

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2018

1. Inleiding en wettelijk kader

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft iedereen 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. Het gaat hierbij om klachten die betrekking hebben op gedragingen van het bestuursorgaan of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. In de praktijk gaat het niet alleen om klachten die worden ingediend tegen medewerkers van de gemeente Oude IJsselstreek, maar ook om klachten over de werkwijze van onze gemeente. Indien degene die een klacht heeft ingediend het niet eens is met de uitkomst van de interne klachtenbehandeling, dan kan hij een verzoek tot heroverweging indienen bij de Nationale Ombudsman.

2. Organisatie van de klachtbehandeling

De procedure voor de behandeling van gemeentelijke klachten was tot 2008 vastgelegd in een externe klachtenregeling. In het kader van het streven naar deregulering heeft de raad in zijn vergadering van 2 oktober 2008 besloten om deze klachtenregeling in te trekken. De raad heeft dit besluit gebaseerd op het argument dat het vaststellen van een eigen regeling onduidelijkheid schept terwijl de toegevoegde waarde minimaal is. In de Awb zijn de minimumvereisten voor de klachtbehandeling namelijk reeds vastgelegd. Bejegeningklachten worden afgehandeld door team Algemeen Juridische Bestuurlijke Zaken.

3. Verslaglegging

Artikel 9:12a Awb verplicht bestuursorganen tot registratie en publicatie van klachten. Dit artikel verplicht niet tot registratie van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de conclusies die het bestuursorgaan daaraan heeft verbonden. Het doel van de verplichting om klachten te registreren is niet om de klachten letterlijk te publiceren. De publicatie is vormvrij, waarbij rekening wordt gehouden met de privacy van de klager en de beklagde. De publicatievorm kan een jaarverslag zijn, maar ook publicatie op internet is mogelijk. Dit jaar zal wederom een terugblik op de behandeling van klachten worden gepubliceerd in de Oude IJsselstreek Vizier en op de website van gemeente Oude IJsselstreek.

4. Maatschappelijk effect

Een zorgvuldige afhandeling van klachten brengt met zich mee dat onze inwoners zich begrepen en serieus genomen voelen. Onze werkwijze richt zich hier dan ook op. Zo neemt de klachtencoördinator bij alle ingekomen klachten omtrent bejegening zo spoedig mogelijk contact op met de klager. Ook streven we ernaar om klachten zo laagdrempelig mogelijk op te lossen. Dit vergt maatwerk. Door een luisterend oor te bieden kunnen vaak onduidelijkheden worden weggenomen en keert de klager in veel gevallen met een bevredigend gevoel huiswaarts. Hierdoor verplaatsen we ons niet alleen in de positie van de klager, maar wordt ook de legitimiteit van het overheidshandelen vergroot.

5. In 2018 ingediende klachten

In het jaar 2018 zijn er 19 bejegeningklachten binnengekomen. In 2017 waren dit er 20, in 2016 waren dit er 21, in 2015 waren dit er 24 en in 2014 zijn er 20 bejegeningklachten voorgelegd aan de klachtencoördinatoren.

Daarnaast zijn er in 2018 –net als in andere jaren- ook “oneigenlijke” klachten ingediend.

Hieronder worden klachten gerekend die in de klachtenprocedure aan de klachtencoördinator zijn voorgelegd, maar in feite een andere weg hadden moeten bewandelen. Hierbij kan gedacht worden aan een eerste melding van overlast door hondenpoep, die normaliter via de meldingenkaart binnenkomt. De situatie wordt uiteraard anders wanneer er niet wordt gereageerd op een dergelijke melding. In dat geval kan de melding wel een (bejegening)klacht worden.

Onder "oneigenlijke klachten" worden ook klachten gerekend die aan het adres van de gemeente zijn gericht, maar die bij een andere (overheids)instantie thuis horen. Deze klachten zijn dan ook doorgezonden. In 2018 zijn er 2 klachten naar de gemeente verzonden die thuis horen bij een andere (overheids)instantie. In 2017 waren dit 4 klachten.

Verder is er een categorie klachten dat ziet op onze beleidskeuzes. Inwoners zijn het soms niet eens met ons beleid en dienen een klacht in zonder dat er sprake is van onheuse bejegening. In de ogen van de inwoner voelt het beleid echter als "onrechtmatig en/of oneerlijk". Deze "klachten" zijn door de klachtencoördinator samen met de vakinhoudelijke ambtenaar behandeld, waarna een inhoudelijke reactie is gegeven. Deze klachten vormen tevens nuttige input voor de evaluatie van ons huidige beleid.

Soms is het lastig om onderscheid te maken tussen "eigenlijke" en "oneigenlijke" klachten. Bij twijfel worden deze klachten dan ook altijd ingeboekt als klacht en voorgelegd aan de klachtencoördinator. Daardoor is een zorgvuldige procedure gewaarborgd en belanden de "oneigenlijke" klachten niet tussen wal en schip. Uiteindelijk zijn het immers allemaal kansen om onze dienstverlening te verbeteren.

Tabel 1: onderverdeling van klachten binnen de organisatie:

Organisatie-eenheid:	Aantal:	
Frontoffice publieksbalie	3	(2017: 2)
Beleid (RO en Grondzaken)	0	(2017: 2)
Beleid (EVTM)	1	(2017: 2)
Beleid (Welzijn en Onderwijs)	2	(2017: 1)
Buitendienst/beheer	4	(2017: 4)
Zorgloket/Sociaal Domein	4	(2017: 4)
College van B&W/Raad	1	(2017: 1)
Projectleiders	0	(2017: 0)
Vergunningen	0	(2017: 2)
Handhaving	0	(2017: 1)
Belastingen	2	(2017: 0)
Communicatie	0	(2017: 1)
P&O	1	(2017: 0)
AJBZ	1	(2017: 0)
Totaal	19	(2017: 20)

Toelichting op tabel 1:

- Het totaal ingekomen klachten is in vergelijking met 2017 gedaald (-1), maar ligt op hetzelfde niveau als de totalen van de afgelopen jaren.
- De meeste klachten zijn gericht tegen het team Sociaal Domein en het team Buitendienst/beheer. Dit is te verklaren door het feit dat deze teams in de dagelijkse praktijk in verhouding met andere teams vaker in aanraking komen met onze inwoners, waardoor de kans op een klacht vergroot wordt.
- De Frontoffice/publieksbalie heeft ook veel direct contact met inwoners. Het verdient daarom vermeld te worden dat het aantal klachten over de Frontoffice/publieksbalie de afgelopen jaren gedaald is van 8 klachten in 2013, 4 in 2014, 2 in 2015, 2 in 2016, 2 in 2017 naar 3 in 2018.
- Team Belastingen heeft in 2018 2 klachten ontvangen. Beide klachten gingen over dezelfde medewerker en hadden betrekking op onvriendelijke/onheuse bejegening. In januari 2019 is over dezelfde medewerker wederom eenzelfde bejegeningklacht ingediend. Dit is besproken met de leidinggevende van deze medewerker. In de jaren 2017 en 2016 zijn er geen klachten ingediend over dit team.
- In 2017 hebben RO en Grondzaken, EVMT en Welzijn & Onderwijs gezamenlijk 5 klachten ontvangen, waarvan de meerderheid ging over niet tijdig terugbellen. In 2018 hebben zij in totaal 3 klachten ontvangen, waarvan 1 ging over het niet tijdig reageren op een terugbelverzoek. In het jaarverslag klachten van 2017 is de aanbeveling gedaan om binnen team Beleid aandacht te besteden aan het belang van tijdig terugbellen.

Omliggende gemeenten

Om te kunnen vergelijken hoe het aantal bejegeningklachten dat bij gemeente Oude IJsselstreek over medewerkers werd ingediend zich verhoudt tot omliggende gemeenten, is er contact geweest met klachtencoördinatoren van omliggende gemeenten. Dit naar aanleiding van een opmerking van het college naar aanleiding van het jaarverslag 2017.

Tabel 2: omliggende gemeenten

Gemeente:	Aantal inwoners:	Aantal in 2018 ontvangen bejegeningklachten:
Oude IJsselstreek	40.000	19
Oost-Gelre	30.000	4
Doetinchem	57.000	8
Montferland	35.500	Onbekend
Aalten	27.000	39

Toelichting op tabel 2:

- De klachtencoördinator van de gemeente Montferland vertelde dat normaliter wel wordt bijgehouden hoeveel bejegeningklachten bij de gemeente worden ontvangen. In 2018 heeft echter een wisseling plaatsgevonden in de personeelsbezetting, waardoor de registratie van de klachten abusievelijk niet heeft plaatsgevonden.
- Niet iedere gemeente hanteert precies dezelfde definitie voor het begrip 'bejegeningklacht'. Gemeente Oude IJsselstreek rekent het niet tijdig reageren op een terugbelverzoek als een bejegeningklacht. Niet alle omliggende gemeenten doen dit. Dit vertaalt zich in de aantallen ontvangen klachten.

6. Wijze van indienen van klachten

Het indienen van klachten is vormvrij. Het is belangrijk dat inwoners op de door hun gewenste wijze (laagdrempelig) hun klacht kunnen indienen. Het is dan ook onwenselijk om te verlangen dat klachten enkel schriftelijk kunnen worden ingediend. Het is ook mogelijk om klachten digitaal in te dienen via het invullen van een formulier op de website van de gemeente Oude IJsselstreek.

Tabel 3: wijze van indiening van klachten:

Wijze van indienen:	Aantal:
Schriftelijk (per brief)	7 (2017: 2)
Schriftelijk (via indiening klachtenformulier)	1 (2017: 7)
Digitaal (via de website van de gemeente)	1 (2017: 8)
Per e-mail	9 (2017: 3)
Mondeling (aan de receptie)	1 (2017: 0)
Totaal	19 (2017: 20)

Toelichting op tabel 3

- De meerderheid van de klachten (10 van de 19) werd digitaal ingediend, Dit betreft 52% van alle bejegeningklachten. 8 klachten werden via een brief of klachtenformulier ingediend en 1 klacht (5,2%) werd mondeling ingediend. In 2017 werd 55% van alle klachten digitaal ingediend. In 2016 werd 14,5% (3 van de 21) van de klachten via een digitale route ingediend.
- Het aantal klachten dat per brief bij de gemeente werd ingediend is gestegen van 2 in 2017 naar 7 in 2018. Van de 7 klachten die per brief kenbaar werden gemaakt, waren er 4 afkomstig van inwoners van 65 jaar of ouder.
- Er zijn geen klachten telefonisch ingediend

7. Aard van de klachten en wijze van behandeling

Zoals uit het onder punt 5 opgenomen aantal klachten blijkt, is er in 2018 1 klacht minder ingediend dan in 2017. Kijkend naar het langjarig gemiddelde kunnen we echter niet spreken van een buitenproportionele stijging of daling.

Ook in het afgelopen jaar bleek het in een aantal gevallen weer moeilijk te zijn om inhoud en vorm op een goede en bevredigende wijze uit elkaar te houden. In de klachtenprocedure zelf gaat het natuurlijk in eerste instantie om de bejegening van de inwoner. Het gaat de inwoner echter niet

alleen om de wijze waarop hij behandeld is, maar ook om het resultaat van een bepaalde handeling; bijvoorbeeld de beslissing op een aanvraag om een beschikking. In het verloop van een procedure blijkt soms dat er aanleiding is om ook inhoudelijk aan de klager tegemoet te komen.

Een onheuse bejegening kan leiden tot een slechte beslissing. Dat geldt echter lang niet voor alle gevallen. Zoals uit het overzicht blijkt is het in bepaalde gevallen zeer belangrijk om duidelijke en toegankelijke informatie te verstrekken over bestuurlijke beslissingen en feitelijke maatregelen.

Tabel 4: onderverdeling van klachten naar het soort klacht:

Soort klacht:	Aantal:
Geen reactie gekregen	2 (2017: 5)
Communicatie	3 (2017: 1)
Niet nakomen afspraak	3 (2017: 1)
Onheuse bejegening	6 (2017: 6)
Functioneren ambtenaar	4 (2017: 7)
Overig	1 (2017: 0)
Totaal	19 (2017:20)

Toelichting op tabel 4:

- 31,2% van de klachten die in 2018 werden ingediend hebben betrekking op onheuse bejegening. De inhoud van de bejegeningklachten is divers; variërend van opmerkingen die werden ervaren als bot/weinig empathisch tot het voorstellen van onrealistische oplossingen voor problemen van inwoners.
- Klachten over het functioneren van een ambtenaar bleken tijdens de behandeling van de klacht in meerdere gevallen eigenlijk klachten over de gehanteerde procedures dan wel het gevoerde beleid te zijn. Zo bleek een klacht over een medewerker van team Zorgloket/Sociaal Domein eigenlijk te gaan over het gegeven dat de klager het beleid als onrechtvaardig ervaarde.

Tabel 5: wijze van afdoening

	Gebeld	Gesprek op ambtelijk/ bestuurlijk niveau	Schriftelijk/ per e-mail gereageerd	Officiële hoorzitting, daarmee afgedaan	Vorgelegd aan BM/ college	Bezoek op locatie
Frontoffice/ publieksbalie		1	1			1
Beleid (EVTM)		1				
Beleid (RO en grondzaken)						
Beleid (Welzijn en Onderwijs)		1	1			
Buitendienst/ beheer	1		1	1		1
Zorgloket/ Sociaal Domein			3	1		
College/raad					1	
Projectleiders						
Belastingen			1	1		
AJBZ			1			
P&O				1		
Totaal	1 (2017:5)	3 (2017:4)	8 (2017:7)	4 (2017:3)	1 (2017:1)	2 (2017:0)

N.B.: in principe wordt er in alle gevallen gebeld. Hierboven worden dan ook enkel de gevallen vermeld waarbij een telefoontje tevens het eindstation voor de behandeling van een klacht was.

Toelichting op tabel 5:

- In 2018 zijn 4 klachten afgehandeld met een officiële hoorzitting. In de meeste gevallen volstond een schriftelijke reactie om de klager op een voor hem/haar bevredigende wijze tegemoet te komen zonder tekort te doen aan de rechtspositie van de klager. Dit is in overeenstemming met het streven om klachten zo informeel en oplossingsgericht mogelijk te behandelen.
- In 2016 zijn 6 bezoeken op locatie afgelegd in het kader van de klachtenbehandeling. In 2017 zijn geen locatiebezoeken afgelegd omdat de situatie zich in dat jaar niet heeft voorgedaan waar een bezoek op locatie de meest logische, informele aanpak was. In 2018 zijn 2 bezoeken op locatie afgelegd. Beide bezoeken op locatie betrof de klager een inwoner van 65 jaar of ouder.
- Van de 4 klachten die middels hoorzittingen afgedaan zijn, waren er 2 klachten gegrond en 2 klachten ongegrond.

8. Termijn van afdoening

Voor wat betreft het tijdsbeslag van de behandeling van klachten moet worden opgemerkt dat het in enkele gevallen ging om klachten met een gecompliceerd karakter en dat de behandeling van deze klachten dan ook de nodige tijd in beslag heeft genomen.

Tabel 6: onderverdeling van klachten naar afdoeningstermijn

Termijn afdoening:	Aantal klachten:
0 – 10 dagen	7 (2017: 6)
10 – 20 dagen	4 (2017: 5)
20 – 30 dagen	2 (2017: 2)
30 – 40 dagen	3 (2017: 3)
Meer dan 40 dagen	3 (2017: 4)

Toelichting op tabel 6:

- Voor wat betreft de termijn van afdoening van klachten kan worden opgemerkt dat alle klachten in 2018, evenals in 2017, zijn afgedaan binnen de in de Awb gestelde termijnen. Een klacht dient in beginsel binnen 6 weken te worden afgehandeld. Deze termijn kan worden verdaagd met ten hoogste 4 weken. Verder uitstel is alleen mogelijk als de klager daarmee instemt.
- In één van de gevallen waar de afdoening van een klacht langer dan 40 dagen geduurd heeft, was de oorzaak dat de klager een aantal malen het proces bevroren heeft.
- In één van de gevallen waar de afdoening van de klacht langer dan 40 dagen geduurd heeft, ligt de oorzaak in het gegeven dat de klager naar de Nationale Ombudsman gegaan is terwijl de afhandeling binnen de gemeente nog niet was afgerond. De Nationale Ombudsman heeft verzocht de klacht eerst binnen de gemeente op te behandelen. De betrokkenheid van de Nationale Ombudsman heeft veroorzaakt dat de behandeling van deze klacht meer tijd langer geduurd heeft.
- Het aantal klachten dat binnen tien dagen is afgehandeld is toegenomen (+1), evenals het aantal klachten dat binnen 10-20 dagen is afgehandeld (+1).
- Het aantal klachten die langer dan 40 dagen in behandeling geweest zijn, is gedaald (-1).
- Het aantal klachten dat tussen de 20 en 40 dagen is afgehandeld is gelijk gebleven.
- Eén van de klachten die tussen de 30-40 dagen afgehandeld is, had eerder en informeler afgehandeld kunnen worden. Omdat de betrokken ambtenaar niet telefonisch en per e-mail bereikbaar was en een toezegging aan de klager niet nakwam, is de klacht tijdens de afhandeling verder geëscaleerd. De teammanager van de betrokken ambtenaar is hierover in kennis gesteld. De betrokken ambtenaar heeft een gesprek met haar leidinggevende gehad.

9. Externe klachtbehandeling

De interne klachtenprocedure is primair gericht op verbetering van de verhouding tussen burger en bestuur(sorgaan). Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtenbehandeling, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Het voorhanden hebben van een externe klachtenvoorziening is vanaf 1 januari 2006 een wettelijke verplichting door de invoering van de Wet extern klachtrecht.

Het bureau van de Nationale Ombudsman verstrekt over elk kalenderjaar een overzicht van de verzoekschriften die in dat betreffende jaar aan de Nationale Ombudsman zijn voorgelegd.

Per 1 januari 2018 was er geen verzoekschrift in behandeling bij de Nationale Ombudsman. Hetzelfde was het geval op 1 januari 2017.

In 2018 zijn er 19 verzoekschriften bij de Nationale Ombudsman ingediend. In 2017 betrof dit 11 verzoekschriften en in 2016 betrof dit 10 verzoekschriften.

Van de 19 verzoekschriften die in 2018 zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman zijn er 16 verzoekschriften afgedaan zonder onderzoek. Dit wil zeggen dat de Nationale Ombudsman in geen van deze 16 gevallen aanleiding gezien heeft om een onderzoek in te stellen.

Twee van de 19 verzoekschriften zijn in onderzoek genomen en vervolgens tussentijds beëindigd. Dat wil zeggen dat het onderzoek dat de Nationale Ombudsman heeft ingesteld niet afgerond beëindigd is. Een reden om het onderzoek te stoppen is bijvoorbeeld op verzoek van de klager. Van de 19 verzoekschriften was er 1 nog in behandeling per 31 december 2018. Het resultaat van dit onderzoek wordt meegenomen in het overzicht ontvangen en behandelde verzoeken 2019 van de Nationale Ombudsman.

Er is sprake van een stijging van het aantal zaken dat bij de Nationale Ombudsman wordt aangedragen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat 16 van de 19 zaken door de Nationale Ombudsman zonder onderzoek, rapportage en/of bemiddeling zijn afgedaan. Dat is 85% van alle in 2018 ingekomen verzoekschriften.

Er zijn in 2018 meerdere contactmomenten geweest tussen de klachtencoördinatoren en de Nationale Ombudsman voor het uitwisselen van informatie met betrekking tot klachten/de klachtenprocedure. Daarnaast heeft de Nationale Ombudsman eenmaal een bijeenkomst georganiseerd voor het vergroten van kennis/vaardigheden van de klachtencoördinatoren. Vanuit de gemeente Oude IJsselstreek is een klachtencoördinator aanwezig geweest op deze bijeenkomst.

10. Conclusies en aanbevelingen

Het is lastig om aan te geven in hoeveel gevallen een klacht gegrond, dan wel ongegrond was. Immers, het gaat vaak om de beleving van mensen en in veel gevallen is er sprake van een miscommunicatie. Veel belangrijker is daarom om zo spoedig mogelijk de kern van de klacht te achterhalen en de klacht indien mogelijk op te lossen. De vraag of een klacht wel of niet gegrond is, komt dan veelal niet aan bod. Met andere woorden: er wordt oplossingsgericht gewerkt. Zoals ook in eerdere jaarverslagen is geconstateerd zal over de wijze waarop de gemeente diensten verleent aan haar inwoners en over het niveau van deze dienstverlening altijd wel enige onvrede blijven bestaan. Het vorenstaande neemt echter niet weg dat de gemeente voortdurend alert dient te zijn op verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Klachten van burgers kunnen in dit verband concrete en bruikbare informatie opleveren waarvan de gemeentelijke organisatie kan leren.

Er is één zaak die vanuit de klachtencoördinatoren aanbevolen wordt voor het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening:

- Het door de teammanagers in de teams onder de aandacht laten brengen van het belang tijdig te reageren op verzoeken tot contact. Ook als er geen vorderingen te melden zijn kan het absoluut meerwaarde hebben om inwoners te laten weten dat er nog steeds aandacht is voor de behandeling van zijn/haar aanvraag. Dit kan voorkomen dat inwoners de indruk krijgen dat hun aanvraag vergeten is.

De klachtencoördinatoren van de gemeente Oude IJsselstreek,
Sjoerd Jansen en Hanneke Selten