

Rapportage Klachtencoördinator

1 januari 2019 – 30 juni 2020



Inleiding

Een effectieve en transparante behandeling van klachten is belangrijk.

In 2015 zijn afspraken gemaakt over de wijze van afhandeling van klachten. In 2019 zijn mede aan de hand van de reacties van de personen die een klacht hadden ingediend, verbeteringen doorgevoerd. Dit heeft onder meer geleid tot het aanstellen van een onafhankelijk vertrouwenspersoon voor onze inwoners en een (interne) klachtencoördinator.

De onafhankelijke vertrouwenspersoon kan inwoners bijstaan in en adviseren over het opstellen van hun klacht of bezwaar. De onafhankelijke vertrouwenspersoon maakt inwoners tevens wegwijs in de procedures voor de behandeling van klachten en bezwaren. Ook kan deze vertrouwenspersoon een indicatie geven of een klacht terecht wordt ingediend of niet.

De klachtencoördinator treedt op als sparringpartner bij de interne klachtenbehandeling en beziet daarnaast steekproefgewijs of klachten correct zijn afgehandeld. De klachtencoördinator stelt ook jaarlijks een rapportage op.

De interne klachtenbehandelaren nemen een klacht in behandeling als de behandeling van de klacht door de medewerker/manager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid voor de klager..

Als ook dit niet tot een oplossing leidt, dan kan een beroep worden gedaan op de Nationale Ombudsman.

Dit is de eerste rapportage van de klachtencoördinator. Er is voor gekozen niet alleen de klachten die in 2019 zijn ingediend, maar gelet op het tijdstip van het uitkomen van de rapportage ook de klachten die in het eerste half jaar van 2020 zijn ingediend, in de rapportage te betrekken.

In de volgende hoofdstukken van deze rapportage komt aan bod:

1. Wat is een klacht?
2. Hoe verloopt de klachtafhandeling?
3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd.
4. Conclusies en aanbevelingen.

Inhoud

1. Wat is een klacht.	4
2. Hoe verloopt de klachtafhandeling	5
<u>Fase 2: de behandeling door de medewerker</u>	5
<u>Fase 3: de behandeling door de manager</u>	5
<u>Fase 4: de behandeling door de interne klachtenbehandelaren</u>	5
<u>Behandelen klachten door de Nationale ombudsman</u>	5
3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd	6
<u>Nationale Ombudsman</u>	7
4. Conclusies en aanbevelingen	8

1. Wat is een klacht.

“Een ieder heeft het recht 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. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan.”

In onderstaand schema worden drie soorten gedragingen onderscheiden. Klachten hebben betrekking op de gedragingen in de eerste kolom. Dit laat onverlet dat het niet of niet tijdig gevolg geven aan een melding, als bedoeld in de derde kolom, ook klachtwaardig kan zijn.

Klacht	Bezwaar en beroep	Melding
Bejegening; niet terugbellen; niet beantwoorden van vragen; anderszins onbehoorlijk handelen, geen of slechts gedeeltelijk feitelijke handelingen verrichten etc. Awb hoofdstuk 9 van toepassing,	Gericht tegen een beschikking van een bestuursorgaan met rechtsgevolg (wijziging in de rechtspositie) Na bezwaar is beroep en vervolgens hoger beroep mogelijk. Awb hoofdstukken 6, 7 en 8 van toepassing.	(kleine) onvolkomenheid in de openbare ruimte (takken, stoeptegels gaten in de weg zwerfvuil riolering etc.) Deze meldingen worden zo snel mogelijk opgelost. Geen wettelijke bepalingen van kracht.

2. Hoe verloopt de klachtafhandeling

Voor de klachtafhandeling is een procesbeschrijving gemaakt.
Deze ziet er als volgt uit:

Fase 1: de registratie

1. Klacht komt binnen.
2. Interne klachtenbehandelaren beoordelen of het daadwerkelijk om een klacht gaat.
3. DIV boekt klacht in op bestuurssecretariaat.
4. bestuurssecretariaat zendt ontvangstbevestiging aan klager, zonder mededeling wie de klacht gaat behandelen; cc interne klachtenbehandelaren.
5. bestuurssecretariaat zendt klacht aan manager en medewerker waarover wordt geklaagd en in cc aan de interne klachtenbehandelaren..

Fase 2: de behandeling door de medewerker

6. Medewerker behandelt de klacht, informeert klager over zijn bevindingen en rapporteert aan manager; cc naar bestuurssecretariaat en interne klachtenbehandelaren.
7. Klager tevreden: zaak afgerond.

Fase 3: de behandeling door de manager

8. Klager niet tevreden; manager neemt contact op met de klager.
9. Klager tevreden: zaak afgerond, manager informeert bestuurssecretariaat, bestuurssecretariaat informeert interne klachtenbehandelaren.
10. Klager niet tevreden: zaak naar interne klachtenbehandelaren; contact opnemen met de klachtencoördinator..

Fase 4: de behandeling door de interne klachtenbehandelaren

11. Interne klachtenbehandelaren nemen contact op met de klachtencoördinator.
12. Interne klachtenbehandelaren onderzoeken de klacht, horen partijen en rapporteren hun bevindingen aan burgemeester en wethouders.
13. Burgemeester en wethouders informeren klager over hun oordeel. Rapportage van de interne klachtenbehandelaren als bijlage meesturen naar klager.
14. Klager tevreden: zaak afgerond.
15. Klager niet tevreden: klager kan door naar de Nationale ombudsman.

Behandelen klachten door de Nationale ombudsman

1. Nationale Ombudsman neemt contact op met contactpersoon van de gemeente voor de Nationale ombudsman.
2. Nationale ombudsman onderzoekt de zaak, pleegt hoor en wederhoor en geeft zijn bevindingen en aanbevelingen.
3. Bevindingen en aanbevelingen gaan naar manager van het cluster waarover is geklaagd; cc coördinatiepunt, interne klachtenbehandelaren en de klachtencoördinator.
4. Manager rapporteert aan bestuursorgaan en geeft aan wat er met het oordeel en de aanbevelingen van het bestuursorgaan gebeurt, cc naar coördinatiepunt, interne klachtenbehandelaren en klachtencoördinator.
5. Bestuursorgaan informeert de Nationale ombudsman op welke wijze aan de aanbevelingen gevolg zal worden gegeven.
6. Geen gevolg geven aan de aanbevelingen: gemotiveerd meedelen aan de Nationale ombudsman.
7. Registratie van de ingediende klachten is verplicht, evenals het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten.

3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd

Aantallen klachten 2019	
Cluster	aantal
Toezicht & Handhaving	3
Participatie	4
Buiten	3
Omgeving	1
Klantadvies	1
Burgerzaken	2
Juridische Zaken/OT	1
Totaal	15

Behandelduur klachten 2019¹	
Binnen 2 weken	5
Binnen 4 weken	3
Binnen 6 weken	3
Langer	4

¹ De wettelijke behandelduur is bij afdoening door de manager en door de interne klachtenbehandelaar 6 weken. De termijn kan met 4 weken verlengd worden.

De klachten hadden betrekking op de wijze waarop mensen te woord werden gestaan (5), de bereikbaarheid (1), het verstrekken van onjuiste informatie (1), niet of te laat reageren (3), werkwijze/procedure (3) en inhoud (1).

Alle klachten zijn door de manager/leidinggevende (al dan niet met de betreffende medewerker) in overleg met de indiener van de klacht afgehandeld.

In geen enkel geval is daarna nog een beroep gedaan op de interne klachtenbehandelaar of de Nationale Ombudsman.

Daar waar de behandelduur langer was dan 6 weken had dit te maken met de complexiteit van de klacht, de betrokkenheid van meerdere personen of clusters maar ook basale redenen als vakanties speelden in een enkel geval een rol.

Aantallen klachten 1^e halfjaar 2020	
Cluster	aantal
Klantadvies	1
Burgerzaken	4
Participatie	1
Totaal	6

Behandelduur klachten 1^e halfjaar 2020	
Binnen 2 weken	2
Binnen 4 weken	3
Binnen 6 weken	-
Langer	1

De klachten hadden betrekking op de wijze waarop mensen te woord werden gestaan (4), de bereikbaarheid (1) en het verstrekken van onjuiste informatie (1).

Alle klachten zijn door de manager/leidinggevende (al dan niet met de betreffende medewerker) in overleg met de indiener van de klacht afgehandeld.

In geen enkel geval is daarna nog een beroep gedaan op de interne klachtenbehandelaar of de Nationale Ombudsman.

Het aantal klachten is verhoudingsgewijs lager dan in voorgaande jaren:

Jaar	Aantal	Afgedaan door manager	Afgedaan door interne klachtenbehandelaar
2016	18	16	2
2017	33	27	6
2018	22	20	2

In 2020 zijn na afloop van de klachtbehandeling de volgende vragen aan de indieners van de klacht voorgelegd:

1. Bent u in zijn algemeenheid tevreden over de afhandeling van de klacht?
2. Is er na het indienen van de klacht snel een eerste contact met u geweest, bijvoorbeeld een telefoontje?
3. Bent u tevreden over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld?
4. Zijn eventueel gemaakte afspraken ook daadwerkelijk nagekomen?
5. Zou u in een voorkomend geval opnieuw een klacht indienen?
6. Hebt u suggesties voor een andere klachtafhandeling in de toekomst?

De snelheid waarmee contact werd opgenomen en het nakomen van gemaakte afspraken werd positief beoordeeld. De vraag of in een voorkomend geval opnieuw een klacht zou worden ingediend, werd ook in alle gevallen positief beantwoord. Tenslotte werd de suggestie gedaan om het indienen van een klacht gemakkelijker te maken (nu alleen met gebruikmaking van DigiD mogelijk).

Opgemerkt wordt dat in de eerste helft van 2020 slechts 6 klachten ingediend zijn en drie personen gereageerd hebben.

Nationale Ombudsman

In 2019 is 15 keer (veelal telefonisch) contact gezocht met de Nationale Ombudsman. In geen enkel geval was er aanleiding voor de Nationale Ombudsman om een onderzoek te starten. In vrijwel alle gevallen was dat omdat eerst de interne klachtenprocedure doorlopen moet worden alvorens een beroep gedaan kan worden op de Nationale Ombudsman. In de resterende twee gevallen was een (telefonisch) contact tussen Nationale Ombudsman en gemeente waarin uitleg of een nadere toelichting op de zaak van de gemeente werd gevraagd, voldoende.

In het eerste half jaar van 2020 is 2 keer contact gezocht met de Nationale Ombudsman. In beide gevallen was er geen aanleiding om een onderzoek te starten.

4. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1. De klachten zijn niet gelijkmatig over alle organisatie-onderdelen verdeeld. De meeste klachten worden ingediend bij de clusters met de meeste klantcontacten, te weten Burgerzaken, Participatie, Buiten en Toezicht & Handhaving.
2. Op basis van het beschreven proces probeert eerst de medewerker de klacht op te lossen en als dat niet lukt de manager/leidinggevende. In de praktijk wordt de eerste stap overgeslagen en onderneemt direct de manager/leidinggevende actie.
3. In geen enkel geval in 2019 en het eerste halfjaar van 2020 is na behandeling van de klacht door de manager/leidinggevende een beroep gedaan op de interne klachtbehandelaar.
4. Het merendeel van de klachten wordt binnen 4 weken opgelost.

Aanbevelingen

1. Het indienen van een klacht gemakkelijker maken, niet alleen met gebruikmaking van DigiD.
2. Onderzoeken of uitgesproken verwachtingen/toezeggingen over wanneer teruggebeld word/contact wordt opgenomen met een inhoudelijke boodschap niet te ambitieus zijn;
3. Klachtenprocedure op onderdelen herzien (bijv. klachtbehandeling gelijk door manager en niet eerst door medewerker).

Aanbeveling 1 is al uitgevoerd. Aan de aanbevelingen 2 en 3 wordt aandacht besteed.