
2.1	Aantal ingekomen klachten	5
2.2	Trendbreuk aantal klachten 2018 - 2023	6
2.3	Oorzaak afname klachten 2023	6
2.4	Afgehandelde klachten	6
2.5	Doorlooptijd.....	6
2.6	Aantal ontvankelijke klachten per team	7
2.7	Aard van de klachten	9
2.8	Wijze van afhandeling	10
2.9	Oordeel naar aanleiding van de klacht	10
2.10	De Nationale Ombudsman	11
3	Leerpunten	12
4	Klachten bij inkopen en aanbesteden 2023	13
4.1	Grondslag en doel klachtbehandeling	13
4.2	Klachtenprocedure	13
4.3	Cijfers, beschrijving en leerpunten	13

1 Inleiding

In de hoofdstukken 1,2 en 3 wordt ingegaan op de klachtbehandeling vanuit burgers. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op klachtbehandeling tijdens inkopen en aanbesteden.

1.1 Grondslag en doel klachtbehandeling

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hebben burgers de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente over een gedraging van (een ambtenaar van) de gemeente. De gemeente Lansingerland heeft de wettelijke regeling in de Awb nader geconcretiseerd in de Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016. Het doel van de klachtbehandeling is de burger op weg te helpen en de organisatie voor de toekomst te laten leren van de klacht. Een klacht biedt de kans om fouten te herstellen en te reflecteren op het functioneren van de organisatie. Hierdoor wordt de kwaliteit van dienstverlening verbeterd en het vertrouwen van de burger in de organisatie hersteld.

1.2 Klachtenprocedure

Het uitgangspunt bij de klachtbehandeling is te proberen de klacht van de klager informeel op te lossen en lering te trekken uit eventuele onvolkomenheden. In eerste instantie wordt door de direct leidinggevende van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, geprobeerd de klacht op te lossen door het gesprek met de klager aan te gaan. Dit betreft de informele klachtbehandeling.

Indien de klager hierna nog niet tevreden is, kan de klacht formeel worden behandeld door de klachtencoördinator. Tijdens de formele klachtbehandeling wordt de klacht onderzocht door de klachtencoördinator, onder andere door middel van het horen van zowel de klager als de betrokken medewerker en diens leidinggevende. Vervolgens wordt een besluit genomen, waarin de bevindingen van het klachtenonderzoek naar voren komen en waarin een conclusie over de klacht wordt getrokken.

In het geval de klager na het doorlopen van de formele procedure nog niet tevreden is, bestaat voor de klager de mogelijkheid om de klacht te laten onderzoeken door de Nationale ombudsman. Er is derhalve sprake van een 3 stappen raket.

1.3 Samenvatting cijfers 2023

- In 2023 zijn er in totaal 168 klachten binnengekomen.
- Daarvan waren er 82 ontvankelijk en 86 niet-ontvankelijk.
- In 2023 totaal zijn er 89 ontvankelijke klachten afgehandeld. Dit betrof 13 lopende zaken uit 2022 en 76 klachten binnengekomen in 2023. Op 31 december 2023 waren 6 klachten nog niet afgehandeld.

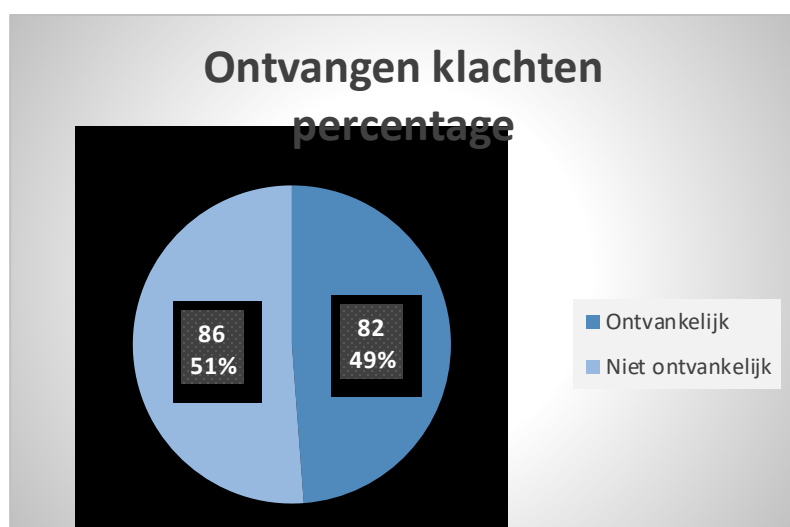
- In 2023 zijn 74 van de klachtzaken binnen de termijn afgehandeld. In totaal zijn 15 zaken buiten de wettelijke termijn van in totaal 10 weken (informele procedure) afgehandeld. De oorzaken hiervan worden hieronder uiteengezet.
- In 2022 is er 1 formele klacht afgehandeld die in 2023 is binnengekomen. Daarnaast is er 1 formele klacht alsnog informeel afgehandeld. In 2023 zijn er 2 formele procedures opgestart, die in 2024 afgehandeld zullen worden.
- Er zijn 16 klachten bij de Nationale ombudsman binnengekomen. Er is diverse keren zowel telefonisch als schriftelijk contact met Nationale ombudsman geweest over de ingekomen klachten. Er werden geen klachten terugverwezen naar de gemeente.
- De meeste klachten zijn binnengekomen over het team Projecten. het merendeel van de klachten zag op gebrekkige informatie en op gebrek aan voortvarendheid.
- Van de 89 afgehandelde klachten zijn de meeste klachten als gegrond beoordeeld door de klachtbehandelaar. In 11 gevallen is de klacht als onterecht/ongegrond beoordeeld. Bij 4 klachten is geen oordeel gegeven, omdat de klacht werd ingetrokken of omdat er geen reactie meer kwam van klager.

2 Cijfermatig inzicht

2.1 Aantal ingekomen klachten

In 2023 zijn in totaal 168 klachten ontvangen. Daarvan zijn 82 ontvankelijke klachten in behandeling genomen volgens de klachtenprocedure. Er zijn 86 klachten niet in behandeling genomen als klacht.

1. *Figuur 1: Aantal ingekomen klachten*



Volgens de Awb kunnen alleen klachten worden ingediend over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens iemand heeft gedragen.

In 2023 voldeden 86 klachten (51 % van de ontvangen klachten) niet aan deze omschrijving of waren om een andere reden niet-ontvankelijk:

- 48 klachten betroffen een melding;
- 4 klachten betroffen een bezwaarschrift procedure;
- 15 klachten hadden geen betrekking op het handelen van de gemeente, maar op het handelen van een andere instantie;
- 1 klacht is behandeld door de Reclame Code Commissie. Dit betrof geen klacht in de zin van de Awb.
- 8 klachten zagen op het beleid van de gemeente. Dit valt niet onder de klachtregeling volgens de Awb.
- 1 klacht betrof een verzoek om informatie
- 7 klachten zijn samengevoegd met een andere klacht van dezelfde klager over hetzelfde onderwerp.
- 2 klachten zijn vroegtijdig afgebroken, omdat contact met klager uitbleef.

2.2 Trendbreuk aantal klachten 2018 - 2023

In de jaren voor 2020 was een geleidelijke stijging van het aantal klachten te zien. In 2020-2021 was er echter sprake van een significant hoger aantal klachten dan in de jaren daarvoor. Vanaf 2022 was er duidelijk sprake van een afname van het aantal ontvankelijke klachten.

Tabel 1: Aantal ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten

	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Ontvankelijke klachten	82	83	104	102	75	73
Niet-ontvankelijke klachten	86	73	139	68	38	18
Totaal ontvangen klachten	168	156	243	170	113	91

In 2022 werd de conclusie getrokken dat de stijging in 2020 en 2021 mogelijk te wijten was aan de COVID-19 maatregelen, die een grote invloed zouden hebben gehad op het aantal klachten dat bij de gemeente is ingediend. In 2023 is een stabilisatie te zien van het aantal klachten, wat de aanname over de “corona-jaren” verder zou rechtvaardigen.

2.3 Oorzaak afname klachten 2023

In 2022 bleek de ingevoerde maatregel waarbij de informatie op de website van de gemeente is aangepast door een extra controlevraag toe te voegen aan het klachtenformulier, waarbij de klacht toch een melding blijkt te zijn, effect te hebben. Hierna nam het aantal niet-ontvankelijke klachten af. In 2023 zien we toch weer een toename van het aantal klachten dat een melding blijkt te zijn. Een reden hiervoor kan zijn dat er weer wat scherper wordt gekeken bij het in behandeling nemen van de klacht of deze daadwerkelijk als klacht dan wel als melding moet worden gezien, ingevolge de klachtbehandeling.

2.4 Afgehandelde klachten

In 2023 zijn er in totaal 89 ontvankelijke klachten afgehandeld. Dit betroffen 13 nog lopende zaken uit 2022 en 76 in 2023 binnengekomen klachten. Er worden 6 zaken, ontvangen in 2023, in 2024 afgehandeld.

2.5 Doorlooptijd

De gemeente dient een klacht binnen 6 weken na ontvangst af te handelen in het geval de informele klachtenprocedure wordt gevolgd. Wanneer de formele klachtenprocedure van toepassing is, is er sprake van een afhandelingstermijn van 10 weken. Beide termijnen kunnen met 4 weken worden verdaagd. De totale afhandelingstermijn bedraagt dus 10 respectievelijk 14 weken. Verder uitstel is in afstemming met de klager altijd mogelijk. Dit is terug te vinden in artikel 9:11 Awb. Overigens betreffen deze wettelijke termijnen geen fatale termijnen. Dit betekent dat op overschrijding van deze termijn geen sanctie staat.

Wel is het uiteraard het streven om klachten zoveel mogelijk binnen de geldende termijnen af te handelen. Een goede klachtafhandeling gaat echter altijd boven afdoening binnen de geldende klachttermijn. Een klacht wordt pas afgesloten, zodra een klager heeft aangegeven tevreden te zijn met de afhandeling daarvan of wanneer met een besluit in de formele procedure een einde is gekomen aan de interne klachtenprocedure.

Van de 89 afgehandelde klachten die in 2023 zijn afgehandeld zijn 74 klachtzaken binnen de termijn afgehandeld. Er zijn 15 klachten buiten de wettelijke afhandelingstermijn van 10 weken -voor de informele procedure- afgehandeld. Hiervoor is een aantal redenen aan te voeren. Allereerst zit dit in de tijd die het soms kost om de juiste afdeling of onderdeel van de afdeling te achterhalen. Daarnaast is er verloop en uitval van personeel, hetgeen heeft geleid tot het moeten overnemen van zaken van (ex) collega's. Dit veroorzaakt vertraging in de afhandeling. In sommige situaties waren de klagers het niet eens met de afsluiting van de klacht en werd de termijn overschreden om uiteindelijk wel tot een bevredigende oplossing tot komen. Tenslotte duurt het soms (erg) lang voordat de teammanager contact opneemt met de klager, waardoor de klachtafhandeling vertraging oploopt.

2.6 Aantal ontvankelijke klachten per team

De meeste klachten hadden in 2023 betrekking op het team Projecten. Dit team behandelt de meeste meldingen over de buitenruimte. Op deze meldingen wordt niet altijd even voortvarend gereageerd. Een deel van de klachten ziet op de communicatie omtrent de afhandeling. Wanneer een melding in behandeling wordt genomen, wordt de melder niet altijd op de hoogte gehouden van de afhandeling en eventuele vertraging hierin. Klagers geven vaak aan dat ze het idee hebben dat er niet adequaat gereageerd wordt op de melding. Mogelijk zou het aantal klachten afnemen als contact opgenomen wordt met klager als er vertraging optreedt in de afhandeling én op het moment dat de melding afgehandeld is.

Ook bij de afdelingen Service & Contact (S&C) en Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd (MOJ) waren het aantal klachten hoger. Bij S&C worden met name klachten over gebrekkige informatie en de bejegening ingediend, waarbij het merendeel als terecht wordt beoordeeld.

Bij de afdeling MOJ hebben de meeste klachten betrekking op de voortvarendheid. Het team MOJ kampt met veel wisselende bezetting en vacatures. Dit is van invloed op het proces en kan deze klachten verklaren.

Figuur 2: Aantal ontvankelijke klachten per team

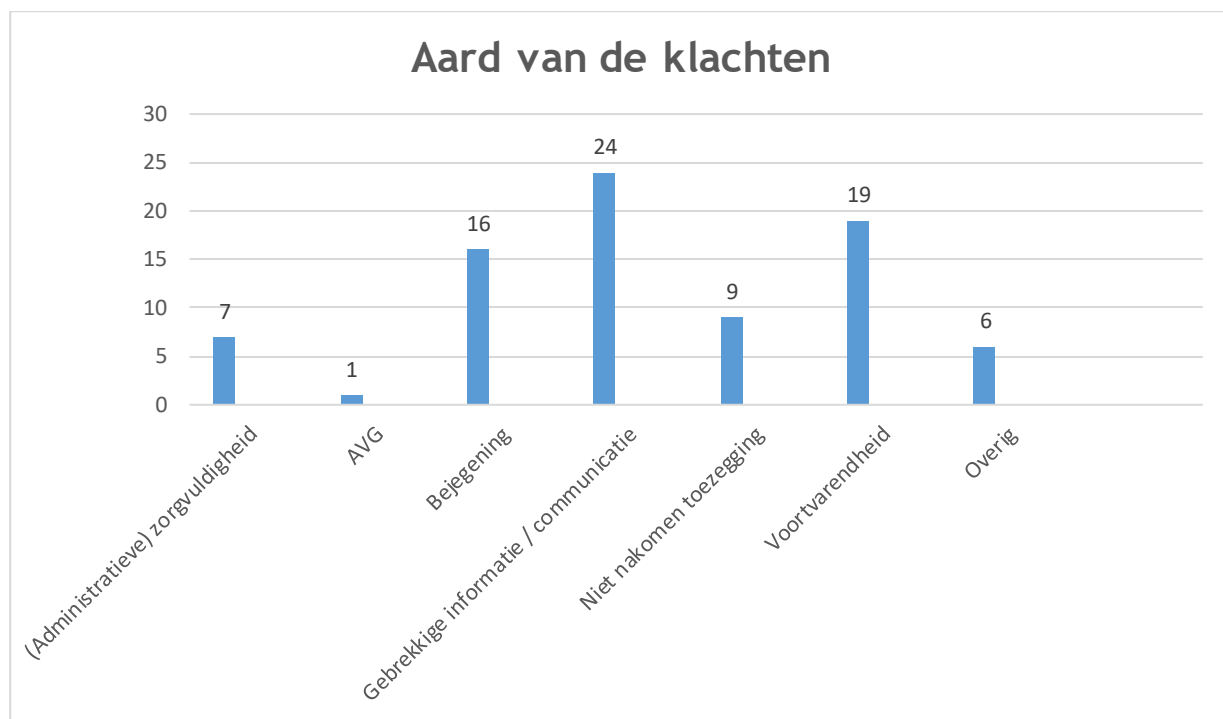


Team	Aantal ontvankelijke klachten ontvangen in 2023	% ontvankelijk klachten (afgerond op geheel getal)
Beheer	2	3
Bestuur & Communicatie	3	4
Exploitatie	1	1
Gebiedsopgaven	1	1
Informatievoorziening en Digitalisering	1	1
Juridische zaken & Inkoop	3	4
Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd	20	20
Maatschappelijke opgaven	0	0
Omgevingsrecht	2	3
Participatie	6	8
Projecten	20	26
Ruimtelijke Economische Strategie	1	1
Service & Contact	16	21
Veiligheid & APV	6	7
TOTAAL	82	100%

2.7 Aard van de klachten

De meeste klachten zijn ingediend over gebrekkige informatie en communicatie. Ook zijn er relatief veel klachten ingediend over de wijze waarop de burger zich door de gemeente bejegend voelde en de gemeente niet voortvarend genoeg zou handelen. Deze oorzaken liggen in de lijn van de afgelopen jaren.

Figuur 3: Aard van de klachten



Tabel 2: Aard van de ontvankelijke klachten per team in 2023

	Voortvarendheid	Bejegening	Gebrekkige info/com-municatie	(Admin.) onzorgvuldigheid	Niet nakomen toezegging	AVG	Overig	Totaal
Beheer	1		1					2
Bestuur&com.		1		1	1			3
Exploitatie			1					1
Gebiedsopgaven					1			1
I&D			1					1
JZ&I	1		2					3
MOJ	8	3	5	2	1		1	20
Maatsch. Opg.								0
Omgevingsrecht			1				1	2
Participatie	0	3	1	1		1		6
Projecten	7	1	7		2		3	20
RES					1			1
S&C	1	5	5	3	2			16
Veiligheid & APV	1	3			1		1	6
Totaal	19	16	24	7	9	1	6	82

2.8 Wijze van afhandeling

Net als in voorgaande jaren is in 2023 het merendeel van de klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld door middel van een informeel contact van de klachtbehandelaar met de klager. Er zijn in 2023 in totaal 2 klachten formeel behandeld. 1 formeel afgehandelde klacht had betrekking op het team Omgevingsrecht en 1 formele klacht op team MOJ. Deze laatste klacht is na de hoorzitting alsnog informeel afgesloten.

2.9 Oordeel naar aanleiding van de klacht

Bij de informele behandeling van een klacht kan een klachtbehandelaar tijdens het gesprek met de klager al dan niet een oordeel geven over de klacht en hierover mededelingen doen aan de klager. Vaak is het in de informele fase niet nodig om specifiek een oordeel over de klacht te geven. De klacht kan ook zonder een oordeel naar tevredenheid van de klager zijn opgelost, bijvoorbeeld doordat uitleg wordt gegeven over een werkwijze.

Als de klacht terecht is, biedt de klachtbehandelaar in het gesprek excuses aan en indien mogelijk een oplossing voor de klacht. Als een klacht onterecht is, geeft de klachtbehandelaar in het gesprek uitleg om zo tot wederzijds begrip te komen. Een klager heeft altijd de mogelijkheid om na de informele procedure de formele procedure te volgen.

Van de 89 in 2023 afgehandelde klachten, is in 74 gevallen geoordeeld dat de klacht (deels) gegrond is. In 11 gevallen was het oordeel dat er sprake was van een ongegronde klacht. Bij 4 klachten werd geen oordeel gegeven. 6 klachten werden in 2023 ontvangen, maar zullen in 2024 afgerond worden.

Een formeel behandelde klachten is gegrond verklaard. Eén formele klacht is tijdens de behandeling daarvan ingetrokken als formele klacht en is informeel afgesloten.

Tabel 3: Oordeel na klachtafhandeling uitgesplitst per team

Team/ Bestuursorgaan	Gegrond	Ongegrond	Mondelinge klacht	Geen oordeel	Totaal
Beheer	2				
Bestuur&com.	3				
Exploitatie	1				
Gebiedsopgaven	1				
I&D	1				
JZ&I	3				
MOJ	16	1			
Maatsch. Opg.	0				
Omgevingsrecht	2	1			
Participatie	6	2			
Projecten	18	2			
RES	1				
S&C	15	4		4	
Veiligheid & APV	5	1			
Totaal	74	11		4	89

2.10 De Nationale Ombudsman

De Nationale ombudsman behandelde in 2023 in totaal 16 verzoeken van inwoners. In 13 gevallen gaf de Nationale ombudsman de inwoner informatie of verwees de inwoner door naar de gemeente. In 1 geval was er sprake van een oplossing door een interventie en in 2 gevallen was er sprake van een onderzoek, dat afgedaan kon worden met een brief.

De Nationale ombudsman heeft geen onderzoek hoeven doen naar een gedraging van de gemeente in het kader van de externe klachtenprocedure (volgens Titel 9.2 van de Awb).

3 Leerpunten

Er zijn in 2023 door de behandeling van klachten verschillende leerpunten naar voren gekomen.

- Klachten worden altijd besproken met de betrokken individuele medewerker(s), het team waar hij/zij in werkt en met de leidinggevende. Ook als klachten ongegrond zijn of geen oordeel mogelijk is, worden medewerkers zich er meer bewust van hoe hun gedrag op anderen overkomt, dan wel over kán komen. Regelmatig passen medewerkers hun gedrag als gevolg van een klacht in de toekomst aan.
- Soms wordt door een klacht een proces aangepast, zodat burgers bijvoorbeeld beter, eerder of anders geïnformeerd worden.
- De reactie termijn naar klager binnen 5 werkdagen, wordt beter gemonitord, zodat hierop gestuurd kan worden.
- Een groot aantal klachten is informeel terecht. Dat impliceert dat een formele afhandeling niet nodig was en dat het voldoende was voor klager om gehoord te worden en excuses te krijgen. Hieruit kun je afleiden dat een vriendelijke, transparante en voortvarende afhandeling van vragen/verzoeken/meldingen kan leiden tot minder klachten.
- Klachten over voortvarendheid komen vaak voort uit gebrek aan informatie, waardoor gebrek aan begrip voor het lange wachten ontstaat. Met een snellere uitleg is de burger bereidwilliger om te wachten.

Deze aanbevelingen en leerpunten zijn meegegeven aan de verschillende teams.

Uit het voorgaande blijkt dat de gemeente ontvangen klachten serieus neemt en beziet of er naar aanleiding van een klacht maatregelen moeten worden getroffen om haar dienstverlening te verbeteren.

4 Klachten bij inkopen en aanbesteden 2023

4.1 Grondslag en doel klachtbehandeling

De gemeente Lansingerland hanteert een laagdrempelige klachtenbehandeling bij inkopen en aanbesteden. Een klacht is een uiting van een ondernemer, of een brancheorganisatie of een branche-gerelateerd aanbestedingsadviescentrum namens haar leden van ontevredenheid met een corrigerend of afwijzend karakter. Om misverstanden te voorkomen, moet een ondernemer duidelijk kenbaar maken dat het om een klacht/bezwaar/probleem gaat.

Een goede klachtbehandeling biedt de kans om het geschonden vertrouwen te herstellen en om de kwaliteit van aanbestedingstrajecten te verbeteren.

Jaarlijks legt de gemeente intern verantwoording af en publiceert met dit stuk een transparante rapportage over het jaar 2023.

4.2 Klachtenprocedure

Ondernemers kunnen tijdens een aanbestedingsprocedure in contact treden met de gemeente over vragen en/of problemen die ze tegenkomen. In de fase voorafgaand aan aanmelding/inschrijving kan een ondernemer vragen stellen die in de Nota van Inlichtingen worden beantwoord en na de selectie- of gunningsbeslissing kan een ondernemer contact opnemen met de aanbestedende dienst voor een toelichting.

Op het moment dat de beantwoording of toelichting door de gemeente niet naar tevredenheid van de ondernemer is of als deze uitblijft, kan een klacht worden ingediend. De klachtenprocedure staat beschreven in de aanbestedingsleidraad.

De klachtenprocedure is - naast de reguliere mogelijkheden voor communicatie - een belangrijk instrument om problemen die ondernemers ervaren in een inkoop- en aanbestedingsprocedure op een vroeg moment aan te kaarten.

Misverstanden, onbedoelde fouten en/of ten onrechte gestelde eisen in de inkopen aanbesteding kunnen onder andere door adequate klachtafhandeling tijdig worden hersteld. Dit is in het belang van betrokken ondernemers én aanbestedende diensten.

4.3 Cijfers, beschrijving en leerpunten

In 2023 is er 1 klacht binnengekomen inzake de inkoop van Microsoft Licenties. De klacht bestond uit 3 deelklachten. De eerste deelklacht is ongegrond verklaard. De tweede en derde deelklachten zijn afgewezen.

Deelklacht 1 betrof de planning van de aanbestedingsprocedure. Het staat de Gemeente in beginsel vrij om de planning in te richten zoals zij wenst, zij heeft zich daarbij gehouden aan de Aanbestedingswet 2012 waaronder de verplichte termijnen en het proportionaliteitsbeginsel.

Deelklacht 2 is afgewezen omdat inhoudelijk ging over een optionele overbruggingsovereenkomst met de toen huidige leverancier. Een dergelijke opdracht enkel een aangelegenheid is van de Gemeente Lansingerland als aanbestedende dienst en niet van een ondernemer die deelneemt aan een aanbesteding. Deelklacht 3 is afgewezen omdat de Gemeente Lansingerland contractsvrijheid heeft en zij in beginsel vrij is om binnen de kaders van de Aanbestedingswet 2012 te bepalen of wanneer en met wie zij een raamovereenkomst afsluit.

De klager heeft geen reactie meer gegeven op de brief die zij heeft ontvangen met de klachtbehandeling.