

## RAADSINFORMATIEBRIEF

VAN HET COLLEGE VAN B&W

VOOR De leden van de gemeenteraad

CC

DATUM 14 mei 2024

ONDERWERP Rapportage klachtbehandeling 2023

Beste meneer, mevrouw,

In ons klachtenprotocol is opgenomen dat u jaarlijks een rapportage ontvangt over de wijze waarop klachten die het voorgaande jaar zijn ontvangen, zijn afgehandeld. In de rapportage over 2023 leest u onder andere hoeveel klachten zijn ontvangen, waarover is geklaagd, hoe de klachten zijn afgehandeld en hoeveel tijd nodig is geweest om de klachten af te handelen.

Graag bieden wij u de Rapportage klachtenbehandeling 2023 ter kennisname aan.

Bijlagen RIB: Rapportage klachtbehandeling 2023

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,  
de secretaris,

de burgemeester,

J. Hennip

ir. J. Beenakker

RAPPORTAGE  
KLACHTENBEHANDELING

2023



## Voorwoord

Voor u ligt het verslag over de klachtenbehandeling in het jaar 2023. In dit jaarverslag leest u onder andere over 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 en 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 de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) is vastgelegd dat als een bestuurder (de burgemeester, een wethouder of de gemeenteraad) of een ambtenaar zich in een bepaald geval niet correct heeft gedragen, de inwoner daarover een klacht kan indienen. Indien die klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, dan staat in tweede instantie een gang naar de Nationale ombudsman open. Uit de Awb blijkt dat het dan moet gaan om een 'gedraging in een bepaald geval' zoals het niet of niet tijdig beantwoorden van een brief, het onvolledig informeren of niet terugbellen. Andere situaties worden niet opgepakt als een klacht in de zin van de Awb. Als iemand het bijvoorbeeld niet eens is met de inhoud van een besluit zijn er andere rechtsmogelijkheden, zoals het indienen van een bezwaarschrift. Of wanneer de verlichting niet functioneert of een boom is omgevallen, dan wordt dat opgepakt als een melding en niet als een klacht.

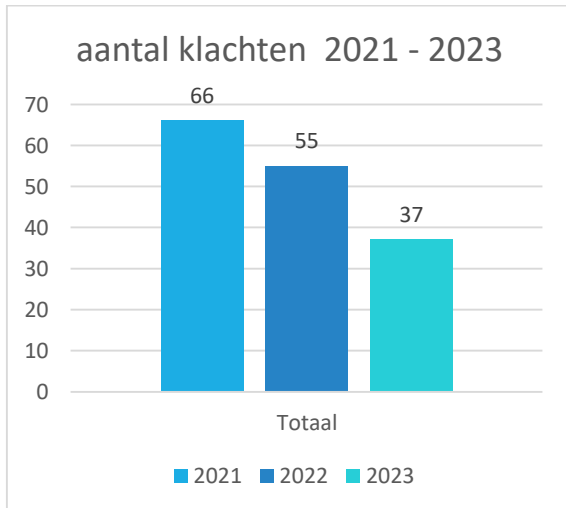
In dit verslag kunt u lezen dat er in 2023 37 klachten zijn ontvangen over gedragingen van bestuurders of ambtenaren van de gemeente. In de meeste gevallen zijn de klachten tot tevredenheid van de klager afgehandeld. Vaak kon dat informeel. In een telefoongesprek of een persoonlijke ontmoeting is toegelicht 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.

## Inhoud

Voorwoord.....	1
1. Aantal klachten .....	3
2. Aard van de klachten.....	3
3. Wijze van afdoening .....	4
4. Afdoeningstermijn.....	6
5. Nationale ombudsman .....	6
6. Doorontwikkeling van de klachtbehandeling .....	7

## 1. Aantal klachten

In 2023 heeft de gemeente 37 klachten ontvangen. Dat zijn er minder dan in 2021 (66) en in 2022 (55). Naast de 37 ontvangen klachten zijn er ook 64 klachten als een melding opgepakt. In geval van een melding is de Awb regelgeving betreffende de afhandeling van klachten niet van toepassing. Dat wil niet zeggen dat de gemeente de melding anders behandelt. Nog steeds wordt getracht op een zo kort mogelijke termijn tot een goede oplossing te komen.



Het overgrote deel van de klachten wordt ingediend via het klachtenformulier op de website.

Daarnaast worden klachten ook wel eens per email, telefonisch, via het algemene contactformulier op de website en per brief ontvangen.

## 2. Aard van de klachten

De gemeente gebruikt bij de beoordeling van een klacht als toetsingskader de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. Deze behoorlijkheidswijzer bevat 4 overkoepelende kernwaarden met in totaal 22 normen waar een behoorlijke overheidsinstantie aan dient te voldoen. Aan de hand van deze normen kunnen de klachten worden gecategoriseerd.

<b>Open en duidelijk</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Transparant</li><li>• Goede informatieverstrekking</li><li>• Luisteren naar de burger</li><li>• Goede motivering</li></ul>	<b>Respectvol</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respecteren van grondrechten</li><li>• Bevorderen van actieve deelname door de burger</li><li>• Fatsoenlijke bejegening</li><li>• Fair play</li><li>• Evenredigheid</li><li>• Bijzondere zorg</li></ul>
<b>Betrokken en oplossingsgericht</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maatwerk</li><li>• Samenwerking</li><li>• Coulante opstelling</li><li>• Voortvarendheid</li><li>• De-escalatie</li></ul>	<b>Eerlijk en betrouwbaar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Integriteit</li><li>• Betrouwbaarheid</li><li>• Onpartijdigheid</li><li>• Redelijkheid</li><li>• Goede voorbereiding</li><li>• Goede organisatie</li><li>• Professionaliteit</li></ul>

Het gaat in de praktijk veelal om het niet tijdig reageren of antwoorden, om trage besluitvorming of handelen dan wel om een gesprek dat door de klager als onprettig is ervaren. De 14 formeel afgehandelde klachten vielen onder de navolgende kernwaarden.

Kernwaarden	Aantal
Open en duidelijk	6
Respectvol	2
Betrokken en oplossingsgericht	3
Eerlijk en betrouwbaar	3

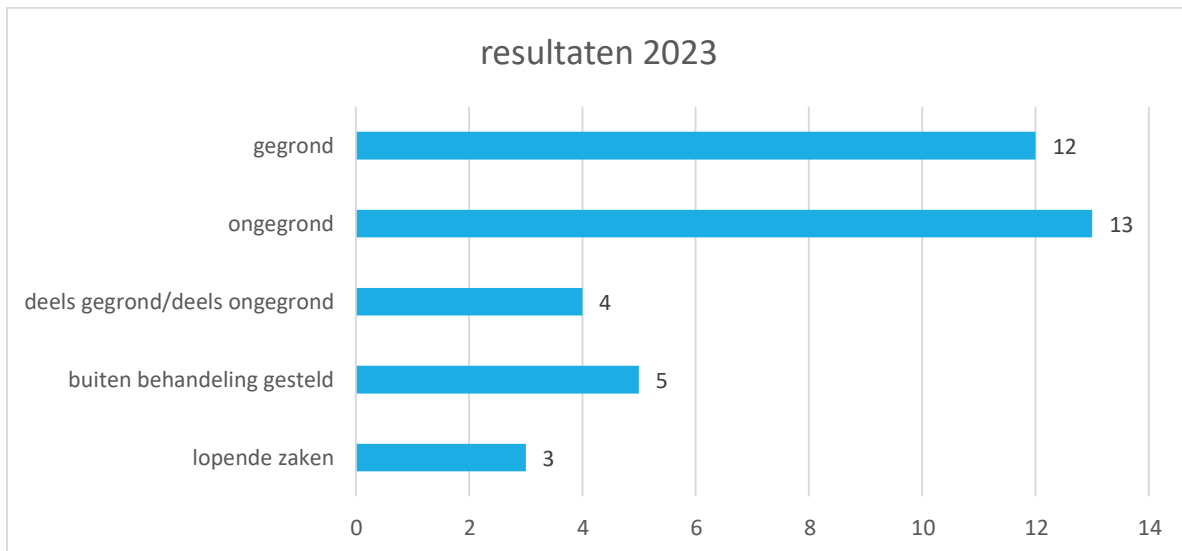
Van de 37 binnengekomen klachten waren er 4 gericht tegen bestuurders en 1 klacht was gericht tegen de commissie bezwaarschriften. De overige 32 klachten waren gericht tegen ambtenaren.

Daarnaast zien we nog steeds, evenals in voorgaande jaren, dat sommige klagers de klachtenprocedure gebruiken als er inhoudelijk niet snel een oplossing wordt gevonden voor een langlopend conflict tussen burens of met de gemeente. Door een klacht in te dienen tegen een gedraging van een ambtenaar krijgen deze klagers een nieuwe ingang om inhoudelijk het gesprek aan te gaan. Wanneer de klacht voldoet aan de voorwaarden van ons protocol zijn we genoodzaakt om deze wel in behandeling te nemen.

### **3. Wijze van afdoening**

Een belangrijke doelstelling van klachtbehandeling is het helpen van een klager. Het bereiken van een oplossing staat daarbij voorop. Het Protocol klachtenbehandeling van de gemeente Krimpenerwaard schrijft ook voor dat eerst wordt onderzocht of de klacht op informele wijze kan worden afgedaan alvorens de formele procedure in werking gaat. Door de leidinggevende van de beklagde wordt daarom contact gezocht met de klager om de wijze van behandeling van de klacht te bespreken.

In de onderstaande figuur is weergegeven wat het resultaat was van de behandeling van de (formele en informele) klachten in 2023.



De behandeling van klachten kan op informele of een formele wijze. In het geval de informele behandeling niet afdoende blijkt of wanneer de klager dit liever heeft, dan wordt de formele procedure van de Awb gevolgd. In dat geval biedt de klachtbehandelaar zowel de klager als de beklagde de gelegenheid om formeel te worden gehoord. De klacht wordt op basis van al deze gegevens binnen 6 tot 10 weken schriftelijk afgehandeld.

Als een klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, dan kan deze binnen een jaar na de afhandeling door de gemeente terecht bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman beperkt zich, anders dan rechters doen, niet tot alleen de rechtmatigheid. Volgens de Nationale ombudsman moet de overheid zich ook afvragen of een behandeling behoorlijk was.

Onze gemeente gaat bij het beoordelen van een klacht 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 termijn 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 of en hoe onze dienstverlening te verbeteren is. Een klacht wordt dus met een open houding tegemoet getreden.

In 2023 zijn via de informele procedure 15 klachten afgehandeld. Daarvan waren er 8 gegrond, 5 ongegrond en 2 deels gegrond/ongegrond. Via de bovengenoemde formele procedure zijn er 14 klachten afgehandeld. Daarvan waren er 4 gegrond, 8 ongegrond en 2 deels gegrond/ongegrond.

Om een beeld te krijgen bij de praktijk een greep uit de klachten die (deels) gegrond zijn geacht:

- maaisel op een geparkeerde caravan door maaiwerkzaamheden;
- zich niet serieus genomen voelen tijdens een gesprek;
- het niet hebben ontvangen van een verslag;
- sturen van een stempas naar een inwoner die kort daarvoor was overleden.

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.

#### **4. 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. In 2023 zijn er 17 klachten binnen de wettelijke norm afgehandeld, 7 binnen de wettelijke norm na een termijnverlenging en 13 klachten buiten de norm.

Als we dit vergelijken met voorgaande jaren zien we na jaren van daling in het aantal klachten die buiten de termijn zijn afgehandeld in 2023 weer een stijging.

2019: 13 klachten buiten de wettelijke termijn afgehandeld

2020: 8 klachten buiten de wettelijke termijn afgehandeld

2021: 6 klachten buiten de wettelijke termijn afgehandeld

2022: 4 klachten buiten de wettelijke termijn afgehandeld

2023: 13 klachten buiten de wettelijke termijn afgehandeld

Enkele zaken die buiten de afhandelingstermijn zijn afgehandeld waren wel met de inwoner afgehandeld maar liepen buiten de termijn door een vertraagde administratieve afhandeling. Komend jaar gaan we nog meer inzetten op de signalering van de termijnen. We streven ernaar om het aantal klachten dat buiten de maximale termijn wordt afgehandeld zoveel mogelijk te beperken. Uiteindelijk is de termijn niet altijd het belangrijkste voor de klager, maar de manier waarop de klacht is afgehandeld.

#### **5. 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 2023 zijn bij de Nationale ombudsman 14 verzoeken (telefoontjes, mails, brieven) van inwoners uit de Krimpenerwaard binnengekomen. Daarnaast stond er uit 2022 nog 1 verzoek open.

In totaal had de Nationale ombudsman in 2023 dus 15 verzoeken te behandelen.

- 14 verzoeken zijn direct (zonder onderzoek) afgehandeld. In die gevallen is er doorverwezen, bijvoorbeeld naar het juridisch loket of is de indiener terugverwezen naar de gemeente om de klacht eerst daarin te dienen. Het ging hier in 10 gevallen om inhoudelijke zaken. 2 klachten waren na aanleiding van de klachtafhandeling van de gemeente. Een klager was het niet eens met de wettelijke regels en de andere klager was het niet eens met de afhandeling van de klacht. De ombudsman zag bij beide geen reden om een onderzoek te starten en heeft de klachten af gedaan.
- 1 verzoek is opgelost via een interventie. Het ging hier om een klacht waar de klachtenbehandelaar niet op reageerde. Na interventie is dit opgelost.

## **6. Doorontwikkeling van de klachtbehandeling**

De afgelopen jaren zijn er ook stappen gezet om het klachtproces te verbeteren en te leren van de klachtbehandeling. In 2022 is met name gekeken naar de doorlooptermijnen en daarnaast is er een extra optie toegevoegd van het inzetten van een gespreksleider bij het voeren van gesprekken. In 2023 hebben we 7 keer een gespreksleider ingezet. De eerste ervaringen zijn positief. Er wordt gekeken hoe we deze rol meer vorm kunnen geven binnen de organisatie.

### **Beslisboom op de website**

In 2023 hebben we een beslisboom toegevoegd op de website. Hierdoor worden inwoners geholpen bij het bepalen of het gaat om een klacht jegens een gedraging, een bezwaar of een melding. Door enkele vragen te beantwoorden wordt dat duidelijk. Zo weten de inwoners eerder waar ze aan toe zijn en kan de gemeente de klacht (of melding) sneller en beter afhandelen. De beslisboom kent nu geen verplicht karakter voor het invullen van het e-formulier. Hierdoor zijn er alsnog 64 meldingen als klacht binnen gekomen. Met de komst van de nieuwe website in 2024 is het mogelijk om hier een verplichting van te maken.

### **Verbonden partijen**

In 2023 is er een onderzoek uitgevoerd onder de verbonden partijen. Op één na hebben de verbonden partijen een goed vindbare plek om klachten in te dienen. Eén partij heeft alleen een meldingsformulier, maar geen concrete plek om klachten te melden. Met deze partij is de gemeente in gesprek.