



Gemeente Landsmeer

## Jaarverslag klachten 2023

Voor u ligt het jaarverslag klachten over het jaar 2023 welke zijn binnengekomen bij de gemeente Landsmeer. Naast een overzicht van het aantal klachten, geeft dit verslag inzicht in de behandeling van de klachten in 2023. In dit jaarverslag vind u cijfers over het aantal ontvangen klachten, de afhandeling en de tijdigheid van de afhandeling.

De bedoeling van dit jaarverslag is inzicht te geven in de binnengekomen klachten, en daarbij is het belangrijk dat er lering wordt getrokken om bepaalde klachten in de toekomst te kunnen voorkomen. Aandacht zal worden besteed waar bepaalde pijnpunten liggen. Zijn er bepaalde trends waarneembaar bij de klachten die binnenkomen? Dit is belangrijk om herhaling van dergelijke klachten te kunnen voorkomen door maatregelen te nemen.

Tot slot vertellen wij nog wat over onze externe klachtenbehandelaar, de Nationale Ombudsman.

### Aantal klachten

Allereerst gaat het om de hoeveelheid klachten die in 2023 zijn binnengekomen. Er zijn in 2023 veertig klachten binnengekomen bij de gemeente Landsmeer. Ten opzichte van 2022 is dat een stijging. Wij zullen straks ingaan op de verklaring van deze stijging. Ten opzichte van 2022 zijn er twee klachten geregistreerd bij externe partijen, deze partijen hebben de klachten daar in behandeling genomen.

De verdeling van de klachten over de afdelingen is als volgt:

Afdeling/ behandelaar	Jaargang 2022 (15 klachten)	Jaargang 2023 (40 klachten)
Bedrijfsvoering	2	4
Beheer en Onderhoud	1	5
Fysiek Beleid en Projecten	8	24
Sociaal domein en Publiekszaken	1	2
Vergunning en Handhaving	1	3
Gemeentesecretaris en Burgemeester	2	x
Remondis	x	1
Omgevingsdienst IJmond	x	1

Bij bedrijfsvoering hebben twee klachten nog betrekking op de nasleep van het festival "Welcome To The Future", welke plaatsvond in 2022. Uit bovenstaand overzicht is duidelijk op te maken dat vooral de buitendienst cq het buitengebied een onderwerp is welke gevoelig is voor het indienen van klachten. Dit betreft ook altijd een onderwerp welke direct waarneembaar is en waar iedereen binnen een gemeente mee te maken heeft. Waarbij nog opgemerkt moet worden dat dit domein beleid moet uitvoeren wat is vastgesteld, en waar niet altijd iedereen even blij mee is, of waar mensen een andere mening over hebben.

## Afhandeling van de klachten

Steeds vaker worden klachten informeel afgehandeld. Dit ligt ook wel in lijn met wat de gemeente voor staat bij de behandeling van klachten. Contact opnemen met de klager, om eventuele ruis of kou uit de lucht te halen. Het geven van een luisterend oor, en begrip tonen voor een bepaalde situatie, maar vooral ook uit kunnen leggen waarom zaken op een bepaalde manier zijn ingestoken of verlopen. In 2023 zijn er dan ook 23 klachten informeel afgehandeld. Als de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld wordt er afgezien van een formele afhandeling.

Als de klager niet wenst dat zijn klacht informeel wordt afgehandeld, dan wordt de klacht verder formeel in behandeling genomen. Als een klacht formeel wordt behandeld, dan organiseert de klachtenbehandelaar het horen van betrokkene(n). Vervolgens stelt de klachtenbehandelaar een verslag op van het horen. Er volgt bij een formele behandeling ook een oordeel op de klacht. De klachtenbehandelaar kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. In 2023 zijn er zeven klachten formeel afgehandeld. Daarvan zijn er twee gegrond en vijf ongegrond verklaard.

Het kan ook zijn dat klachten worden ingetrokken op verzoek van de indiener zelf. Dit is niet hetzelfde als het informeel afhandelen van een klacht. Het verschil met informeel afgehandelde klachten is dat de ingetrokken klachten niet zijn afgehandeld, maar de klachten op verzoek van de klager zijn ingetrokken. Er zijn drie klachten ingetrokken in 2023.

Daarnaast zijn er ook nog klachten, ingediend in 2023, welke in januari 2024 nog in behandeling zijn. Dit betreffen er 5. Deze worden apart vermeld nu dit een verslag is over 2023 en op 31 december 2023 waren deze klachten nog niet afgehandeld.

Als laatste zijn er twee klachten die in behandeling zijn genomen bij externe partijen. Deze klachten worden hierdoor niet benoemd in onderstaande tabel.

Bovenstaande ziet er in een tabel als volgt uit:

Wijze van afhandeling	Jaargang 2022 (15 klachten)	Jaargang 2023 (38 klachten)
Informeel	6	23
Formeel	9	7
Ingetrokken	0	3
In behandeling	0	5

## Tijdigheid van afhandeling

De termijn voor het behandelen van een klacht bedraagt zes weken. Als deze termijn niet toereikend is, mag het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan moet een mededeling gedaan worden aan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

In 2023 zijn er vijftien klachten buiten de termijn afgehandeld, welke niet zijn verdaagd. Van deze vijftien klachten, zijn er elf buiten de termijn van tien weken afgehandeld. Hiervan zijn er op 31 december 2023 nog drie klachten in behandeling. Tot slot is er één klacht die wel binnen de verdaagde termijn had kunnen worden afgehandeld, maar deze klacht is niet verdaagd.



De reden dat de klachten buiten de termijnen worden afgehandeld, is dat er vaak met meerdere partijen overleg gepleegd diende te worden. Daarbij komt nog dat het gebrek aan personeel, mede als gevolg van de ontwikkelingen in de arbeidsmarkt de afgelopen jaren, zorgt voor veel druk binnen de organisatie.

In 2022 waren er zeven klachten buiten de termijn afgehandeld, hetgeen in verhouding tot het aantal klachten in 2022, vergelijkbaar is met 2023. Aankomend jaar moeten wij dan ons ook gaan richten op dat wij meer klachten binnen de termijn gaan afhandelen en dat wij ook de mogelijkheid hebben om klachten te verdagen.

### **Trendanalyse**

Zoals hiervoor al opgemerkt ligt het merendeel van de klachten bij de afdeling die zich bezig houdt met de openbare ruimte. Denk bij voorbeeld aan de wegwerkzaamheden die in 2023 hebben plaatsgevonden, waar mensen altijd hinder van (kunnen) ondervinden. Kortom, het uitvoeren van beleid en projecten in de openbare ruimte raakt mensen direct in hun dagelijks leven en is ook vaak fysiek zichtbaar. Punt van aandacht is de afhandeltermijn van de klachten. Deze te lange afhandeltermijn is deels verklaarbaar, er zijn meerdere personeelwisselingen (gevolg: personeelstekort) geweest. Hierdoor is er zowel minder capaciteit om de klachten af te handelen als kennis van de inhoudelijke kant van een klacht. Nieuwe medewerkers weten immers niet wat in het verleden heeft afgespeeld en zullen dus vaak eerst zelf zich in moeten lezen.

Kortom, dit verdient aandacht. Er zal nagedacht moeten worden welke maatregelen nodig zijn om overschrijding van de afhandeltermijnen te voorkomen .

Ook inhoudelijk is het goed om te beoordelen of zaken beter kunnen. Denk bijvoorbeeld aan een heldere en duidelijkere communicatie vooraf met de inwoners over bepaalde werkzaamheden of projecten. Hierbij wel de nuancering dat een groot deel van de klachten betrekking hadden op het feit dat inwoners het niet eens waren met genomen (bestuurlijke) besluiten. Het onderscheid is van belang omdat de ambtelijke organisatie maar zeer beperkt invloed heeft op het aantal klachten dat binnen komen vanwege dergelijke (bestuurlijke) besluiten

Ook wordt opgemerkt dat volgens het mandaatregister van de gemeente Landsmeer de manager van de betreffende afdeling zelf alle klachten moet afhandelen en dit daarmee een aanzienlijke druk oplevert. Gezien de hoeveelheid klachten is dit ook een punt van aandacht om hier voor de toekomst anders mee om te gaan, zodat niet al die klachten bij 1 ambtenaar binnen de gemeente komen te liggen.

### **Ombudsman Metropool Amsterdam**

De Nationale Ombudsman is een onafhankelijke instantie die klachten behandelt over bijna alle overheidsinstanties. De gemeente Landsmeer is aangesloten bij de Nationale Ombudsman te Amsterdam. Binnen de gemeente Landsmeer is een klachtencoördinator. Deze klachtencoördinator fungeert voor de Nationale Ombudsman als contactpersoon namens de gemeente.



Een klacht moet eerst bij de gemeente worden ingediend en formeel te worden afgehandeld alvorens iemand zich kan richten tot de Ombudsman. In de praktijk blijkt dat klagers soms toch eerst contact opnemen met de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman neemt in dergelijke gevallen contact op met de klachtencoördinator, om te bepalen wat de beste aanpak is en verwijst de klager waar nodig door naar de gemeente.

In 2023 zijn er drie klachten binnengekomen via de Ombudsman Metropool Amsterdam, onze externe klachtenbehandelaar. Twee van de klachten zijn nog in behandeling bij de Ombudsman Metropool Amsterdam op 31 december 2023.

### **Conclusie**

Veel van de klachten hebben betrekking op de wijze waarop er gecommuniceerd wordt en het toelichten van mededelingen en besluiten. Het gevolg is hier is dat er snel onvrede ontstaat en er een klacht wordt ingediend bij de gemeente. Belangrijk is dan ook dat de gemeente zo veel mogelijk aan de voorkant, transparant en duidelijk communiceert. Voordat er projecten en werkzaamheden worden ingepland, zal er meer aandacht moeten worden besteed aan de juiste voorlichting hier over. Dit zal de hoeveelheid klachten al naar beneden moeten brengen, maar dan moet er vervolgens ook aandacht worden besteed aan snellere afhandeling van klachten, en er ook tijdig wordt verdaagd indien noodzakelijk.