

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2017

1. Inleiding en wettelijk kader

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft iedereen het recht om een klacht bij de gemeente in te dienen als hij/zij zich niet goed behandeld voelt door de gemeente. Het gaat hierbij om klachten die betrekking hebben op gedragingen van de gemeente of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid de gemeente. 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 de klager 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 de klachtencoördinator van het 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 beklaagde. 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 vraagt om maatwerk. Het goede gesprek aangaan, leidt bijvoorbeeld al vaak tot tevredenheid bij de klager. Hierdoor wordt ook de legitimiteit van het overheidshandelen vergroot.

5. In 2017 ingediende klachten

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

Daarnaast zijn er in 2017 – net als andere jaren – ook “oneigenlijke” klachten ingediend. Hieronder worden klachten verstaan die via een klachtenprocedure (bijvoorbeeld door het invullen van een klachtenformulier) 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 normaal gesproken via de meldingenkaart binnenkomt. De situatie wordt uiteraard anders wanneer er niet wordt gereageerd op een dergelijke melding. In die gevallen 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 2017 zijn er 4 klachten naar de gemeente verzonden die thuis horen bij een andere (overheids)instantie.

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.

In 2017 zijn er in totaal 8 “oneigenlijke” klachten door de klachtencoördinator behandeld. De oneigenlijke klachten zijn verder niet meegenomen in het jaarverslag.

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 belanden de “oneigenlijke” klachten niet tussen wal en schip. Uiteindelijk zijn het allemaal kansen om onze dienstverlening te verbeteren.

Tabel 1: onderverdeling van klachten binnen de organisatie:

Organisatie-eenheid:	Aantal:
Frontoffice publieksbalie	2 (2016: 2)
Beleid (RO en Grondzaken)	2 (2016: 1)
Beleid (EVTM)	2 (2016: 1)
Beleid (Welzijn en Onderwijs)	1 (2016: 1)
Buitendienst/beheer	4 (2016: 4)
Zorgloket/Sociaal Domein	4 (2016: 5)
College van B&W/Raad	1 (2016: 1)
Projectleiders	0 (2016: 1)
Vergunningen	2 (2016: 1)
Handhaving	1 (2016: 3)
Onbekend	0 (2016: 1)
Communicatie	1 (2016: 0)
Totaal	20 (2016: 21)

Toelichting op tabel 1:

- Het totaal ingekomen klachten is in vergelijking met 2016 gedaald (-1), maar ligt op hetzelfde niveau als de totalen van de afgelopen jaren.
- Evenals in 2016 richten de meeste klachten zich op het team Zorgloket/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. Daarnaast hebben de transities binnen het Sociaal Domein zowel voor de inwoners als voor de medewerkers veel veranderingen met zich meegebracht. Er wordt veel geïnvesteerd in de dienstverlening binnen dit aandachtsgebied. Zo zijn er in 2017 diverse nieuwe functies bij gekomen om de dienstverlening soepeler te laten verlopen. Het aantal klachten over het team Buitendienst/beheer kan wellicht ook verklaard worden door het feit dat mensen vaak gauw iets vinden van hun directe leefomgeving.

- De Frontoffice/publieksbalie heeft ook veel direct contact met onze 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 naar 2 in 2015, 2 in 2016 en 2 in 2017.

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 2: wijze van indiening van klachten:

Wijze van indienen:	Aantal:
Schriftelijk (per brief)	2 (2016: 5)
Schriftelijk (via indiening klachtenformulier)	7 (2016: 12)
Digitaal (via de website van de gemeente)	8 (2016: 1)
Per e-mail	3 (2016: 2)
Mondeling (aan de receptie)	0 (2016: 1)
Totaal	20 (2016: 21)

Toelichting op tabel 2:

- 11 klachten zijn digitaal binnengekomen (via de website of per e-mail). Dit betreft 55% van alle bejegeningklachten. In 2016 werden 3 van de 21 klachten (dus 1 op 7) digitaal ingediend.
- 35% van de klachten (7 klachten) werd ingediend via het klachtenformulier van de gemeente.
- Het aantal klachten dat per brief werd ontvangen is gedaald (-3). Dit past binnen de digitalisering van de samenleving.
- In 2017 zijn er geen mondelinge/telefonische klachten binnengekomen. In 2016 zijn er geen klachten telefonisch binnengekomen en 1 klacht werd mondeling ingediend. Dit heeft te maken met zowel het feit dat mensen de digitale weg goed weten te bereiken als met de werkwijze van de Frontoffice/publieksbalie en het TIC. Inwoners die kenbaar maken een klacht in te willen dienen krijgen een klachtenformulier uitgereikt en/of worden naar de website van de gemeente te verwezen. Deze werkwijze heeft de klachtencoördinator verbaasd, omdat er is afgesproken dat klachten vormvrij ingediend kunnen worden.

7. Aard van de klachten en wijze van behandeling

Zoals uit het onder punt 5 opgenomen aantal klachten blijkt, is er in 2017 1 klacht minder ingediend dan in 2016. Kijkend naar het langjarig gemiddelde kunnen we echter niet spreken van een vermeldenswaardige 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 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 soms 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. De bezwaarprocedure is de aangewezen weg om onvrede tegen de inhoud van een beschikking kenbaar te maken.

Tabel 3: onderverdeling van klachten naar het soort klacht:

Soort klacht:	Aantal:
Geen reactie gekregen	5 (2016: 5)
Communicatie	1 (2016: 6)
Niet nakomen afspraak	1 (2016: 2)
Onheuse bejegening	6 (2016: 2)
Functioneren ambtenaar	7 (2016: 4)
Overig	0 (2016: 2)
Totaal	20 (2016:21)

Toelichting op tabel 3:

- Ook dit jaar gaat een groot deel van de ingediende klachten (25%) over het niet krijgen van een reactie op een e-mail of terugbelverzoek.
- In 30% van de klachten geven inwoners aan in hun beleving onheus bejegend te zijn door een medewerker. De inhoud van de bejegeningssklachten is divers; variërend van het maken van een grap die de inwoner niet geslaagd vond, het geven van een korte reactie die als bot werd ervaren tot het te weinig tonen van empathie.
- 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.
- Het team Handhaving heeft zowel in 2014 als in 2015 geen klachten ontvangen. In 2016 zijn er 3 klachten binnengekomen over het team Handhaving. In 2017 is er 1 klacht ontvangen binnen team Handhaving. Dit betrof een klacht over het functioneren van een individuele medewerker en hield geen verband met de werkzaamheden van team Handhaving.
- Over de beleidsteams zijn in totaal 5 klachten ingediend in 2017. 4 van deze klachten hadden betrekking op het niet reageren op terugbelverzoeken of e-mails.
- Het aantal klachten voor team Vergunningen is gestegen van 1 in 2016 naar 2 in 2017.

Tabel 4: wijze van afdoening

	Gebeld	Gesprek op ambtelijk/ bestuurlijk niveau	Schriftelijk/ per e-mail gereageerd	Officiële hoorzitting, daarmee afgedaan	Voorgelegd aan BM/ college	Bezoek op locatie
Frontoffice/ publieksbalie	1	1				
Beleid (EVTM)		1	1			
Beleid (RO en grondzaken)		1	1			
Beleid (Welzijn en Onderwijs)	1					
Buitendienst/ beheer	2		2			
Zorgloket/ Sociaal Domein			1	2	1	
College/raad			1			
Projectleiders						
Vergunningen			1	1		
Handhaving	1					
Communicatie		1				
Totaal	5 (2016:5)	4 (2016:3)	7 (2016:6)	3 (2016:0)	1 (2016:1)	0 (2016:6)

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 4:

- In de meeste gevallen waren de klachten niet dusdanig ernstig dat er een officiële hoorzitting voor nodig was om de klacht naar tevredenheid van de klager af te handelen. Dit is in overeenstemming met het streven om (zonder tekort te doen aan de positie van de klager) de klacht 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. De klachtencoördinator nog steeds overtuigd van de effectiviteit van een locatiebezoek, omdat dit de klager toont dat er daadwerkelijk geluisterd wordt en begrip voor zijn situatie wordt opgebracht. In 2017 heeft zich echter niet de situatie voorgedaan waar dit de meest logische, informele aanpak was. Uiteraard blijft dit ook in de toekomst wel mogelijk.

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	6 (2016: 8)
10 – 20 dagen	5 (2016: 6)
20 – 30 dagen	2 (2016: 2)
30 – 40 dagen	3 (2016: 2)
Meer dan 40 dagen	4 (2016: 3)

Toelichting op tabel 5:

- Voor wat betreft de termijn van afdoening van klachten kan worden opgemerkt dat alle klachten in 2017, evenals in 2016, 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 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 dit op verzoek van de klager. De klager wilde graag zijn vertrouwenspersoon mee naar de hoorzitting nemen. Deze vertrouwenspersoon was op vakantie, waardoor de hoorzitting pas enkele weken later gepland kon worden.
- In één van de gevallen waar de afdoening van een klacht langer dan 40 dagen geduurd heeft, had dit te maken met het niet bereikbaar zijn van de klager. Telefonisch kreeg de klachtencoördinator geen gehoor en op een brief met het verzoek om contact op te nemen voor de afhandeling van de klacht werd niet gereageerd. Uiteindelijk is de klacht afgehandeld met alleen de informatie die in de klachtbrief verstrekt werd.

9. Externe klachtbehandeling

De interne klachtenprocedure is vooral gericht op verbetering van de verhouding tussen burger en gemeente. 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 2017 was er geen verzoekschrift in behandeling bij de Nationale Ombudsman. Hetzelfde was het geval op 1 januari 2016. In 2017 zijn er 11 verzoekschriften bij de Nationale Ombudsman ingediend. In 2016 betrof dit 10 verzoekschriften en in 2015 betrof dit 5 verzoekschriften. Alle 11 verzoekschriften zijn afgedaan zonder onderzoek. Dit wil zeggen dat de Nationale Ombudsman in geen van de 11 gevallen aanleiding gezien heeft om een onderzoek in te stellen. Op 31 december 2017 waren er geen verzoekschriften meer in behandeling bij de Nationale Ombudsman.

Er is dus weliswaar sprake van een stijging van het aantal zaken dat bij de Nationale Ombudsman wordt aangedragen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat alle verzoekschriften door de Nationale Ombudsman zonder onderzoek, rapportage en/of bemiddeling zijn afgedaan.

Er zijn in 2017 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 tweemaal een bijeenkomst georganiseerd voor het vergroten van de kennis/vaardigheden van de klachtencoördinatoren. Vanuit gemeente Oude IJsselstreek is beide keren een klachtencoördinator aanwezig geweest op deze bijeenkomsten.

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. Dat 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 zijn 2 zaken die vanuit de klachtencoördinatoren aanbevolen worden voor het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening:

- Binnen alle teams, met name binnen de beleidsteams, aandacht vragen voor het tijdig reageren op e-mail en/of terugbelverzoeken.
- Binnen de teams Burgerzaken/TIC/Publieksbalie bewustwording creëren voor de mogelijkheid om direct een klachtencoördinator te benaderen als inwoners mondeling/telefonisch kenbaar maakt een klacht te willen indienen. Bij navraag bleek dat niet alle medewerkers op de hoogte waren van deze mogelijkheid.

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