

RAPPORTAGE KLACHTENBEHANDELING

2022

Voorwoord

Voor u ligt het verslag over de klachtenbehandeling in het jaar 2022. Hoewel het natuurlijk niet leuk is om klachten te krijgen, geeft de behandeling van zo'n klacht ons wel de mogelijkheid om het vertrouwen bij die klager een beetje te herstellen. Daarbij kan een klacht een signaal zijn dat we zaken anders moeten doen of dat we ons contact met inwoners en bedrijven kunnen verbeteren. Zo leren wij van de klachten en dat is goed voor ons als organisatie en voor alle burgers.

In dit jaarverslag leest u onder andere het aantal ontvangen klachten, de aard van de klachten en de manier waarop deze klachten zijn behandeld. Om de cijfers in perspectief te kunnen plaatsen, zijn vergelijkingen gemaakt met de cijfers van de klachtbehandeling in 2021.

In de wet is vastgelegd dat eenieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in kan dienen bij dat bestuursorgaan". Als een bestuurder (de burgemeester, een wethouder of de gemeenteraad) óf een ambtenaar zich in een bepaald geval niet correct heeft gedragen, dan kan daarover een klacht worden ingediend. Als die klacht vervolgens niet tot tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, dan staat in tweede instantie een gang naar de Nationale ombudsman open. Uit de definitie blijkt dat het echt moet gaan om een *gedraging in een bepaald geval* zoals het niet (tijdig) beantwoorden van een brief, het onvolledig informeren of niet terugbellen. Als iemand het niet eens is met de *inhoud* van een besluit, dan zijn er andere rechtsmogelijkheden zoals het indienen van een bezwaarschrift. In deze gevallen is behandeling als klacht niet mogelijk.

In dit verslag kunt u lezen dat er in 2022 55 klachten zijn ontvangen, die gelukkig in de meeste gevallen tot tevredenheid van de klager konden worden afgehandeld.

Vaak kon dat informeel: in een telefoongesprek of een persoonlijke ontmoeting kon worden toegelicht waarom zaken zijn gelopen zoals ze zijn gelopen. Wanneer er iets mis is gegaan, zijn daarvoor uiteraard excuses gemaakt en waar mogelijk is wat er misging alsnog hersteld.

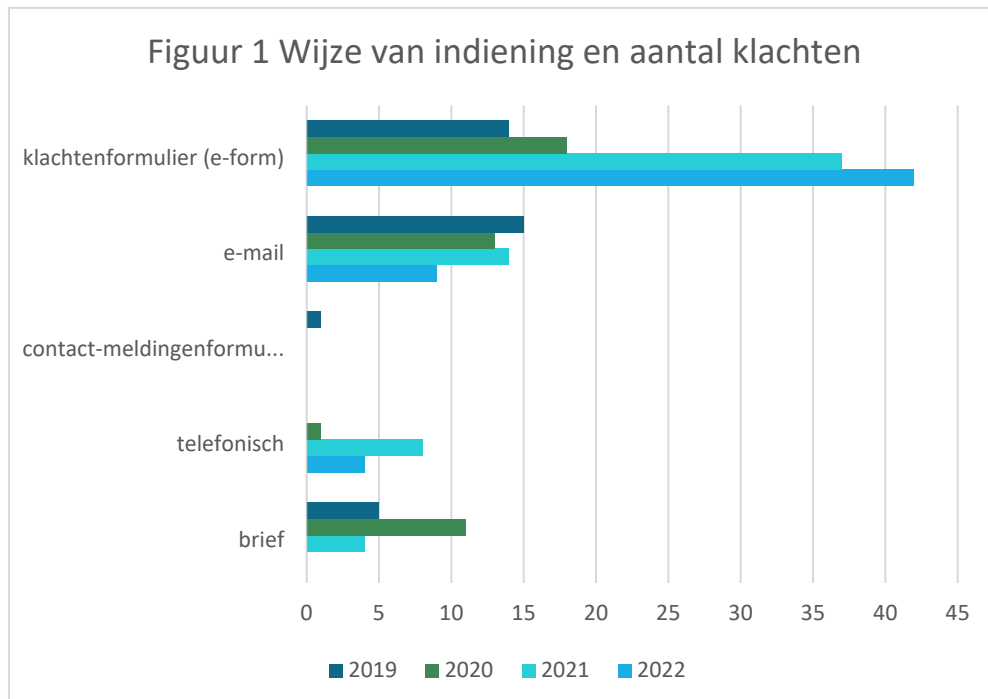
Waar mensen werken, worden fouten gemaakt en ontevredenheid kan nooit helemaal worden voorkomen, toch zetten wij ons in voor een zo goed mogelijke dienstverlening. Eind 2021 hebben we de eerste aanzet gemaakt voor de doorontwikkeling van de klachtafhandeling. Aanleiding hiervoor is de organisatie visie 'Krimpenewaard Vooruit' en het onderzoek van de Rekenkamercommissie Krimpenewaard van 2021. In hoofdstuk 7 leest u meer over de acties die we in 2022 hebben uitgevoerd om de klachtbehandeling te verbeteren en te leren van klachten.

Inhoud

Voorwoord	1
1. Aantal en wijze van indiening klachten	3
2. Aard van de klachten	4
3. Gegrondheid van de klachten	7
4. Wijze van afdoening.....	8
5. Afdoeningstermijn	9
6. Verzoeken ontvangen bij de Nationale ombudsman	10
7. Doorontwikkeling van klachtbehandeling	11

1. Aantal en wijze van indiening klachten

In 2022 heeft de gemeente Krimpenerwaard 55 klachten ontvangen tegen een *gedraging* van een ambtenaar of een bestuurder. Dit zijn er 11 minder dan de 66 klachten die de gemeente in 2021 ontving. Dat is een mooie daling.



Figuur 1 laat zien dat het grootste deel van de klachten, namelijk 42, in 2022 is ingediend via het klachtenformulier dat op de website staat. 9 klachten kwamen via de email en 4 telefonisch binnen. Klachten per brief zijn in 2022 niet ontvangen. Figuur 1 laat zien dat de trend vanaf 2019 zich doorzet en de andere kanalen steeds minder worden ingezet om melding te maken van een klacht.

In 2022 is 23 keer de Nationale ombudsman benaderd, waarvan 10 keer direct is terugverwezen naar de gemeente. Deze 10 zijn in bovenstaande cijfers over het reguliere proces opgenomen. In paragraaf 6 kunt u meer lezen over de verzoeken die in 2022 bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen.

2. Aard van de klachten

De gemeente gebruikt bij beoordeling van een klacht als toetsingskader de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. Deze behoorlijkheidswijzer bevat 22 normen waar een behoorlijke overheidsinstantie aan dient te voldoen. Aan de hand van deze normen kunnen de klachten worden gecategoriseerd; zie figuur 2 voor een overzicht.

Er zijn vier overkoepelende kernwaarden waaronder in totaal 22 kernwaarden zijn begrepen. Deze kernwaarden zijn:

A. Open en duidelijk:

- I. Transparant
- II. Goede informatieverstrekking
- III. Luisteren naar de burger
- IV. Goede motivering

B. Respectvol:

- V. Respecteren van grondrechten
- VI. Bevorderen van actieve deelname door de burger
- VII. Fatsoenlijke bejegening
- VIII. Fair play
- IX. Evenredigheid
- X. Bijzondere zorg

C. Betrokken en oplossingsgericht:

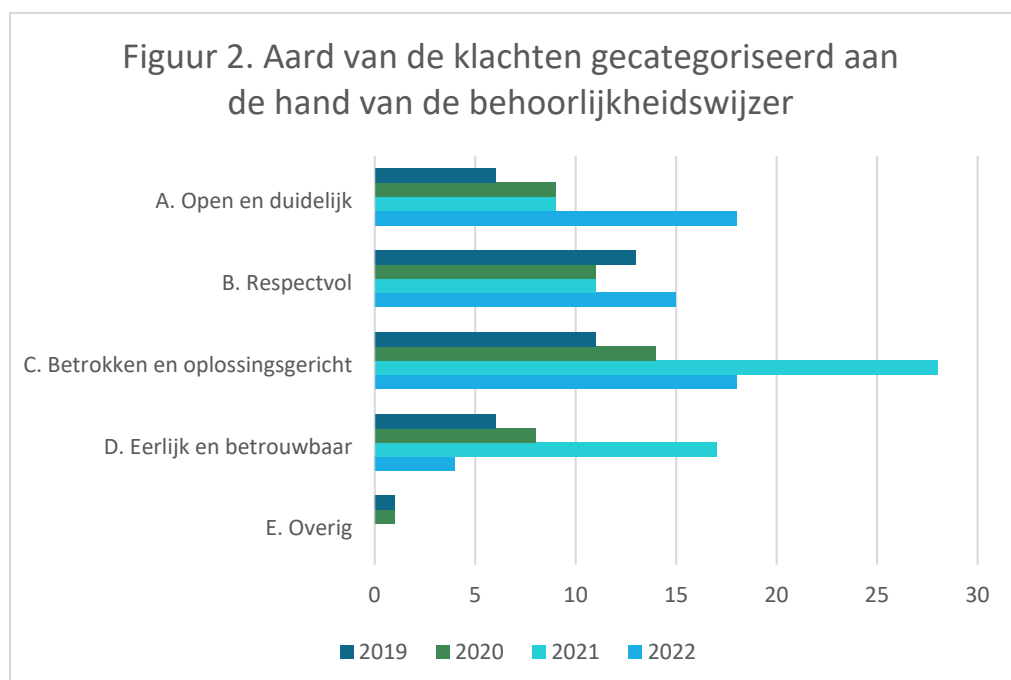
- XI. Maatwerk
- XII. Samenwerking
- XIII. Coulante opstelling
- XIV. Voortvarendheid
- XV. De-escalatie

D. Eerlijk en betrouwbaar

- XVI. Integriteit
- XVII. Betrouwbaarheid
- XVIII. Onpartijdigheid
- XIX. Redelijkheid
- XX. Goede voorbereiding
- XXI. Goede organisatie
- XXII. Professionaliteit

De in 2022 ontvangen klachten hebben het vaakst betrekking op de criteria 'open en duidelijk' en 'betrokken en oplossingsgericht' (beide 18 maal). Het gaat dan vooral om voortvarendheid: het niet (tijdig) reageren of antwoorden en trage besluitvorming of handelen.

Zie figuur 2 voor de categorisering van de aard van de klachten.



Van de 55 binnengekomen klachten waren er 2 gericht tegen bestuurders (collegeleden of raadsleden) en 1 klacht was gericht tegen de commissie bezwaarschriften. 12 klachten richtten zich tot de gemeente als geheel en de overige 40 klachten waren gericht tegen ambtenaren. De 2 klachten die waren gericht tegen het bestuur (college) vallen beide onder categorie A (geen reactie op brief gekregen en onjuiste informatie verkregen). De klacht tegen de commissie bezwaarschriften valt onder de categorie B (respectvolle bejegening).

Daarnaast zien we nog steeds, net als voorgaande jaren, dat klagers de klachtenprocedure gebruiken als een laatste redmiddel als inhoudelijk niet (snel) een oplossing wordt gevonden voor een langlopend conflict tussen burens of met de gemeente. Door een klacht in te dienen tegen het eenmalig niet reageren van een ambtenaar op een bericht, krijgen de klagers een nieuwe ingang om inhoudelijk het gesprek aan te gaan met de desbetreffende ambtenaar.

Tot slot valt op dat één klager in 2022 vijf klachten heeft ingediend.

3. Gegrondheid van de klachten

Als een klager het niet eens is met de behandeling van zijn klacht, kan hij daarna (binnen een jaar na de afhandeling door de gemeente) terecht bij de Nationale ombudsman. De gemeente heeft ervoor gekozen om bij de behandeling van klachten dezelfde normen in acht te nemen die de Nationale ombudsman hanteert. De Nationale ombudsman beperkt zich, anders dan rechters doen bij besluiten, in zijn toetsingskader niet tot alleen de rechtmatigheid (past het binnen de wet?). De overheid moet, zo vindt de Nationale ombudsman, zich ook afvragen of een behandeling behoorlijk was. Daarbij past een ruimere toetsing dan alleen aan rechtmatigheid.

Onze gemeente gaat bij het beoordelen van een klacht dan ook uit van de ervaring van de klager. Als deze bijvoorbeeld aangeeft dat de behandeling van een aanvraag te lang op zich laat wachten, dan kan deze periode strikt genomen nog binnen de wettelijke termijnen zijn. Toch vatten we deze uiting van ontevredenheid op als een signaal dat onze dienstverlening nog niet aan zijn verwachtingen voldoet. Als een inwoner niet tevreden is met de wijze waarop hij behandeld is, dan betreuren wij dat en kijken we naar onze eigen dienstverlening en waar deze eventueel nog verder te verbeteren is. Een klacht wordt dus met een open houding tegemoet getreden. Wanneer een klacht gegrond is, worden excuses gemaakt en er wordt (als dat mogelijk is) naar een oplossing voor de situatie gezocht. Ten slotte wordt gekeken wat we van de klacht kunnen leren en kunnen doen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Een voorbeeld hiervan is een klacht uit 2022 over het maken van een geluidsopname tijdens een hoorzitting waar de bezwaarmaker niet van op de hoogte was. Dit is aanleiding geweest om de werkwijze aan te passen. Sinds die tijd wordt in de uitnodigingsbrieven expliciet vermeld dat er een geluidsopname zal worden gemaakt. Hierdoor worden misverstanden in de toekomst voorkomen.

Van de **55** ontvangen klachten konden er **23 (41,8%)** informeel worden opgelost en **15 (27,3%)** formeel. Er waren 16 informele klachten gegrond en 7 klachten ongegrond. Bij de formele klachten waren er 10 gegrond en 5 ongegrond.

10 (18,2%) klachten zijn door de klager zelf ingetrokken of door de gemeente buiten behandeling gelaten. Dit is gebeurd op verzoek van de klager, omdat een behandeling als bezwaarschrift mogelijk was of omdat het (na herhaalde pogingen) niet lukte om in contact te komen met de klager.

7 (12,7%) klachten waren begin 2023 nog in behandeling.

In vergelijking met 2021 zit de grootste toename in de informele afdoening en de mate van gegrondheid van de klachten. De toename in gegrondheid is te verklaren, omdat we in 2022 zijn gestart met het registreren of informele klachten gegrond of ongegrond zijn.

Figuur 3. Uitkomst beoordeling klachten



- informeel afgehandeld - ongegrond
- formeel afgehandeld - ongegrond
- informeel afgehandeld - gegrond
- formeel afgehandeld - gegrond
- ingetrokken / buiten behandeling gelaten / afgebroken
- in behandeling / openstaand begin 2023

4. Wijze van afdoening

Een belangrijke doelstelling van klachtbehandeling is het helpen van een klager. Het bereiken van een oplossing staat daarbij voorop. Schriftelijke (formele) afhandeling, gericht op het geven van een oordeel, is meer uitzondering geworden.

Het Protocol klachtenbehandeling van de gemeente Krimpenerwaard schrijft ook voor dat alvorens de formele procedure in werking gaat, eerst wordt onderzocht of de klacht op informele wijze kan worden afgedaan. Door de leidinggevende van de beklaagde wordt daarom contact gezocht met de klager om de wijze van behandeling van de klacht te bespreken. In 2022 konden 23 van de 55 klachten informeel worden opgelost door middel van een (telefoon)gesprek en wanneer de klager dat op prijs stelde, is in een brief of e-mail bevestigd wat er is besproken. Artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft aan dat de verplichting tot het (verder) toepassen van de formele procedure vervalt zodra een bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

In het geval de informele behandeling niet afdoende blijkt of wanneer de klager dit liever heeft, wordt de formele procedure van Titel 9.1 Awb gevolgd, zoals ook is beschreven in het Protocol klachtenbehandeling. De klachtenbehandelaar biedt zowel de klager als de beklaagde de gelegenheid om te worden gehoord. Dat horen houdt in dat iemand de gelegenheid krijgt om zijn klacht mondeling toe te lichten en uit te leggen waarom hij of zij daar zo boos of teleurgesteld over is. Ook kan worden ingegaan op de oplossing die de klager zelf voor ogen heeft om de klacht op te lossen. Ook degene over wie wordt geklaagd wordt gehoord (het wederhoor) zodat beide kanten van een gedraging worden belicht. De klacht wordt op basis van de klacht, het horen en het wederhoor, binnen 6 tot 10 weken schriftelijk afgehandeld. In 2022 zijn 15 klachten via de formele procedure afgehandeld.

5. Afdoeningstermijn

Als de klacht op informele wijze wordt afgedaan dan gebeurt dit zo spoedig als mogelijk met als uitgangspunt de termijn voor de formele procedure.

Als de formele procedure wordt gevolgd voor de afhandeling van een klacht, dan is de maximale termijn voor de schriftelijke afdoening in beginsel 6 weken. Wanneer dat nodig is, dan kan deze termijn met 4 weken worden verlengd. Zie figuur 4 voor een overzicht van de afdoeningstermijn van de klachten die via de formele procedure zijn afgehandeld in 2022.

Van de 23 informele afgehandelde klachten (waarvan 16 gegrond en 7 ongegrond bleken) zijn 5 klachten in de termijn van 6 tot 10 weken afgehandeld. Alle andere klachten zijn binnen de 6 weken afgehandeld. Van de 15 formeel afgehandelde klachten (waarvan 10 gegrond en 5 ongegrond bleken) zijn 2 klachten in de termijn van 6 tot 10 weken afgehandeld. 2 klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgehandeld tussen de 10 en 14 weken. Reden van de latere afhandeling is bij 1 klacht op verzoek van de klager geweest. Bij de andere klacht had dit te maken met drukke agenda's waardoor het niet mogelijk was om de klacht eerder af te handelen.

Als we dit vergelijken met voorgaande jaren zien we een daling in het aantal klachten die buiten de wettelijke termijn zijn afgehandeld.

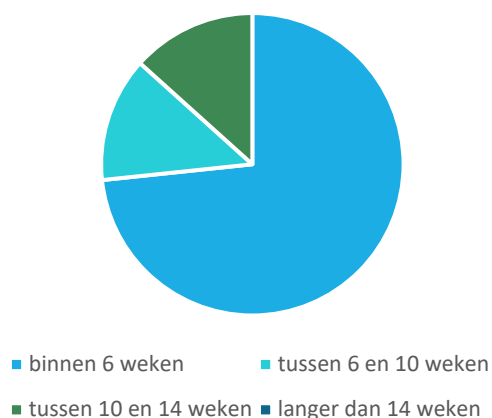
2020: 8 klachten buiten wettelijke termijn

2021: 6 klachten buiten wettelijk termijn

2022: 4 klachten buiten wettelijk termijn

Hoewel het niet altijd mogelijk zal zijn om alle klachten binnen de termijnen af te handelen, streven we er toch naar om het aantal klachten dat buiten de maximale termijn wordt afgehandeld te beperken. Uiteindelijk is de termijn niet altijd het belangrijkste voor de klager maar de manier waarop de klacht is afgehandeld.

Figuur 4. Afdoeningstermijn formeel afgehandelde klachten



6. Verzoeken ontvangen bij de Nationale ombudsman

Wanneer klagers niet tevreden zijn met de afhandeling van hun klacht bij de gemeente, kunnen zij zich wenden tot de Nationale ombudsman. Het komt ook voor dat inwoners rechtstreeks, bijvoorbeeld met een vraag, contact opnemen met de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman noemt al deze signalen en contacten 'een verzoek'. Soms wordt een verzoek nader onderzocht. Dan wordt bijvoorbeeld bij de gemeente het dossier opgevraagd of om een reactie gevraagd. Dat nadere onderzoek kan leiden tot een officieel rapport, een rapportbrief, een tussentijdse beëindiging (interventie) of een bemiddeling/goed gesprek.

In 2022 zijn bij de Nationale ombudsman 21 verzoeken (telefoontjes, mails, brieven) van inwoners uit de Krimpenerwaard binnengekomen. Daarnaast stonden er uit 2021 nog 2 verzoeken open.

In totaal had de Nationale ombudsman in 2022 dus 23 verzoeken te behandelen.

- 21 verzoeken zijn direct (zonder onderzoek) afgehandeld, bijv. een vraag is beantwoord of er is doorverwezen naar een juridisch loket (10 keer) of de indiener is terugverwezen naar de gemeente (10 keer, deze zijn opgenomen in de algemene overzichten over het reguliere proces).
- 2 verzoeken zijn tussentijds opgelost of beëindigd (zonder rapport of brief).
- 1 verzoek is opgelost via een interventie.

Ter vergelijking: In 2021 ontving de Nationale ombudsman iets meer verzoeken (25). Er zijn toen 4 klachten nader onderzocht die tussentijds werden opgelost of konden worden beëindigd. Er is in 2022 geen officieel rapport of rapportbrief ontvangen vanuit de Nationale ombudsman en het was ook niet nodig een bemiddelend/goed gesprek te starten. Dit is een mooi resultaat.

7. Doorontwikkeling van klachtbehandeling

De Rekenkamercommissie Krimpenerwaard (RKC) heeft een onderzoek gedaan naar de klachtbehandeling van de gemeente Krimpenerwaard. In mei 2021 is het rapport opgeleverd. Het rapport heeft als doel inzicht te verschaffen hoe de organisatie en de dagelijkse praktijk van klachtbehandeling er in de gemeente Krimpenerwaard er uitziet. De RKC heeft diverse aanbevelingen gedaan en aandachtspunten genoemd om het klachtenproces te verbeteren en te leren van klachtbehandeling. De doorontwikkeling van de klachtbehandeling past ook in de organisatievisie van Krimpenerwaard Vooruit.

Eind 2021 zijn de eerste stappen gezet om het klachtproces te verbeteren en te leren van de klachtbehandeling. De functie van de klachtencoördinator is uitgebreid en klachtafhandeling heeft meer prioriteit gekregen in de organisatie. Het klachtenproces en het klachtenprotocol zijn herzien en vastgesteld in 2022. Hierbij is met name gekeken naar de doorlooptermijnen en daarnaast is er een extra optie toegevoegd voor een gespreksleider bij het voeren van gesprekken. In 2022 zijn een vijftal medewerkers getraind om de rol van gespreksleider te kunnen vervullen. We zijn in januari 2023 gestart met een pilot van een half jaar om de kijken of de rol van gespreksleider een toegevoegde waarde kan hebben in het klachtenproces. De eerste ervaringen met het voeren van gesprekken onder leiding van een gespreksleider zijn positief.

Sinds januari 2022 zijn er diverse (nieuwe) teammanagers gestart. Deze teammanagers hebben afgelopen jaar een uitleg gehad over de juridische kanten van de behandeling van klachten. Daarnaast hebben ze in 2022 een training gehad met betrekking tot het behandelen van klachten. In deze training zit ook een uitleg over ons zaakstelsel Djuma. Daarmee hopen we ook dat de dossiervorming voor zowel de formele als de informele klachten wordt verbeterd.

De tekst op de webpagina over klachten is verbeterd, zodat duidelijker is wanneer er een klacht kan worden ingediend. Ook hebben we duidelijker aangegeven op welke manier inwoners een klacht over een andere organisatie kunnen indienen. Het klachtenformulier op de website is inmiddels voor de inwoner het belangrijkste kanaal om een klacht in te dienen. Daarnaast is er dit jaar meer de verbinding gelegd tussen klachten en dienstverlening, zodat we ook op overstijgend niveau kunnen leren van de klachtbehandeling. Over het algemeen zien we terug dat de klachten gaan over te laat reageren, niet terugbellen of trage besluitvorming. Daar proberen we vanuit dienstverlening iets aan te doen, bijvoorbeeld door het organiseren van de opschoonweek en er – met elkaar - voor zorgen dat er minder terugbelverzoeken open blijven staan. Ook vanuit Krimpenerwaard Vooruit is hier aandacht voor (speerpunt Inwoner Centraal).

In 2023 willen we een beslisboom toevoegen op de website. Hierdoor kunnen inwoners beter een keus maken of ze een klacht jegens een gedraging, een bezwaar of een melding hebben. Zo hopen we inwoners nog sneller en beter van dienst te zijn.

Een van de aanbevelingen van vanuit het rapport van de rekenkamer was om meer overzicht te creëren van klachten bij organisaties die taken namens de gemeenten uitvoeren. Voor 2023 gaan we met deze aanbeveling aan de slag.

Naast alle verbeteringen die er in 2022 zijn doorgevoerd willen we de klachtenbehandeling blijven door ontwikkelen. Op dit moment zijn we bezig om op een efficiëntere manier over data te beschikken waarop we kunnen sturen. Dit doen we met behulp van Tableau. Dit is een analyseplatform dat ondersteunt bij het inzichtelijk maken van data. We zijn nu bezig met het inrichten van Tableau. Zo kunnen we beter sturen op bijvoorbeeld de doorlooptijden.