

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2016

1. Inleiding en wettelijk kader

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft een ieder 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 klachtbehandeling door de gemeente, kan hij een verzoek tot heroverweging indienen bij de Nationale Ombudsman.¹

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.

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 de 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

¹ Op het moment van schrijven van dit jaarverslag wordt intern overwogen om over te stappen op een gemeentelijke ombudsman. Reeds in 2016 is een verkennend memo aan het college aangeboden waarin een afweging wordt gemaakt tussen de voor- en nadelen van het invoeren van een gemeentelijk ombudsman in plaats van aansluiting bij de Nationale Ombudsman. Er heeft op het moment van schrijven van dit verslag nog geen besluitvorming hierover plaatsgevonden.

behandeling van klachten worden gepubliceerd in de Gelderse Post en op onze website.

4. Maatschappelijk effect

Een zorgvuldige afhandeling van klachten brengt met zich mee dat onze inwoners zich begrepen én serieus genomen voelen. Onze werkwijze richt zich hier dan ook op. Zo neemt de klachtencoördinator bij alle ingekomen klachten zo spoedig mogelijk contact op met de klager. Ook streven we ernaar om klachten zo laagdrempelig mogelijk op te lossen. 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 2016 ingediende klachten

In het jaar 2016 zijn er 21 (2015: 24, 2014: 20) bejegeningssklachten binnengekomen die aan de klachtencoördinator zijn voorgelegd.

Daarnaast zijn er dit jaar (net als andere jaren) ook “oneigenlijke” klachten ingediend. Hieronder worden “klachten” verstaan die middels een klachtenprocedure – bijvoorbeeld door het invullen van een klachtenformulier – aan de klachtencoördinator zijn voorgelegd, maar in feite een andere weg hadden moeten bewandelen. Denk hierbij aan een eerste melding van overlast door hondenpoep die normaliter via de meldingenkaart binnenkomt. De situatie wordt uiteraard anders wanneer niet wordt gereageerd op een dergelijke melding. In die gevallen kan de melding een klacht worden.

Onder “oneigenlijke” klachten worden ook klachten gerekend die aan het adres van de gemeente zijn gericht, maar bij een andere (overheids)instantie thuishoren. Deze klachten zijn dan ook doorgezonden.

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 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.

In het totaal zijn er in 2016 6 “oneigenlijke” klachten door de klachtencoördinator behandeld.

Het is soms 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.

De oneigenlijke klachten zijn verder niet meegenomen in het jaarverslag.

TABEL 1: ONDERVERDELING VAN KLACHTEN BINNEN DE ORGANISATIE

ORGANISATIE-EENHEID	AANTAL
Frontoffice publieksbalie	2 (2015: 2)
Beleid (EVTM)	1 (2015: 3)
Beleid (RO & Grondzaken)	1 (2015: 2)
Beleid (Welzijn & Onderwijs)	1 (2015: 1)
Buitendienst/beheer	4 (2015: 5)
Zorgloket	5 (2015: 5)
College van B&W	1 (2015: 2)
Projectleiders	1 (2015: 1)
Vergunningen	1 (2015: 0)
Handhaving	3 (2015: 0)
Onbekend	1 (2015: 0)
Accommodaties (Zwembaden)	0 (2015: 1)
Belastingen	0 (2015: 1)
AJBZ	0 (2015: 1)
TOTAAL	21 (2015: 24)

Toelichting:

- Het totaal aantal ingekomen klachten is in vergelijking met 2015 gedaald (-3), maar ligt op het niveau van de totalen van de afgelopen jaren;
- Evenals in het jaar 2015 richten de meeste klachten zich tot het team Zorgloket (Sociaal Domein) en het team Buitendienst/Beheer. Dit is te verklaren door het feit dat deze medewerkers in de dagelijkse praktijk in verhouding met andere teams vaker in aanraking komen met onze inwoners. Daardoor wordt de kans op een klacht vergroot. Daarnaast hebben de transities binnen het Sociaal Domein zowel voor de inwoners, als voor de medewerkers veel veranderingen met zich meegebracht. Goed om te zien is dat er veel geïnvesteerd wordt in de dienstverlening binnen dit aandachtsgebied. Het aantal klachten over het team Buitendienst/Beheer kan wellicht verklaard worden door het feit dat mensen vaak gauw iets “vinden” van hun leefomgeving;
- De Frontoffice publieksbalie heeft ook veel direct contact met onze inwoners. Vermelding verdient daarom dat het aantal klachten over de Frontoffice publieksbalie de afgelopen jaren gestaag is gedaald van 8 (2013) naar 4 (2014) naar 2 (2015). Ook in het jaar 2016 zijn er slechts 2 klachten binnengekomen over de Frontoffice.
- Het team Handhaving heeft in de jaren 2014 en 2015 geen klachten ontvangen. In het jaar 2016 zijn er echter 3 klachten binnengekomen over het team Handhaving. Wellicht kan dit verklaard worden door het feit dat de roep uit de samenleving om te gaan handhaven versterkt is.
- Vermelding verdient tot slot dat de klachten over onze beleidsteams dit jaar zijn gehalveerd van 6 naar 3. Het is goed om te vernemen dat de contacten met inwoners met deze teams in het afgelopen jaar blijkbaar overwegend als prettig zijn ervaren.

6. Wijze van indiening van klachten

Zoals onder punt 5 genoemd, gaat het in dit verslag enkel om klachten die betrekking hebben op de wijze waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager heeft gedragen én om klachten over de werkwijze van onze gemeente. Het verslag ziet niet op feitelijke situaties in het publieke domein.

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 enkel schriftelijk klachten kunnen worden ingediend. Het is ook mogelijk om klachten digitaal in te dienen via het invullen van een formulier op onze website.

TABEL 2: WIJZE VAN INDIENING VAN KLACHTEN

WIJZE VAN INDIENING	
Schriftelijk (per brief)	5 (2015: 7)
Schriftelijk (via de indiening van een klachtenformulier)	12 (2015: 5)
Digitaal (via het invullen het digitale klachtenformulier op de site van de gemeente)	1 (2015: 2)
Per e-mail	2 (2015: 9)
Telefonisch	0 (2015: 0)
Mondeling (aan de balie)	1 (2015: 1)
TOTAAL	21 (2015: 24)

Toelichting:

- Wat opvalt is dat de wijze van indiening van klachten dit jaar sterk is veranderd. In 2015 werd 50% (2014: 40%) van de klachten schriftelijk (per brief of door het opsturen van het klachtenformulier) ingediend. In 2016 werd ruim 80% van de klachten schriftelijk ingediend. Dat is een forse stijging ten opzichte van 2015 (en 2014). Dit is opvallend, omdat in deze tijden van digitalisering het e-mailverkeer het reguliere postverkeer in de dagelijkse praktijk lijkt in te halen.
- Daarnaast valt op dat ons klachtenformulier veelvuldig (in 57% van de gevallen) wordt gebruikt voor het indienen van een klacht. Blijkbaar valt het formulier “in de smaak” en weten onze inwoners het formulier te vinden wanneer zij een klacht willen indienen. Dit past in de gedachte van de dienstverlenende overheid.

7. Aard van de klachten en wijze van behandeling

Zoals uit het onder punt 5 opgenomen overzicht blijkt, zijn in 2016 minder klachten ingediend dan in 2015. Het aantal klachten is gedaald van 24 naar 21. Kijkend naar het langjarig gemiddelde kunnen we echter niet spreken van een buitenproportionele 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 behandeling, 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 slechte 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 3: ONDERVERDELING VAN KLACHTEN NAAR HET SOORT KLACHT

SOORT KLACHTEN	
Geen reactie gekregen	5 (2015: 6)
Communicatie	6 (2015: 4)
Niet nakomen afspraak	2 (2015: 4)
Onheuse bejegening	2 (2015: 4)
Functioneren ambtenaar	4 (2015: 3)
Overig	2 (2015: 3)
TOTAAL	21 (2015: 24)

Toelichting:

- De aard van de ingediende klachten is zeer divers. Net als de afgelopen jaren (2014 en 2015) is het aantal klachten over het niet-reageren van medewerkers en over communicatie het grootst. Bij communicatie gaat het overigens om de wijze waarop gecommuniceerd is, terwijl er bij niet-reageren per definitie geen communicatie heeft plaatsgevonden. In 2 gevallen werd klager in zijn/haar beleving onheus bejegend door een medewerker van de gemeente Oude IJsselstreek.

TABEL 4: WIJZE VAN AFDOENING

Team	Gebeld	Gesprek op ambtelijk/ bestuurlijk niveau	Schriftelijk/ per e-mail gereageerd	Officiële hoorzitting en daarmee afgedaan	Voorgelegd aan het college	Bezoek op locatie
Frontoffice publieksbalie	-	-	2	-	-	-
Beleid (EVTM)	1	-	-	-	-	-
Beleid (RO & Grondzaken)	-	-	-	-	1	-
Beleid (Welzijn & Onderwijs)	1	-	-	-	-	-
Buitendienst/ beheer	1	-	1	-	-	2
Zorgloket	2	-	1	-	-	2
College van B&W	-	1	-	-	-	-
Projectleiders	-	1	-	-	-	-

Vergunningen	-	-	1	-	-	-
Handhaving	-	1	-	-	-	2
Onbekend	-	-	1	-	-	-
TOTAAL:	5 (2015: 7)	3 (2015: 6)	6 (2015: 2)	0 (2015: 3)	1 (2015: 3)	6 (2015: 3)

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

Toelichting:

- Wat opvalt aan de wijze van afdoening is dat een klacht steeds vaker naar tevredenheid wordt afgehandeld door een bezoek op locatie. In 2014 werd een klacht geen enkele keer afgehandeld door een bezoek op locatie, in 2015 was dit 3 keer en in 2016 was dit 6 keer. Door een bezoek op locatie kan begrip worden opgebracht voor de ontstane situatie en wordt aan klager het gevoel gegeven dat hij daadwerkelijk gehoord wordt. Uiteraard is het wel afhankelijk van het soort klacht of een bezoek op locatie zinvol is.
- Verder zien we in de loop der jaren een opmerkelijke afname in het aantal formele afdoeningen (onder formele afdoeningen worden verstaan: het houden van een hoorzitting als genoemd in de Awb en afdoening door het college). In 2014 en 2015 werden nog respectievelijk 6 en 7 klachten formeel afgedaan, terwijl in 2016 slechts 1 klacht formeel werd afgedaan. Het geringe aantal gevallen waarin de formele procedure is doorlopen, is geheel in overeenstemming met het streven om – zonder tekort te doen aan de rechtspositie van de klager – de klachten zo informeel en oplossingsgericht mogelijk te behandelen.

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 5: ONDERVERDELING VAN KLACHTEN NAAR AFDOENINGSTERMIJN

TERMIJN AFDOENING	AANTAL KLACHTEN
0-10 dagen	8 (2015: 8)
10-20 dagen	6 (2015: 4)
20-30 dagen	2 (2015: 2)
30-40 dagen	2 (2015: 4)
>40 dagen	3 (2015: 5)
Opgeschort	0 (2015: 1)

Toelichting: De afdoeningstermijnen van de klachten over het jaar 2016 zijn in grote lijnen te vergelijken met de afdoeningstermijnen over het jaar 2015. 14 van de 21 klachten (≈ 67%) werden in 2016 binnen 20 dagen afgehandeld. In 2015 waren dit 12 van de 24 klachten (50%). In die zin is er een verbetering opgetreden ten opzichte

van het jaar 2015 betreffende de afdoeningstermijnen. Dit is echter ook sterk afhankelijk van de complexiteit van een klacht.

Voor wat betreft de termijn van afdoening van klachten kan worden opgemerkt dat alle klachten zijn afgedaan binnen de in de Awb gestelde termijnen. Een klacht dient in beginsel binnen 6 weken te worden afgedaan. Deze termijn kan worden verdaagd voor ten hoogste 4 weken. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee instemt.

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 klachtvoorziening 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. Het op 2016 betrekking hebbende overzicht is als bijlage bij dit verslag gevoegd.

Per 1 januari 2016 was er geen verzoekschrift in behandeling bij de Nationale Ombudsman. In 2016 zijn er 10 (2015: 5) verzoekschriften bij de Nationale Ombudsman ingediend. 9 verzoekschriften zijn niet in onderzoek gebracht en afgedaan – waarbij in 2 gevallen klager is terugverwezen naar de gemeente voor interne klachtbehandeling – en 1 verzoekschrift is na onderzoek tussentijds beëindigd. Dit betekent dat er per 31 december 2016 géén verzoekschriften meer in behandeling zijn bij de Nationale Ombudsman.

Zoals hierboven vermeld werden er in 2016 10 verzoekschriften ingediend bij de Nationale Ombudsman, terwijl dit aantal in 2015 slechts 5 bedroeg. Daarbij dient dus wel opgemerkt te worden dat alle 10 de verzoekschriften door de Nationale Ombudsman zonder rapportage en/of bemiddeling zijn afgedaan.

10. Conclusies

Het 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/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 burgers en over het niveau van deze dienstverlening altijd wel enige onvrede blijven bestaan. Het vorenstaande neemt 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.

Gendringen, 7 april 2017.

De klachtencoördinator van de gemeente Oude IJsselstreek,
Sjoerd Jansen

Bijlage:

- Overzicht verzoekschriften 2016 Nationale Ombudsman.