



gemeente **Roermond**

2022

Jaarverslag klachten

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Samenvatting	4
3. Het jaarverslag in cijfers	6
3.1. Aantal klachten	6
3.2. Wijze van behandeling	7
3.3. Wijze van registreren	9
3.3.1. Indeling in gegrond/ongegrond	9
3.3.2. Indeling naar cluster van de (deels) gegronde en ongegronde klachten	11
3.3.3. Indeling naar aard van de klacht	14
3.3.4. Termijn van afdoening	17
4. De externe klachtenadviseur	19
5. Nationale ombudsman	20
5.1. Inleiding	20
5.2. De Nationale ombudsman in cijfers	21
5.2.1. Aantal verzoekschriften	21
5.2.2. Wijze van behandeling	22
5.2.3. Indeling naar aard van de klacht	23
6. Leerpunten	25
6.1. Algemeen	25
6.2. Analyse	25
6.3. Leerpunten	29

De grootste en meest opvallende klacht in 2022 en de jaren ervoor is:

“het niet of niet op tijd actie ondernemen van onze ambtenaren naar onze inwoners toe.”

Onder niet of niet op tijd handelen verstaan we ook: niet (op tijd) terugbellen, niet (op tijd) beantwoorden van e-mails en brieven en niet (op tijd) nakomen van afspraken.

Aanbeveling: de gemeente Roermond kan veel winst halen in de verbetering van haar dienstverlening door dit serieus op te pakken.

In 2022 heeft de Rekenkamercommissie een onderzoek uitgevoerd naar de stand van zaken van de digitale dienstverlening van de gemeente. Voornaamste aanbeveling uit het onderzoek is om de raad een nieuwe visie dienstverlening voor te leggen en een meerjarenplan voor realisatie op te stellen. Deze visie is inmiddels opgesteld en zal op korte termijn voorliggen bij het college en vervolgens bij de commissie BM en de raad. In het voortraject zijn met input van inwoners en medewerkers de aandachtspunten voor de visie en het meerjarenplan tot stand gekomen. Voor het meerjarenplan zijn projecten benoemd waarbij met name op de kortere termijn (2023/2024) diverse projecten zijn geformuleerd die tegemoet komen aan de aanbevelingen uit hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.

1. Inleiding

Voor u ligt het Jaarverslag klachten 2022. Het jaarverslag is een manier om inzicht te geven in de klachtafhandeling en om te leren van wat er beter kan. Een zorgvuldige, eerlijke en objectieve klachtbehandeling is van groot belang. Daarmee probeert de gemeente het vertrouwen van inwoners zoveel mogelijk te borgen of juist te herstellen. In de informele fase zetten we er zoveel mogelijk op in om door het goede gesprek te voeren er samen uit te komen. Maar soms is een formele behandeling van de klacht niet te voorkomen.

Een klacht is ook een signaal dat er ergens iets niet goed is gegaan. Daarmee is het tegelijkertijd ook een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening van de gemeente.

Typen klachten

De gemeente kent vele typen klachten. Zo hebben we klachten oftewel meldingen met betrekking tot de openbare ruimte (MOR meldingen) over bijvoorbeeld een losliggende stoeptegel, het niet legen van de afvalcontainer, zwerfvuil of dumpingen, omgewaaide bomen of ongedierte en dode dieren. Al dit type klachten, die betrekking hebben op uitvoerende taken, vallen niet onder het begrip klacht zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en kennen een eigen behandelprocedure binnen de gemeente.

Klachtenregeling

Ook zaken waartegen de mogelijkheid van bezwaar of beroep open staat, vallen niet onder deze klachtenregeling. De klachten waar we hier over spreken, hebben betrekking op de wijze waarop het bestuursorgaan, en ambtenaren die handelen onder verantwoordelijkheid van dit bestuursorgaan, zich hebben gedragen.

In 2013 is bij wijze van proef overgegaan tot het instellen van een externe klachtenadviseur en kent de behandeling van klachten een informele en formele fase.

Eind 2017 is deze werkwijze geëvalueerd en is besloten over te gaan tot de definitieve instelling van de externe, onafhankelijke klachtenadviseur. Ook is het belang van de informele, oplossingsgerichte klachtbehandeling nog eens onderstreept. Het gaat bij klachtbehandeling namelijk niet primair om het rechtmatig handelen van de overheid maar over de behoorlijke omgang met haar inwoners.

Inwoners die zich storen aan een feitelijke situatie of een situatie waarvan zij last ondervinden gebruiken de term 'melding', 'klacht' en 'bezwaar' vaak door elkaar. Dit verklaart het aantal meldingen (45 stuks) die via het digitale klachtenformulier op de website van de

gemeente ontvangen zijn, terwijl ze geen klacht in het kader van de klachtenregeling blijken te zijn.

Klachtbehandeling

Hoofdstuk 9 van de Awb beschrijft de minimumvereisten voor de klachtbehandeling.

De instelling van de externe, onafhankelijke klachtenadviseur is vastgelegd in de 'Verordening klachten gemeente Roermond' en het proces van klachtbehandeling is beschreven in de 'Instructie klachtafhandeling gemeente Roermond'. De Verordening en Instructie zijn door de gemeenteraad in december 2018 vastgesteld.

In 2019 heeft de Rekenkamercommissie onderzoek gedaan naar de afhandeling van klachten en bezwaren. De aanbevelingen in hun rapport van november 2019 liggen in lijn met de aanbevelingen uit de evaluatie van 2017 en de benoemde leerpunten in het jaarverslag 2018. Dit is een bevestiging van de ingezette koers als het gaat om de behandeling van klachten en de omgang met onze inwoners.

Klachtencoördinator

De gemeentelijke klachtencoördinator coördineert en bewaakt het hele proces van klachtbehandeling van binnenkomst tot en met de afhandeling. Dit start met de registratie van alle binnengekomen klachten. Vanaf 2019 wordt van alle klachten het aantal, de wijze van klachtbehandeling, een indeling in gegrond/ongegrond, een indeling naar cluster en/of team en de aard van de klacht geregistreerd.

Dit jaarverslag geeft een beeld van het aantal klachten in 2022 met een terugblik naar 2021, 2020 en 2019 zodat eventuele trends zichtbaar worden. Tot slot worden conclusies getrokken en leerpunten geformuleerd.

2. Samenvatting

Het aantal geregistreerde klachten vertoonde een stijgende lijn tot 115 klachten in 2019.

In 2020 is het aantal gedaald naar 71 klachten, om in 2021 weer te stijgen naar 86 klachten en in 2022 naar 98 klachten.

Van de 98 geregistreerde klachten zijn 97 klachten afgehandeld en is 1 klacht nog in behandeling. Van deze 97 afgehandelde klachten zijn 78 klachten op informele wijze behandeld. Er zijn geen klachten op formele wijze, middels een advies van de externe, onafhankelijke klachtenadviseur, behandeld. De behandeling van 6 klachten is vanwege diverse redenen tussentijds beëindigd en 13 klachten zijn niet in behandeling genomen.

Van de 78 behandelde klachten zijn 46 klachten (deels) gegrond bevonden en 32 klachten ongegrond.

De meeste (deels) gegronde klachten betreffen het niet of niet op tijd handelen van de gemeente; 30 klachten hebben hier betrekking op.

De meeste (deels) gegronde klachten betreffen het niet (op tijd) handelen van de gemeente.

Onder niet (op tijd) handelen wordt ook verstaan niet (op tijd) terugbellen, niet (op tijd) beantwoorden van e-mails en brieven en niet (op tijd) nakomen van afspraken.

De clusters met het hoogste aantal (deels) gegronde klachten zijn de clusters Beheer Openbare Ruimte met 14 klachten en Sociale Zaken met 9 klachten.

De meeste ongegronde klachten betreffen het niet of niet op tijd handelen of een bejegening; 12 klachten betreffen het niet of niet op tijd handelen en 10 klachten een bejegening.

De clusters met het hoogste aantal ongegronde klachten zijn de clusters Publiekszaken met 12 klachten en Sociale Zaken met 8 klachten.

De leerpunten liggen op het gebied van (tijdige) communicatie. Voor een meer uitgebreide toelichting wordt verwezen naar hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.

3. Het jaarverslag in cijfers

3.1. Aantal klachten

Het aantal geregistreerde klachten vertoonde een stijgende lijn tot 115 klachten in 2019.

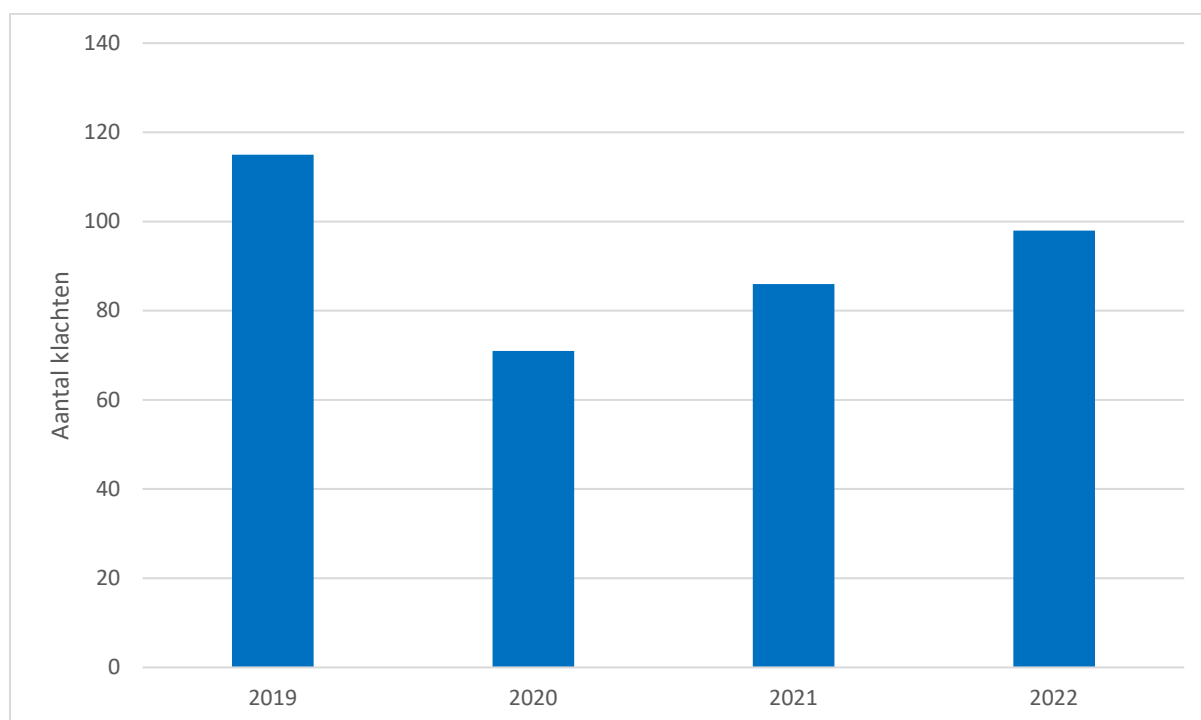
In 2020 is het aantal klachten gedaald naar 71 klachten, om in 2021 weer te stijgen naar 86 klachten en in 2022 naar 98 klachten.

Het digitale klachtenformulier op de website van de gemeente (te gebruiken zonder DigiD), zorgt ervoor dat inwoners eenvoudig en laagdrempelig een klacht kunnen indienen. Van de 98 klachten zijn 71 klachten via de website ingediend. Daarnaast zijn 20 klachten per e-mail en 7 klachten per brief ontvangen. Tevens zijn 45 'klachten' via het digitale klachtenformulier ontvangen die echter geen klacht in het kader van de klachtenregeling bleken te zijn. Deze 'klachten' zijn via e-Suite verdeeld naar de juiste clusters.

Tabel 1: Aantal geregistreerde klachten per jaar

Jaar	Totaal
2019	115
2020	71
2021	86
2022	98

Figuur 2: Aantal geregistreerde klachten per jaar grafisch weergegeven



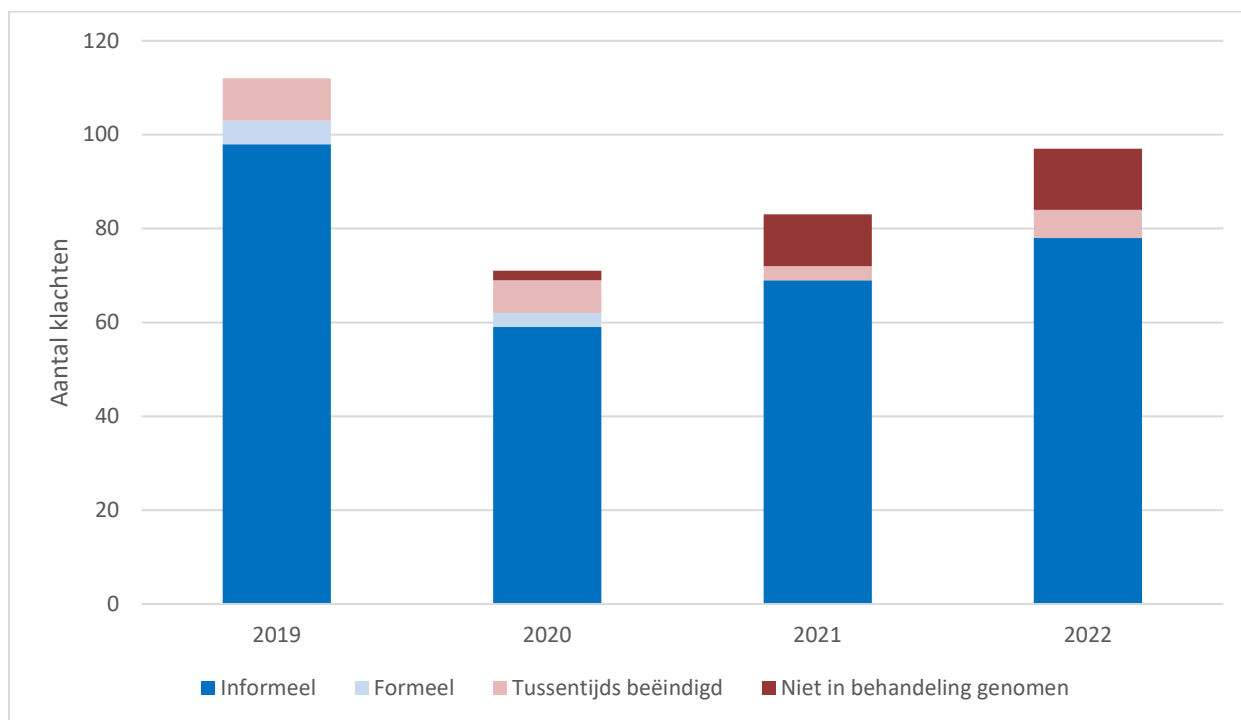
3.2. Wijze van behandeling

Van de 98 geregistreerde klachten zijn 97 klachten op dit moment afgehandeld en is 1 klacht nog in behandeling. Van deze 97 afgehandelde klachten zijn 78 klachten op informele wijze behandeld. Er zijn geen klachten op formele wijze, middels een advies van de externe, onafhankelijke klachtenadviseur, behandeld. De behandeling van 6 klachten is vanwege diverse redenen tussentijds beëindigd en 13 klachten zijn niet in behandeling genomen. Dit laatste kan zijn omdat de klacht geen ambtenaar van de gemeente Roermond betreft, de klacht verjaard is of een besluit betreft waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden of beroep kan worden ingesteld.

Tabel 3: Wijze van behandeling per jaar

Jaar	Totaal	Nog in behandeling	Be-handeld	Informeel	Formeel	Tussen-tijds beëindigd	Niet in behandeling genomen
2019	115	3	112	98	5	9	0
2020	71	0	71	59	3	7	2
2021	86	3	83	69	0	3	11
2022	98	1	97	78	0	6	13

Figuur 4: Wijze van behandeling per jaar grafisch weergegeven



Alle behandelde klachten in 2022 zijn op informele wijze afgehandeld. Deze informele fase van klachtbehandeling wordt gekenmerkt door een persoonlijk, betrokken en oplossingsgerichte aanpak, waarbij de inwoner centraal staat.

De gemeentelijke klachtencoördinator bewaakt de procedure en de termijnen en adviseert over de wijze van afhandeling van de klacht door het desbetreffende cluster.

Deze fase is nadrukkelijk bedoeld om op een laagdrempelige manier met de inwoner te bespreken welk knelpunt wordt ervaren en op welke manier dit het beste kan worden opgelost.

Wanneer het niet lukt de klacht in de informele fase naar tevredenheid van klager op te lossen of wanneer de klager hier om hem of haar moverende redenen nadrukkelijk om verzoekt, wordt de klacht ter behandeling doorgezet naar de externe klachtenadviseur.

Dit noemen we de formele fase van de klachtbehandeling. De externe klachtenadviseur hoort klager, beklaagde en diens leidinggevende en brengt een rapport en advies uit aan het college van burgemeester en wethouders. Het college beslist uiteindelijk over de afhandeling van de klacht en stelt klager hiervan schriftelijk in kennis. Wanneer klager ontevreden is over de afhandeling van de klacht door de gemeente of zich niet kan verenigen met de beslissing op de klacht, dan kan de klager de klacht binnen één jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman.

3.3. Wijze van registreren

Eén van de aanbevelingen uit de evaluatie van de klachtenregeling én van het rapport van de Rekenkamercommissie van november 2019 is het vergroten van het leereffect door uitgebreider te registreren, juist ook die klachten die informeel zijn afgehandeld. Vanaf 2019 worden van zowel de gegronde als de ongegronde klachten, het aantal, de wijze van klachtbehandeling, een indeling in gegrond/ongegrond, een indeling naar cluster en/of team en de aard van de klacht geregistreerd.

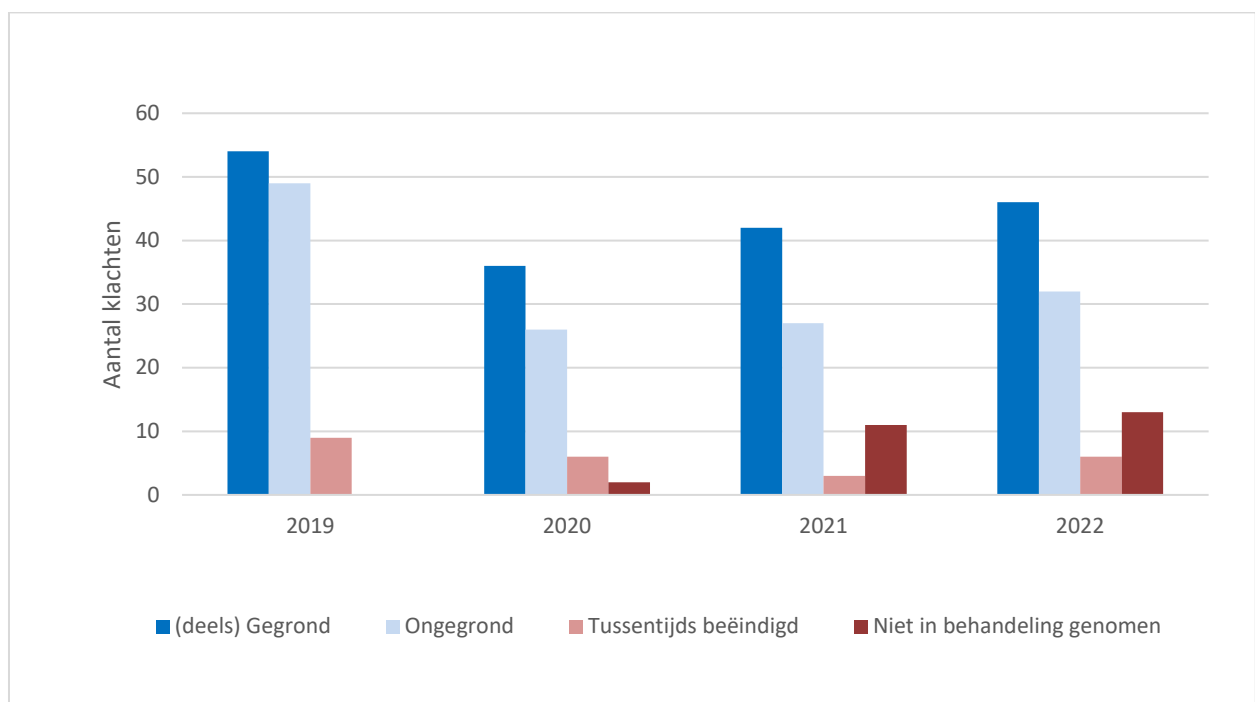
3.3.1. Indeling in gegrond/ongegrond

Zoals eerder aangegeven zijn in totaal 98 klachten ontvangen; hiervan zijn 97 klachten afgehandeld en is 1 klacht nog in behandeling. Van deze 97 afgehandelde klachten zijn 78 klachten op informele wijze behandeld. Hiervan zijn 46 klachten (= 59%) (deels) gegrond bevonden en 32 klachten (= 41%) ongegrond.

Tabel 5: Indeling in gegrond/ongegrond per jaar

Jaar	Totaal	Nog in behan- deling	Afge- handeld	(deels) Gegrond	Onge- grond	Tussen- tijds beëin- digd	Niet in behan- deling genomen
2019	115	3	112	54	49	9	0
2020	71	1	70	36	26	6	2
2021	86	3	83	42	27	3	11
2022	98	1	97	46	32	6	13

Figuur 6: Indeling in gegrond/ongegrond per jaar grafisch weergegeven



3.3.2. Indeling naar cluster van de (deels) gegronde en ongegronde klachten

Vanaf 2019 worden de (deels) gegronde en ongegronde klachten verder in kaart gebracht en ingedeeld naar cluster en/of team en aard van de klacht.

Zoals hierboven aangegeven zijn 46 klachten gegrond bevonden en 32 klachten ongegrond.

De clusters met het hoogste aantal (deels) gegronde klachten zijn de clusters Beheer

Openbare Ruimte met 14 klachten en Sociale Zaken met 9 klachten.

De clusters met het hoogste aantal ongegronde klachten zijn de clusters Publiekszaken met 12 klachten en Sociale Zaken met 8 klachten.

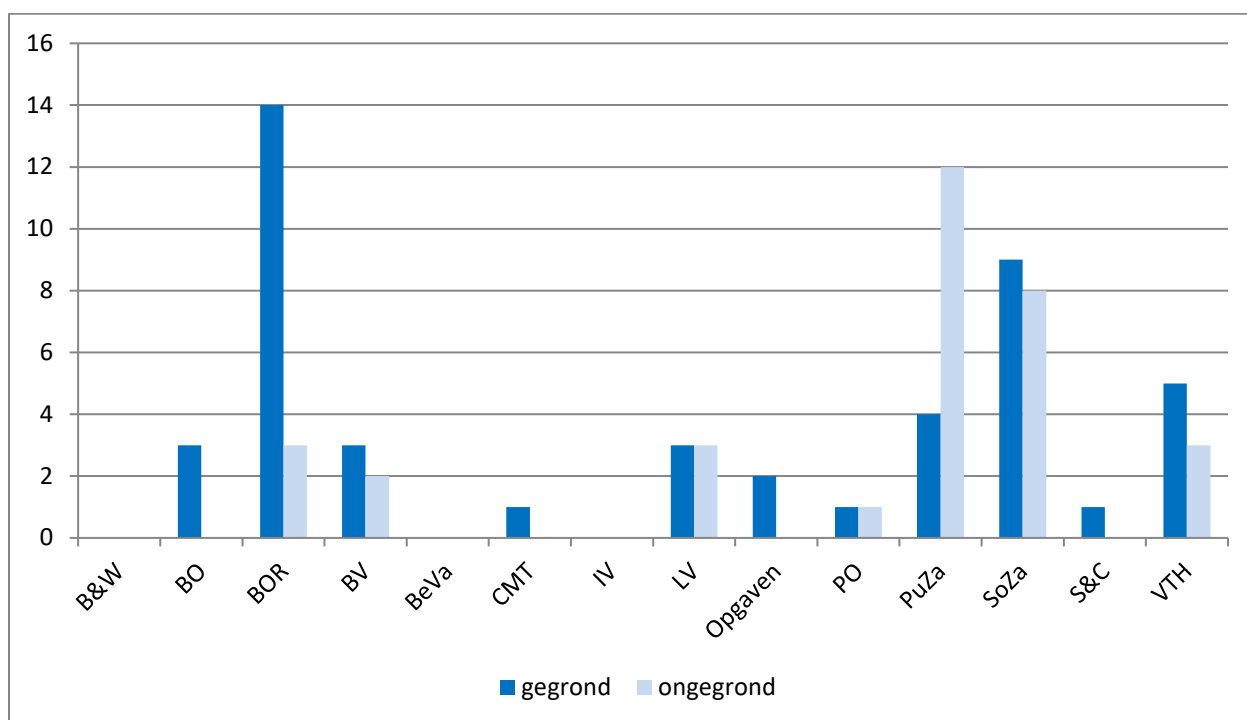
Voor het leereffect kijken we naar de (deels) gegronde en de ongegronde klachten en laten we de tussentijds beëindigde en niet in behandeling genomen klachten buiten beschouwing.

Tabel 7: Indeling naar cluster van de (deels) gegronde en ongegronde klachten 2022

Cluster	(deels) Gegrond	Ongegrond
Burgemeester en wethouders (B&W)	0	0
Concern Management Team (CMT)	1	0
Bedrijfsondersteuning (BO)	3	0
Beheer Openbare Ruimte (BOR)	14	3
Bedrijfsvoering (BV)	3	2
Beheer Vastgoed (BeVa)	0	0
Informatievoorziening (IV)	0	0

Cluster	(deels) Gegrond	Ongegrond
Leefbaarheid en Veiligheid (LV)	3	3
Opgaven	2	0
Projecten Omgeving (PO)	1	1
Publiekszaken (PuZa)	4	12
Sociale Zaken (SoZa)	9	8
Sport en Cultuur (S&C)	1	0
Vergunning, Toezicht en Handhaving (VTH)	5	3

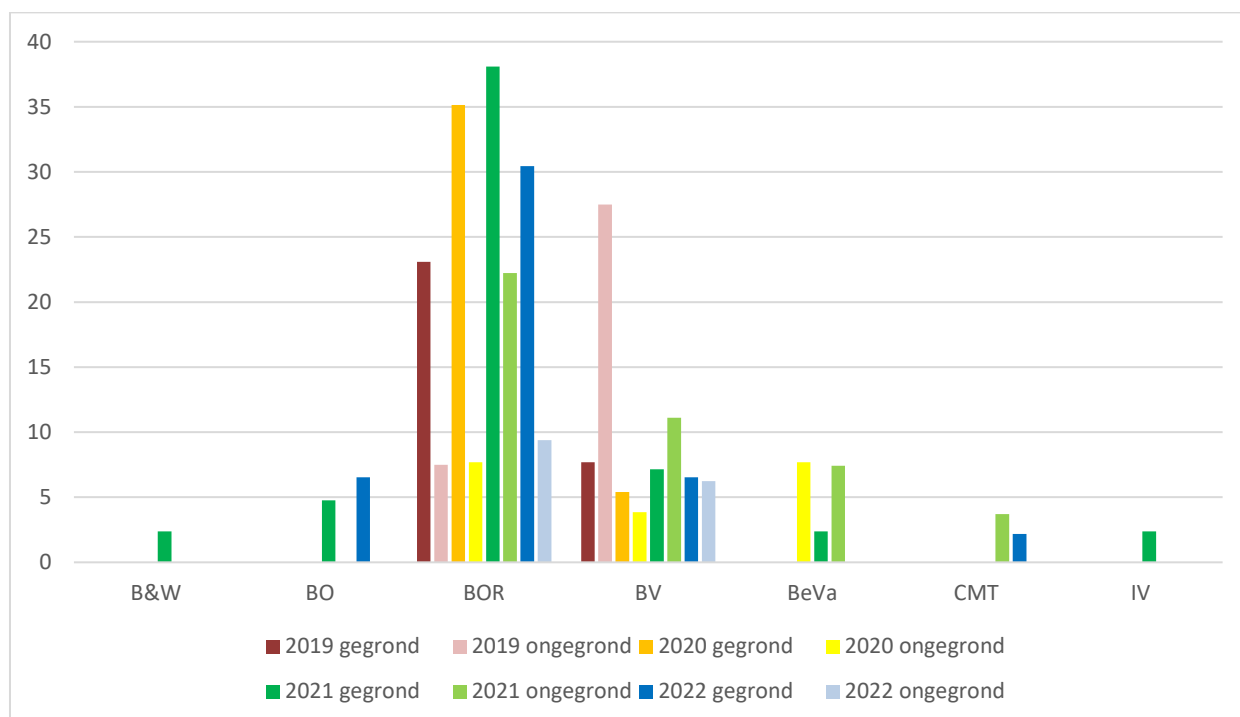
Figuur 8: Indeling naar cluster van de (deels) gegronde en ongegronde klachten 2022 grafisch weergegeven



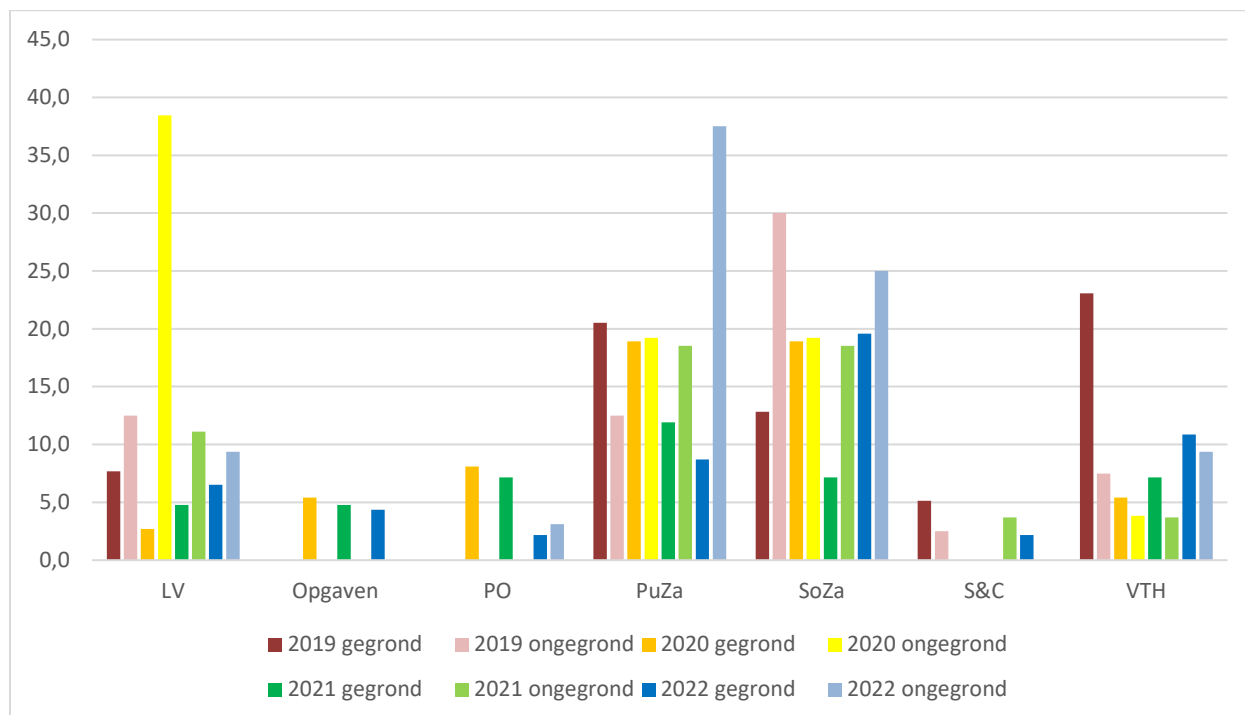
Tabel 9: Indeling naar cluster van (deels) gegronde en ongegronde klachten per jaar

Jaar	Indeling	B & W	C M T	B O	B O R	B V	Be Va	I V	L V	Op ga ven	P O	Pu Za	So Za	S. & C	V T H
2019	Gegronde				9	3			3			8	5	2	9
	Ongegronde				3	11			5			5	12	1	3
2020	Gegronde				13	2			1	2	3	7	7	0	2
	Ongegronde				2	1			10	0	0	5	5	0	1
2021	Gegronde	1		2	16	3	1	1	2	2	3	5	3	0	3
	Ongegronde	0	1	0	6	3	2	0	3	0	0	5	5	1	1
2022	Gegronde	0	1	3	14	3	0	0	3	2	1	4	9	1	5
	Ongegronde	0	0	0	3	2	0	0	3	0	1	12	8	0	3

Figuur 10: Indeling naar cluster van (deels) gegronde en ongegronde klachten per jaar in percentages, grafisch weergegeven; cluster B&W t/m IV



Figuur 11: Indeling naar cluster van (deels) gegronde en ongegronde klachten per jaar in percentages, grafisch weergegeven; cluster LV t/m VTH



3.3.3. Indeling naar aard van de klacht

Om het leereffect voor de gemeentelijke organisatie te vergroten is inzicht in de klachtbehandeling van belang. Daarom worden vanaf 2019 alle klachten geregistreerd.

Niet alleen het aantal klachten maar ook de aard van de klachten wordt geregistreerd.

Deze zijn onderverdeeld in de volgende categorieën: bejegening, bereikbaarheid, informatieverstrekking, niet of niet op tijd handelen en overig.

Onder niet of niet op tijd handelen wordt ook verstaan: niet (op tijd) terugbellen/ niet (op tijd) beantwoorden van e-mails en brieven en niet (op tijd) nakomen van afspraken.

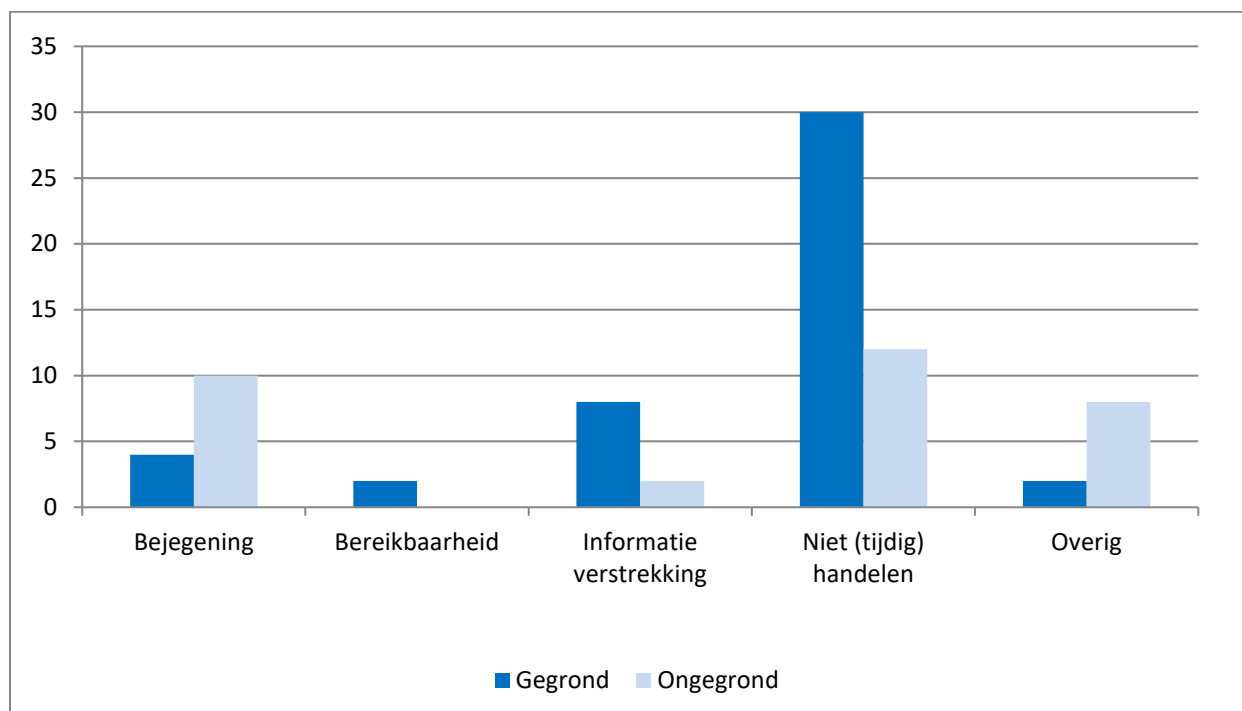
De meeste (deels) gegronde klachten in 2022 betreffen (wederom) het niet of niet op tijd handelen van de gemeente; 30 van de 46 (deels) gegronde klachten (= 65%) heeft hier betrekking op.

De meeste ongegronde klachten in 2022 betreffen het niet of niet op tijd handelen of een bejegening; 12 van de 32 klachten (= 38%) hebben betrekking op het niet of niet op tijd handelen en 10 van de 32 ongegronde klachten (= 31%) hebben betrekking op een bejegening.

Tabel 12: Indeling naar aard van de (deels) gegronde en ongegronde klachten 2022

Aard	(deels) Gegronde klachten	Ongegronde klachten
Bejegening	4	10
Bereikbaarheid	2	0
Informatieverstrekking	8	2
Niet (op tijd) handelen	30	12
Overig	2	8

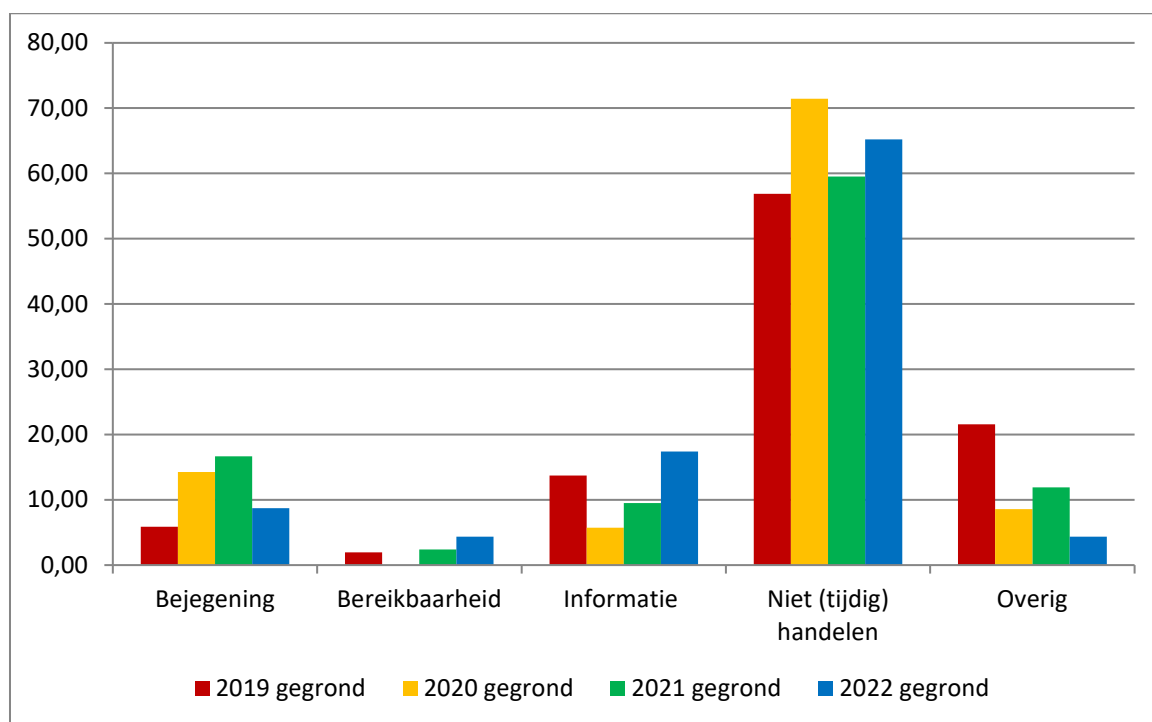
Figuur 13: Indeling naar aard van de (deels) gegronde en ongegronde klachten 2022 grafisch weergegeven



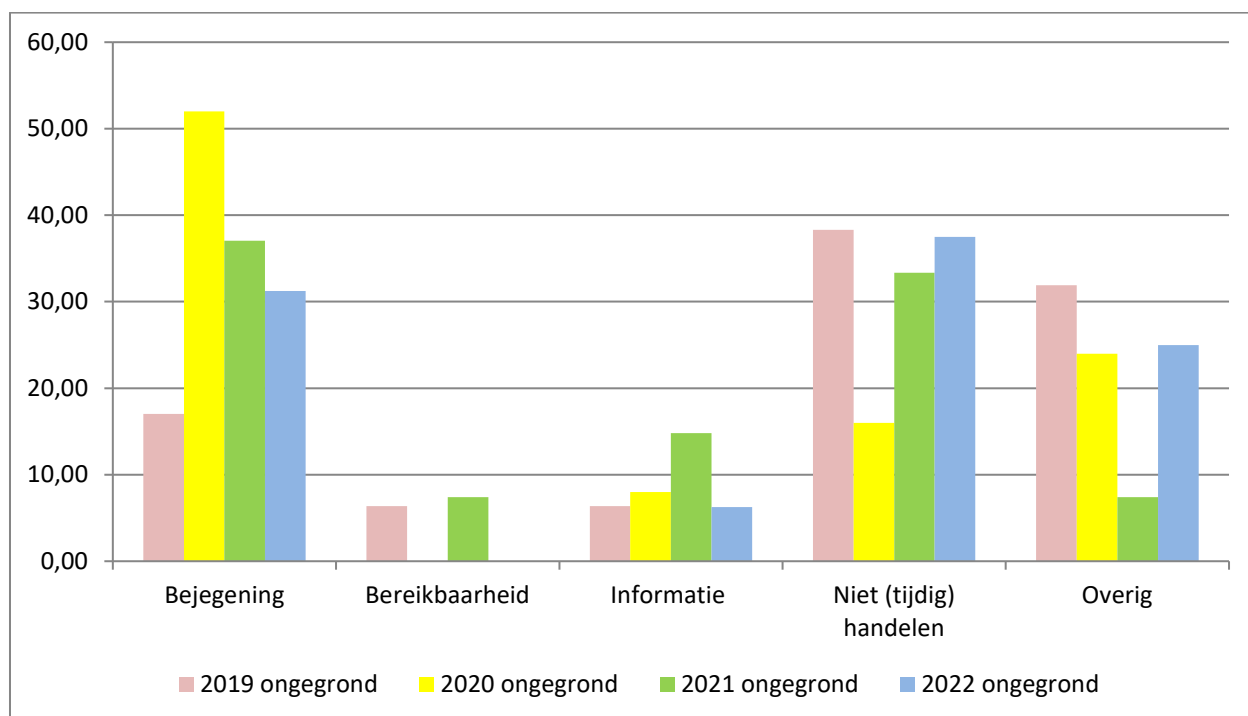
Tabel 14: Indeling naar aard van de (deels) gegronde en ongegronde klachten per jaar

Jaar	Indeling	Bejegening	Bereikbaarheid	Informatieverstrekking	Niet op tijd handelen	Overig
2019	gegrond	3	1	7	29	11
2019	ongeground	8	3	3	18	15
2020	gegrond	5	0	2	25	3
2020	ongeground	13	0	2	4	6
2021	gegrond	7	1	4	25	5
2021	ongeground	10	2	4	9	2
2022	gegrond	4	2	8	30	2
2022	ongeground	10	0	2	12	8

Figuur 15: Indeling naar aard van de (deels) gegronde klachten per jaar in percentages grafisch weergegeven



Figuur 16: Indeling naar aard van de ongegronde klachten per jaar in percentages, grafisch weergegeven



3.3.4. Termijn van afdoening

De Algemene wet bestuursrecht bepaalt binnen hoeveel tijd een klacht moet zijn afgehandeld. In artikel 9:11 van de Awb staat dat het bestuursorgaan de klacht afhandelt binnen zes weken of – indien afdeling 9.1.3 van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. Bij afdeling 9.1.3 is sprake van een formele klachtenprocedure dus middels advies van de externe klachtenadviseur.

Concreet betekent dit dat een klacht, die informeel behandeld wordt, binnen zes weken afgehandeld dient te worden. Een klacht, die formeel behandeld wordt, dient binnen tien weken afgehandeld te worden.

In artikel 5.1 van de ‘Verordening klachten gemeente Roermond’ staat bovendien dat gedurende de bemiddeling (informele fase) de behandeltermijn voor de klacht wordt

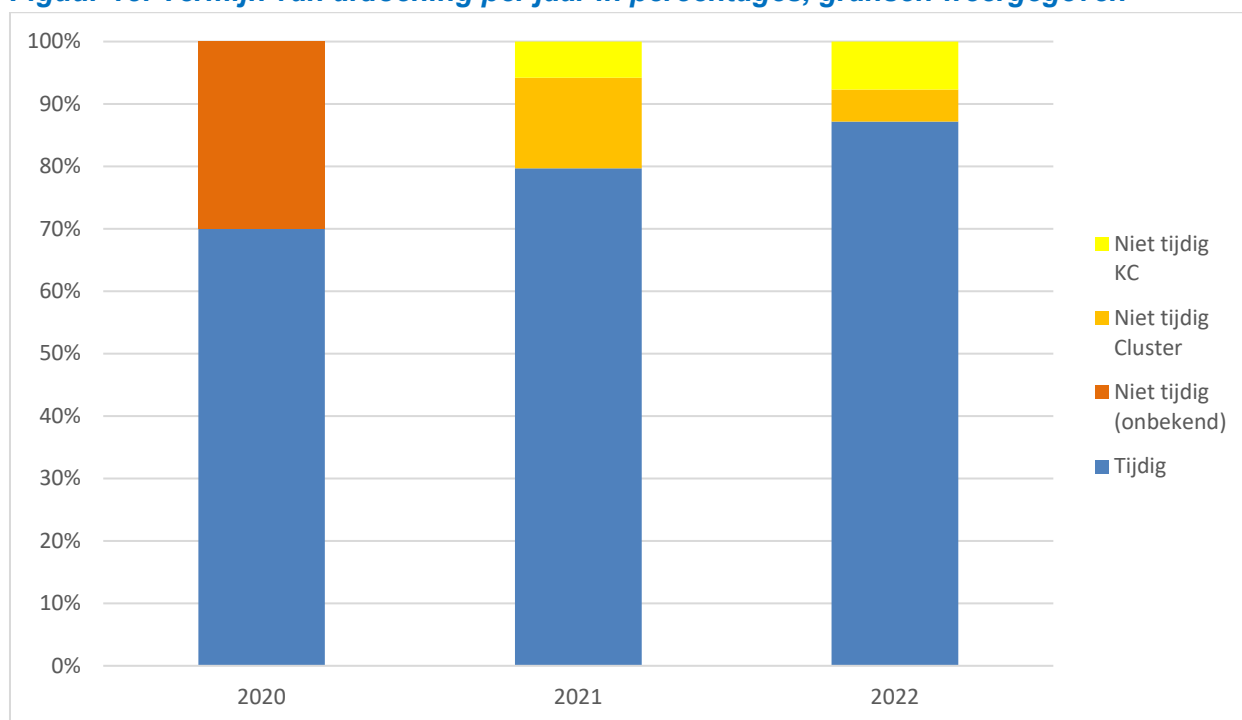
opgeschort. Dit omdat in de praktijk van de afgelopen jaren is gebleken dat in een aantal gevallen de informele klachtbehandeling zoveel tijd vraagt, dat bij een verdere formele klachtbehandeling de wettelijke termijn kan worden overschreden.

In 2022 zijn 78 klachten informeel behandeld. Hiervan zijn 68 klachten (= 87%) binnen de termijn van 6 weken afgehandeld. 10 Klachten (= 13%) zijn buiten deze termijn afgehandeld (waarvan 6 klachten bij de clusters en 4 klachten bij de klachtencoördinator).

Tabel 17: Termijn van afdoening per jaar in percentages, grafisch weergegeven

Jaar	Totaal	Op tijd	Niet Op tijd	Niet op tijd Cluster	Niet op tijd Klachten-coördinator
2020	60	42	18		
2021	69	55	14	10	4
2022	78	68	10	6	4

Figuur 18: Termijn van afdoening per jaar in percentages, grafisch weergegeven



4. De externe klachtenadviseur

Overzicht formele klachten

In 2022 zijn, net als in 2021, geen klachten op formele wijze, dus middels advies van de externe, onafhankelijke klachtenadviseur, behandeld. In 2020 zijn 3 klachten en in 2019 zijn 5 klachten op formele wijze behandeld.

Externe klachtenadviseur

Op dit moment is de heer mr. W.M. Callemeijn waarnemend externe klachtenadviseur.

5. Nationale ombudsman

5.1. Inleiding

Voor de tweedelijns klachtbehandeling (dus nadat de klacht door de gemeente is afgehandeld) is de gemeente Roermond aangesloten bij de Nationale ombudsman. Wanneer een inwoner het niet eens is met de beslissing op zijn klacht, mag deze de klacht binnen een jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman. Deze kan middels een interventie proberen tot een oplossing te komen of middels een gesprek proberen het vertrouwen te herstellen. Ook kan de Nationale ombudsman een klacht in onderzoek nemen en de gedragingen toetsen aan de behoorlijkheidsnormen.

Behoorlijkheid

In de Algemene wet bestuursrecht is niets opgenomen over het toetsingskader dat de overheidsinstantie moet hanteren. De Nationale ombudsman is van oordeel dat een overheidsinstantie bij de beoordeling van een klacht niet kan volstaan met de toetsing van de rechtmatigheid, maar ook de behoorlijkheid van een gedraging daarin moet betrekken. Dit is dus een bredere toets dan bijvoorbeeld in de beroepsprocedure tegen een besluit bij de bestuursrechter. Het is voor inwoners niet alleen van belang dat een besluit of gedraging in zakelijk of juridisch opzicht rechtmatig is. Het is net zo belangrijk dat hij respectvol, eerlijk en dus behoorlijk behandeld wordt. Wat behoorlijkheid inhoudt, is door de wetgever niet verder ingevuld.

Behoorlijkheidswijzer

De Nationale ombudsman heeft de term 'behoorlijkheid' uitgewerkt in een set van 22 behoorlijkheidsvereisten. Deze vereisten worden bij vier kernwaarden ondergebracht:

'Open en duidelijk', 'Respectvol', 'Betrokken en oplossingsgericht' en 'Eerlijk en betrouwbaar'. Deze kernwaarden vormen de essentie van behoorlijk overheidsoptreden en zijn door de Nationale ombudsman vastgelegd in een 'behoorlijkheidswijzer'.

Aan de hand van deze behoorlijkheidsnormen kan worden vastgesteld of de gemeente bij de uitvoering van haar taken op een behoorlijke manier is omgegaan met inwoners en hun belangen.

De Nationale ombudsman brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit. Daarnaast verstrekt het jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van alle klachten die betrekking hebben op de gemeente Roermond. Dit overzicht kan afwijken van het gemeentelijk overzicht omdat zaken door het verwijzen of informeren van de inwoner direct zijn opgelost.

5.2. De Nationale ombudsman in cijfers

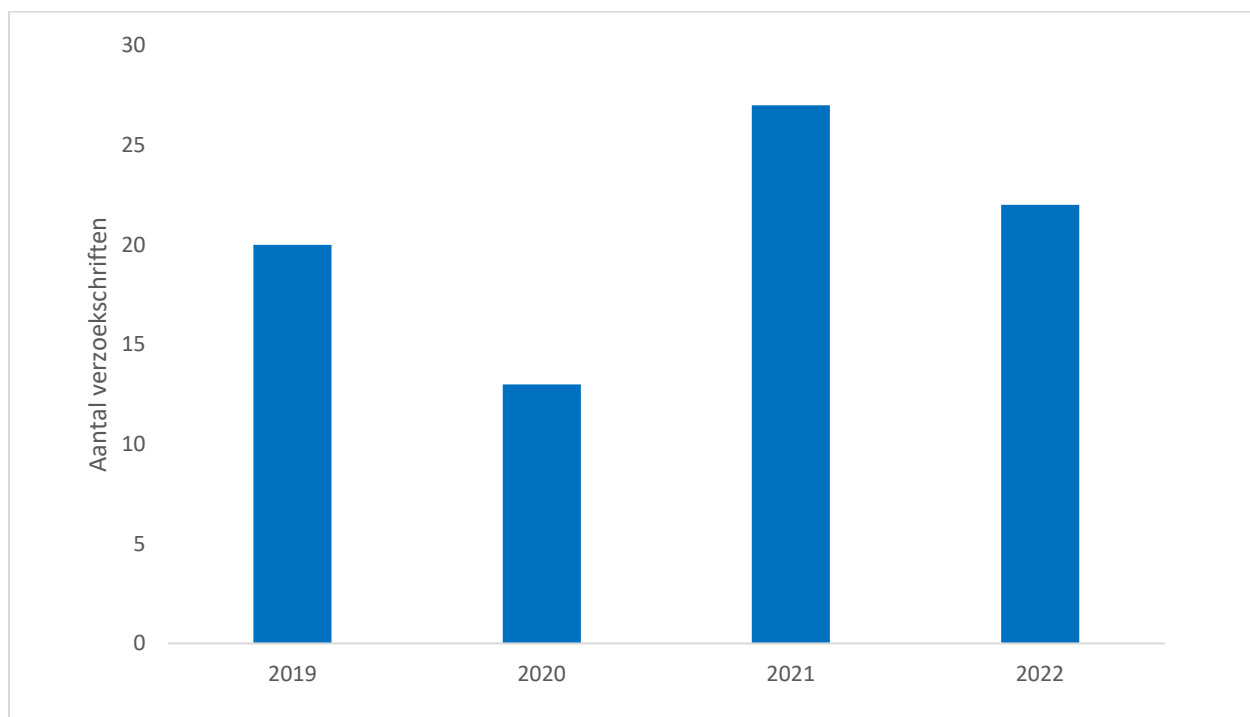
5.2.1. Aantal verzoekschriften

De Nationale ombudsman heeft 22 verzoekschriften ontvangen over de gemeente Roermond. Hierbij hebben inwoners zich rechtstreeks gewend tot de Nationale ombudsman. Er waren geen verzoekschriften uit 2021 nog in behandeling.

Tabel 19: Aantal verzoekschriften aan de Nationale ombudsman per jaar

Jaar	Totaal
2019	20
2020	13
2021	27
2022	22

Figuur 20: Aantal verzoekschriften aan de Nationale ombudsman per jaar, grafisch weergegeven



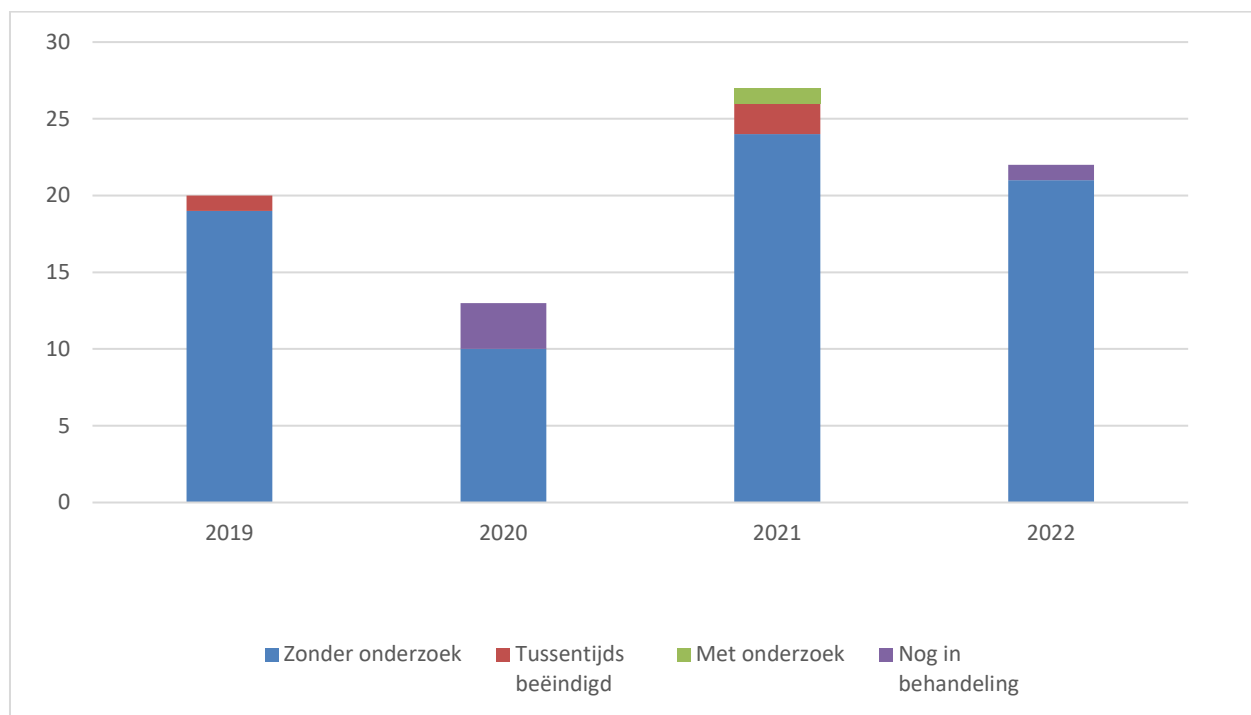
5.2.2. Wijze van behandeling

Zoals hierboven aangegeven heeft de Nationale ombudsman 22 verzoekschriften ontvangen over de gemeente Roermond. Hiervan zijn 21 verzoekschriften afgedaan zonder verder onderzoek en is 1 verzoekschrift nog in behandeling.

Tabel 21: Wijze van behandeling door de Nationale ombudsman per jaar

Jaar	Totaal	Zonder onderzoek	Tussentijds beëindigd	Met onderzoek	Nog in behandeling
2019	20	19	1	0	0
2020	13	10	0	0	3
2021	27	24	2	1	0
2022	22	21	0	0	1

Figuur 22: Wijze van behandeling door de Nationale ombudsman per jaar, grafisch weergegeven



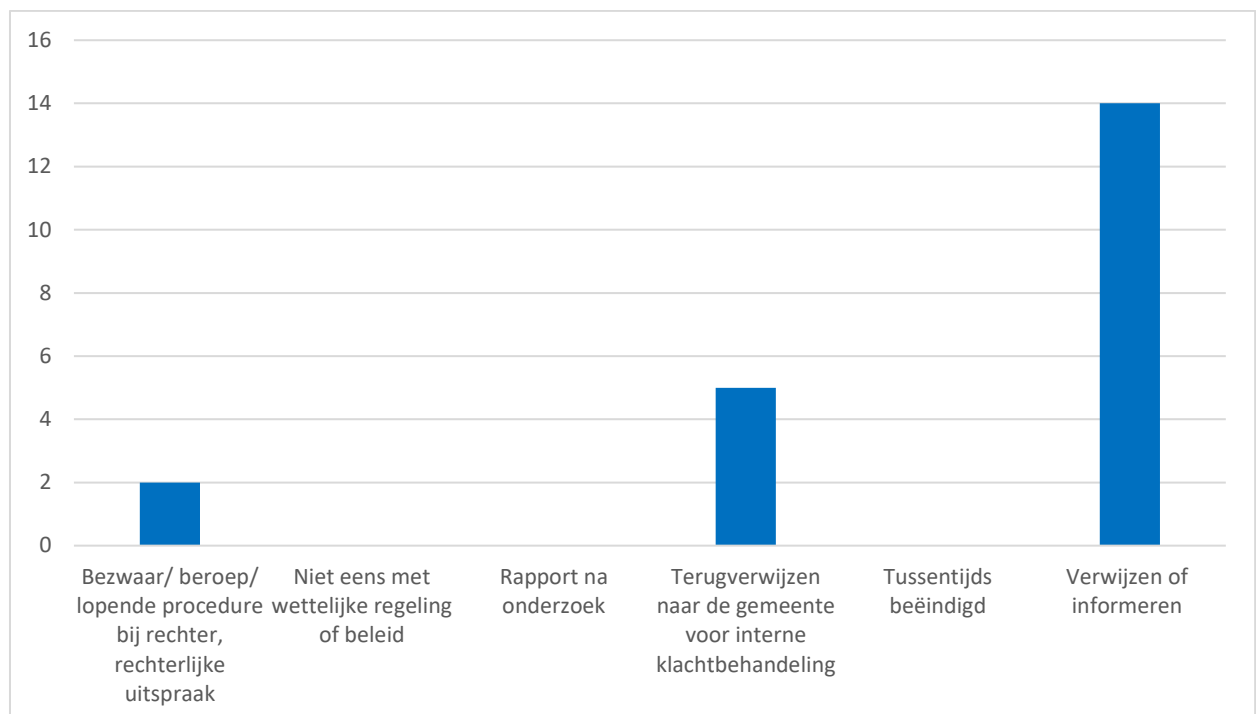
5.2.3. Indeling naar aard van de klacht

Van de 21 afgehandelde verzoekschriften zijn 2 verzoekschriften door de Nationale ombudsman afgedaan vanwege de mogelijkheid van bezwaar en/of beroep of een lopende procedure bij rechter of een rechterlijke uitspraak, 5 verzoekschriften zijn afgedaan middels terugverwijzen naar de gemeente voor een eerstelijns klachtbehandeling en 14 verzoekschriften zijn afgedaan middels verwijzen of informeren van de verzoeker.

Tabel 23: Indeling naar aard van de afgehandelde verzoekschriften door de Nationale ombudsman 2022

Reden	Aantal verzoeken
Bezwaar/ beroep/ lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak	2
Niet eens met wettelijke regeling of beleid	0
Rapport na onderzoek	0
Terugverwijzen naar de gemeente voor eerstelijns klachtbehandeling	5
Tussentijds beëindigd	0
Verwijzen of informeren	14

Figuur 24: Indeling naar aard van de afgehandelde verzoekschriften door de Nationale ombudsman per jaar, grafisch weergegeven



6. Leerpunten

6.1. Algemeen

Voor een maximaal leereffect van de organisatie is het belangrijk dat we de binnengekomen klachten zodanig registreren dat er ook echt van te leren valt.

We hanteren als gemeente een ruime definitie van het begrip klacht. Dit zijn dus niet alleen de klachten die in aanmerking komen voor een meer formele behandelwijze, maar juist ook die klachten die minnelijk worden opgelost. Vanaf september 2018 zijn we gestart met een meer uitgebreide registratie van klachten waardoor we nu kunnen aangeven welke klachten formeel en informeel zijn afgehandeld, wel of niet gegrond zijn bevonden en wat de aard van de klachten is. Ook zijn zowel de (deels) gegronde klachten als de ongegronde klachten per cluster en/of team in beeld gebracht. Met deze informatie kunnen we onze dienstverlening verbeteren.

6.2. Analyse

Percentages (deels) gegronde en ongegronde klachten 2019 t/m 2022

Zoals eerder aangegeven zijn 78 klachten op informele wijze behandeld. Hiervan zijn 46 klachten (deels) gegrond bevonden en 32 klachten ongegrond.

Om de jaren 2019 t/m 2022 met elkaar te kunnen vergelijken is in de analyse niet meer gekeken naar de daadwerkelijke aantallen klachten maar naar de percentages.

Het percentage (deels) gegronde klachten bedraagt in 2022 59% (46 van de 78 behandelde klachten). In 2021 bedroeg dit percentage 61%, in 2020 58% en in 2019 52%.

Het percentage ongegronde klachten bedraagt in 2022 41% (32 van de 78 behandelde klachten). In 2021 bedroeg dit percentage 39%, in 2020 42% en in 2019 48%.

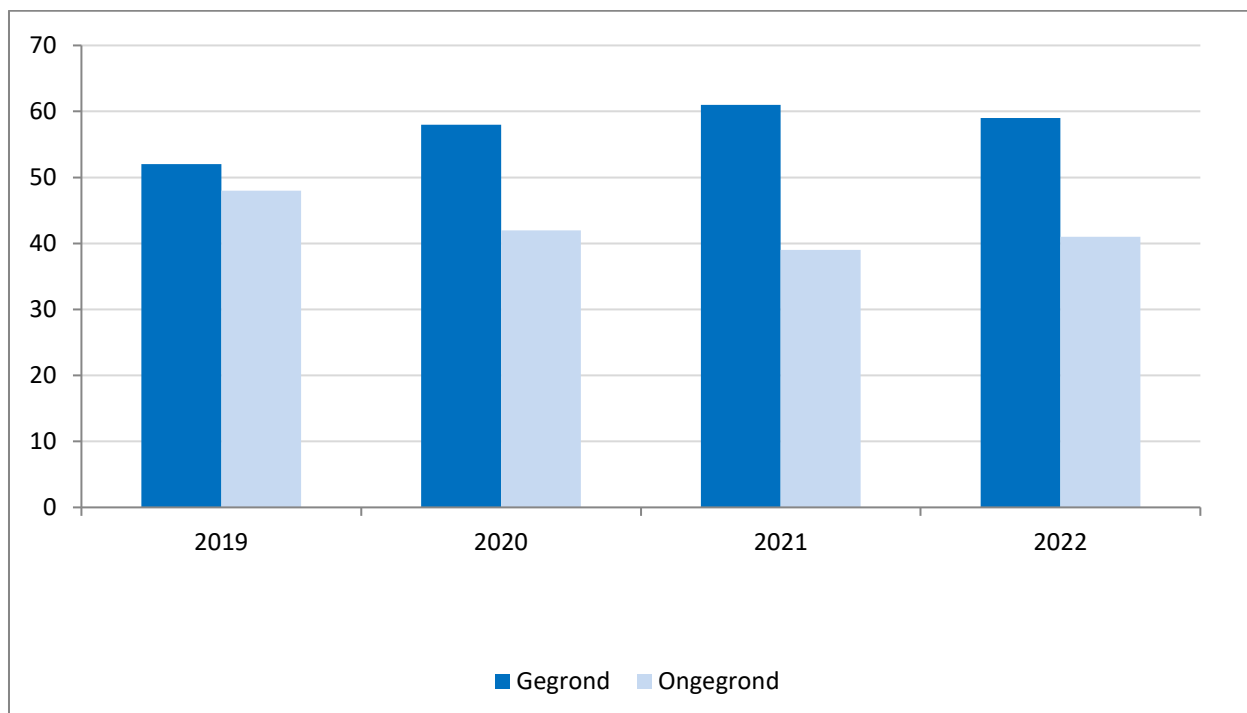
Zie ook tabel 5 en figuur 6.

Het percentage (deels) gegronde en ongegronde klachten is voor de jaren 2020, 2021 en 2022 vrijwel constant en bedraagt ongeveer 60%/40% geground/ongeground.

Tabel 25: Percentages (deels) gegronde en ongegronde klachten 2019 t/m 2022

Jaar	(deels) gegronde klachten	Ongegronde klachten
2019	52	48
2020	58	42
2021	61	39
2022	59	41

Figuur 26: Percentages (deels) gegronde en ongegronde klachten 2019 t/m 2022 grafisch weergegeven



Aard van de meeste (deels) gegronde en ongegronde klachten

De meeste (deels) gegronde klachten betreffen in 2022 opnieuw, net als in 2021, 2020 en 2019, het niet of niet op tijd handelen van de gemeente; 65% (30 van de 46 (deels) gegronde klachten) had betrekking op het niet (op tijd) handelen, niet (op tijd) terugbellen, niet (op tijd) beantwoorden van e-mails en brieven of het niet (op tijd) nakomen van afspraken.

In 2021 was dit percentage 60%, in 2020; 71% en in 2019; 55%.

De meeste ongegronde klachten betreffen in 2022 het niet (op tijd) handelen, een bejegening of zijn van overige aard; 38% (12 van de 32 klachten) heeft betrekking op het niet (op tijd) handelen, 31% (10 van de 32 ongegronde klachten) heeft betrekking op een bejegening en 25% (8 van de 32 ongegronde klachten) is van overige aard.

In 2021 had 33% betrekking op het niet (op tijd) handelen en 37% op een bejegening.

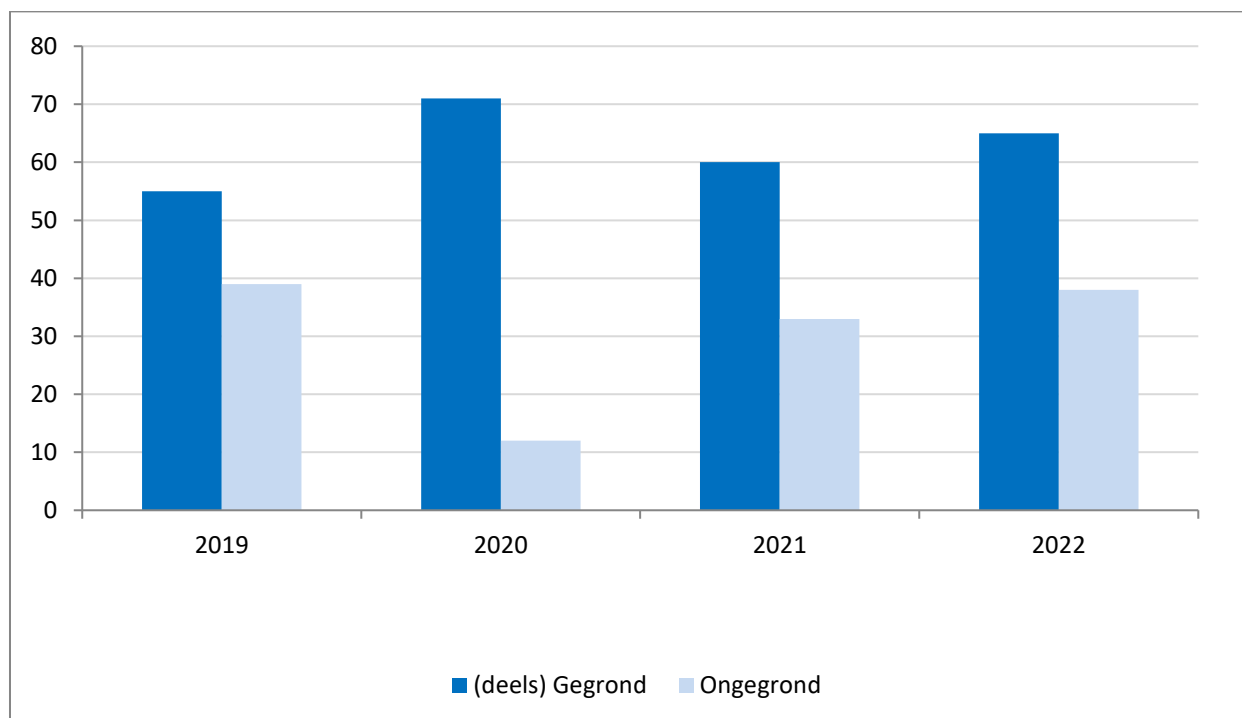
Zie ook tabel 14 en figuur 15 en 16.

Het percentage van de (deels) gegronde klachten die het niet of niet op tijd handelen van de gemeente betreft, blijft in de jaren 2019 t/m 2022 hoog en beweegt zich tussen 55% en 71%.

Tabel 27: Niet of niet op tijd handelen 2019 t/m 2022

Jaar	(deels) gegronde klachten	Ongegronde klachten
2019	55	39
2020	71	12
2021	60	33
2022	65	38

Figuur 28: Niet of niet op tijd handelen 2019 t/m 2022



Clusters met hoogste percentage (deels) gegronde en ongegronde klachten

Het cluster Beheer Openbare Ruimte is in 2022 met 30% (14 van de 46 (deels) gegronde klachten), net als in 2021, 2020 en 2019, het cluster met het hoogste percentage (deels) gegronde klachten.

In 2021 bedroeg dit percentage 38%, in 2020 37% en in 2019 26%.

Het cluster Sociale Zaken volgt met 20% (9 van de 46 (deels) gegronde klachten).

In 2021 bedroeg dit percentage 7%.

De clusters Publiekszaken en Sociale Zaken zijn in 2022 met respectievelijk 38% (12 van de 32 ongegronde klachten) en 25% (8 van de 32 ongegronde klachten) de clusters met het hoogste percentage ongegronde klachten.

6.3. Leerpunten

De meeste klachten betreffen in 2022 (wederom) het niet of niet op tijd handelen van de gemeente; 65% van de (deels) gegronde klachten en 38% van de ongegronde klachten heeft hier betrekking op. Het niet of niet op tijd handelen heeft vaak te maken met houding en gedrag en heeft effect op onze dienstverlening. Het is daarom een belangrijk aandachtspunt om mee te nemen in de verdere optimalisatie van onze dienstverlening.

Tijdige communicatie

Zoals hierboven al genoemd, is (tijdige) communicatie met onze inwoners belangrijk. Niet alleen de mondelinge (vaak telefonische) communicatie, maar ook de digitale communicatie. Deze vindt vooral plaats via email en met behulp van het zaaksysteem e-Suite.

Telefonische communicatie

Wat betreft de telefonische communicatie is het op tijd beantwoorden van terugbelverzoeken een punt van aandacht. Medio maart 2023 stonden 10.350 terugbelverzoeken open. Zonder verder onderzoek veronderstellen we dat het gros van de inwoners wel is teruggebeld, maar dat deze verzoeken ambtelijk niet zijn afgehandeld in e-Suite. Hierdoor raakt het systeem 'verstopt' waardoor het als controlesysteem niet meer bruikbaar is.

Aanbevolen wordt de servicenorm voor terugbelverzoeken hernieuwd onder de aandacht te brengen en toe te zien op naleving (van de afhandeling) hiervan.

Digitale communicatie

Wat betreft de communicatie via e-mail is het op tijd beantwoorden van e-mails een punt van aandacht. Alleen voor het beantwoorden van e-mails verstuurd naar mail@roermond.nl bestaat een servicenorm.

Aanbevolen wordt servicenormen voor het beantwoorden van e-mails te formuleren en te onderzoeken of e-mails geregistreerd kunnen worden in e-Suite, zodat dit systeem behulpzaam kan zijn bij de bewaking van tijdige beantwoording.

Het werken met het zaaksysteem e-Suite vraagt voortdurende aandacht, zeker gezien het grote aantal nieuwe medewerkers.

Aanbevolen wordt de werking van e-Suite hernieuwd onder de aandacht te brengen van de gehele organisatie middels b.v. opname in het inwerkprogramma, het aanbieden van bijscholing en/of het aanwijzen van digi-buddy's.

Bovenstaande aanbevelingen kunnen de dienstverlening van de gemeente verbeteren en daarmee het aantal klachten omtrent het niet of niet op tijd handelen van de gemeente verminderen.



gemeente **Roermond**