Klachtbehandeling Rheden

Jaarverslag 2024

Het intern klachtrecht in de gemeente Rheden in 2024

Inleiding
Klachtbehandeling is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Artikel 9:1 van de Awb bepaalt dat iedereen het recht heeft om een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan zich in een zaak heeft gedragen. Die klacht kan worden ingediend bij dat bestuursorgaan. Verder is in dat artikel geregeld dat een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Klachtbehandeling in informele en formele fase
Wanneer een klacht bij de gemeente Rheden binnenkomt wordt deze ingeboekt en ontvangt de klager een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging staat wie de klacht zal behandelen en wordt informatie gegeven over de klachtenprocedure. De klacht wordt in behandeling genomen volgens de "Verordening interne afhandeling klachten".

De klachtencoördinator zorgt dat de klacht op naam komt van de daarvoor aangewezen behandelaar. De klachtafhandeling kent een informele fase en een formele fase. In de informele fase probeert de klachtbehandelaar de klacht informeel op te lossen. Dit gebeurt meestal via een (telefonisch) gesprek met klager. Omdat deze wijze van klachtbehandeling het meest laagdrempelig is, is het doel om klachten zoveel mogelijk in de informele fase op te lossen of af te doen. Mocht klager geen behoefte hebben aan een informele oplossing dan wordt overgegaan tot de formele fase volgens de Verordening interne afhandeling klachten. De klacht wordt dan alsnog in behandeling genomen door de klachtbehandelaar die de klager uitnodigt voor een hoorgesprek. Ook degene over wie wordt geklaagd, wordt gehoord. Hierna neemt het college een besluit. Klager kan vervolgens beoordelen of hij of zij hiermee akkoord gaat. Wanneer dat niet het geval is kon hij of zij zich tot 1 januari 2025 wenden tot Ombudscommissie. De Ombudscommissie nam alleen klachten in behandeling wanneer eerst een klachtbehandelingstraject is gevolgd bij de gemeente. Vanaf 1 januari 2025 kunnen inwoners hiervoor bij de Gemeentelijke Ombudsman Rheden terecht.

Registratie/publicatie
Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 3.1 van de Verordening interne afhandeling klachten biedt de klachtcoördinator een overzicht aan van het aantal en de aard van de ingediende klachten over het jaar 2024. Dit overzicht (onderdeel van dit jaarverslag) moet jaarlijks worden gepubliceerd. Het jaarverslag wordt op de website gepubliceerd en ter kennis gebracht van het college en de raad.

Opbouw en leeswijzer
Dit jaarverslag volgt de indeling van de gemeentelijke organisatie. Op deze wijze is het voor elk team inzichtelijk wat de resultaten over de klachtenbehandeling zijn. In het geval dat een team twee of minder klachten heeft ontvangen, worden deze klachten niet verder besproken in dit verslag, omwille van de privacy van betrokkenen, nu deze klachten bij een verdere toelichting herleidbaar zouden kunnen zijn naar personen.

Overzicht klachten in 2023
In 2024 zijn 48 klachten ingediend.

De klachten zijn als volgt te onderscheiden naar de verschillende teams/vakgebieden:

Team/vakgebied	**klachten**
Beleid Samenleving	1
De Connectie	1
Financiële Hulpverlening	1
Financiën & Informatie	1
Inkomen	3
Inrichting & Beheer Openbare Ruimte	3
Jeugd	20
Klantcontactcentrum (KCC)	3
Openbare Orde & Veiligheid	2
Ruimtelijke ontwikkeling	2
Werk, Participatie & Inburgering	3
Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)	8
TOTAAL	**48**

Algemene toelichting
De klachtencoördinator constateert dat het aantal klachten ten opzichte van 2023 gelijk is gebleven, maar dat een verschuiving heeft plaatsgevonden op de verschillende vakgebieden. De klachten in 2024 zien met name op een combinatie van bejegening, communicatie en lange doorlooptijden. Ook zien we een forse toename aan klachten in het vakgebied Jeugd.

Beleid Samenleving
Het ging hierbij over de wijze van afhandelen van het bezwaarschrift en het niet tijdig toesturen van het dossier. De klacht is op informele wijze afgehandeld.

De Connectie
Er was een klacht ingediend over de handelwijze van medewerkers. Deze klacht is doorgezonden naar De Connectie.

Financiële Hulpverlening
De klacht ging over lange wachttijd tot start traject.

Financiën & Informatie
De klacht ging over het niet reageren op een verzoek. Een gesprek met de klager was voldoende om de klacht weg te nemen.

Inkomen
De klachten zien op bejegening door en gebrek aan communicatie met medewerkers. Gesprekken waren voldoende om de klachten weg te nemen.

Inrichting & beheer openbare ruimte
Twee klachten gingen over het gedrag van de beheerder van het buurthuis. Deze klachten zijn informeel afgehandeld.
Één klacht ging over het niet in contact kunnen komen met verantwoordelijken en het niet reageren op de melding. Voor deze klacht is het formele traject gestart en heeft het college een besluit genomen op de klacht.

Jeugd
Klachten op dit vakgebied zijn fors toegenomen van 4 naar 20. Het gaat hier voornamelijk om klachten over lange wachttijden en het te laat aanvragen van verlenging van de zorg. Er zijn 17 klachten informeel afgehandeld, 3 klachten lopen nog.

Klantcontactcentrum KCC
Waar in 2023 sprake was van klachten over de manier waarop de klager door receptiemedewerkers te woord zijn gestaan tijdens een bezoek aan een servicecentrum van onze gemeente, betreft dat nu maar één klacht. De andere twee klachten betreffen onzorgvuldig handelen.

Openbare Orde & Veiligheid
Deze klachten gaan over bejegening tijdens gesprekken met medewerkers en de termijn van het oppakken van een klacht.

Ruimtelijke ontwikkeling
Deze klachten gaan over (het gebrek aan) communicatie.

Werk, Participatie & Inburgering
De klachten gaan over het niet tijdig communiceren door een consulent en een te lange wachttijd. Alle drie de klachten zijn door dezelfde persoon ingediend en zijn allemaal informeel afgehandeld.

WMO
De klachten zien op voornamelijk op de lange wachttijden en de communicatie door medewerkers. Van de 8 ingediende klachten is er 1 nog niet volledig afgehandeld.

Klachtafhandeling in 2024
Klachten kunnen formeel en informeel worden behandeld.
Als klachten informeel worden behandeld, betekent dit dat de klacht in overleg tot een goed einde is gekomen en dat de klacht wordt ingetrokken.
Bij een formele afhandeling kan het zijn dat klachten worden doorgestuurd, buiten behandeling worden gelaten of dat ze volgens de vervolgprocedure worden behandeld. Dan komt er een oordeel gegrond of ongegrond.

Van de 48 ontvangen klachten zijn 44 klachten afgehandeld. Er zijn nog 4 klachten in behandeling.

Van de 44 klachten zijn 4 klachten formeel afgehandeld. Één klacht is doorgestuurd aan De Connectie, twee klachten zijn buiten behandeling gelaten en één klacht is gegrond verklaard.
Bij de twee klachten die buiten behandeling zijn gelaten, is eerst om verduidelijking gevraagd. Toen dit niet kwam kon de klacht niet behandeld worden. Bij één klacht van deze twee klachten is later opnieuw een klacht ingediend met verduidelijking en deze is alsnog in behandeling genomen.

Er zijn veertig klachten informeel afgehandeld. Tijdens gesprekken wordt de klacht besproken en kan het geven van nadere uitleg of het aanbieden van excuses mede leiden tot een oplossing.

Doorlooptijden
De afgehandelde klachten kennen een gemiddelde doorlooptijd van 10,26 weken, wat een kortere doorlooptijd is ten opzichte van 2022 (11,17 weken). De wettelijke termijn voor afhandeling van klachten is 10 weken.

Van de 44 behandelde klachten zijn 26 klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld (20 in 2023, 10 in 2022, 6 in 2021 en 10 in 2020). Er zijn 18 klachten buiten de wettelijke termijn afgehandeld (19 in 2023, 9 in 2022, 10 in 2021 en 10 in 2020).

Klachtafhandeling afgelopen jaren
Op basis van voorgaande jaren zijn de volgende aantallen en percentages te onderscheiden voor wat betreft aantal klachten en wijze van klachtafhandeling.

Jaar	Aantal klachten	% Informeel afgehandelde klachten	Formeel afgehandelde klachten	Formeel afgehandelde klachten
			(deels)gegrond	Ongegrond
2019	36		8	15
2020	33		11	18
2021	34	61,2%	4	5 (waarvan 1 buiten behandeling)
2022	46	61,76%	9	1
2023	48	78,57%	2	7 zijn buiten behandeling gelaten
2024	48	83,33%	1	3 (doorgestuurd en buiten behandeling gelaten

Conclusie
Het aantal klachten is gelijk gebleven aan 2023.

We zien dit jaar een toename aan informeel afgehandelde klachten vergeleken met 2023.

De meeste klachten gaan net als in 2023 over de doorlooptijden en de bereikbaarheid van medewerkers. Dit jaar zien we een stijging van dit soort klachten waar gaat om jeugdzorg.
De wettelijke termijn waarbinnen de klachten worden afgehandeld is in 2024 in meer dan de helft van het aantal behandelde klachten gehaald. Dat is een stijging ten opzichte van 2023.
Het valt op dat de afhandelingstermijn veelal wordt overschreden bij de klachten die gaan over de afhandelingsduur van een onderliggende inhoudelijke zaak, waarbij bijvoorbeeld niet binnen de wettelijke termijn op een aanvraag wordt besloten en medewerkers niet bereikbaar zijn geweest. Juist in dit soort zaken is het van belang om tijdig de klacht in behandeling te nemen en tot een beslissing te komen. Een snelle afhandeling van klachten in dit soort zaken kan namelijk bijdragen aan het terugwinnen van het vertrouwen van de inwoners in de gemeente Rheden.

Er is een slag gemaakt in het klachtenproces door bijvoorbeeld het vakgebied jeugd.
Voor dit vakgebied is al een plan van aanpak gemaakt om de werkvoorraden terug te brengen.
Hiervoor wordt verwezen naar de raadsinformatiebrief van 24 maart 2025: Raadsinformatiebrief Aanpak werkvoorraad teams toegang jeugd en Wmo Rheden - iBabs Publieksportaal

Ook komen in 2025 de klachten bij een centrale klachtenfunctionaris.

De effecten van deze verbeterprocessen zijn zichtbaar. Er wordt meer ingezet op informele afhandeling van klachten wat leidt tot herstel van vertrouwen bij de inwoners. We blijven constant leren en verbeteren het proces waar nodig. We streven er naar om in 2025 alle klachten binnen de termijn af te handelen.