Aanbevelingen behorende bij Actualisatie Klachtbehandeling 2025

Klachten
Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, ondernemers en organisaties. Zowel schriftelijk, telefonisch en met persoonlijke gesprekken op het gemeentehuis of ter plaatse. Soms verlopen de contacten niet naar volle tevredenheid en wordt er een klacht ingediend.

Een ieder heeft 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. Conform artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb).
Een klacht kan gaan over een onheuse bejegening, nalatigheid, incorrecte uitvoering van een gemeentelijke taak of een combinatie van onderwerpen.

Klachtbehandeling
Het klachtrecht is geregeld in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).
Klik hier: Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht
De gemeente heeft de algemene zorgplicht om de klacht behoorlijk te behandelen. In aanvulling geldt de Klachtenverordening Texel uit 2012.
Klik hier: http://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR297197
De klachten worden zo snel als mogelijk behandeld en binnen de wettelijke termijn van 10 weken behandeld. Op een informele manier wordt geprobeerd de klacht eerst op te lossen en lukt dit niet dan wordt de klacht formeel behandeld.

Actualisatie klachtenbehandeling
Het werkproces klachtbehandeling is aangepast en de informele aanpak heeft hierin meer aandacht gekregen. De Klachtenverordening Texel uit 2012 is aangepast naar Klachtenverordening Texel 2025.
Met de actualisatie wordt meer ingezet op snellere behandeling van klachten en het zoeken naar oplossingen. De organisatie wil insteken op een goede relatie met de inwoners en leren van fouten waardoor de dienstverlening continue kan verbeteren.

Onderzoek
Met de actualisatie is tegelijk het wetsvoorstel “Versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht” onderzocht en de gevolgen daarvan voor het klachtrecht van hoofdstuk 9 Awb.
Er bestaat bij de overheid een spanningsveld tussen enerzijds het streven naar efficiëntie en iedereen volgens de regels gelijk behandelen en, anderzijds, de wens om rekening te houden met de persoonlijke situatie van mensen. Dit laatste wordt ook wel aangeduid met ‘de menselijke maat’. Door de toeslagenaffaire is er een voorstel om de diensterlening door de overheid te verbeteren, de menselijke maat hierbij te versterken en laagdrempelig contact te bevorderen. Het geeft overheidsinstanties en de rechter meer ruimte om rekening te houden met de individuele situatie van mensen.
Het kabinet sluit aan bij de werkdefinitie van de menselijke maat die is gegeven: ‘recht doen aan de belangen van burgers bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, wet- en regelgeving’.
Lees ook hier de brief van de ministers van sociale zaken en werkgelegenheid en voor armoedebeleid, participatie en pensioenen.

De hoofdpunten hieruit zijn:
Persoonlijke contact, 1 serviceloket, loketfunctie overheid, pro-actieve dienstverlening, dienstverlening die rekening houdt met persoonlijke omstandigheden, etc.

De Nationale Ombudsman heeft op 19 juli 2024 op verzoek van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een advies gegeven. Onder punt 4 noemt hij het conceptwetsvoorstel in verhouding met de klachtenprocedure.
Hij adviseert om voor de klachtenprocedure ook de verplichtingen eveneens vast te leggen in hoofdstuk 9 Aww. Dit gaat dan om een klacht informeel af te doen, contactgegevens te vermelden en om het oordeel begrijpelijk te motiveren en het probleem van de burger centraal te stellen in de klachtprocedure.

Voor het onderzoek wetsvoorstel "Versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht" **en** de Actualisering Klachtbehandeling 2025 zijn intern interviews gehouden.

Bevindingen
Opvallend is dat er veel persoonlijk contact met klanten wordt gezocht. De informele aanpak is een uitgangspunt en zo vanzelfsprekend dat dit niet altijd goed wordt bijhouden. Bij contacten worden veelal contactgegevens gegeven. Het oordeel van de klachtenbehandeling wordt begrijpelijk gemotiveerd en het probleem van de burger wordt centraal gesteld. Voor het merendeel zouden we aan het wetsvoorstel voldoen als het voorstel zou worden aangenomen.

Er worden ook voor de gehele organisatie verbeterpunten genoemd zoals:
besluiten begrijpelijk motiveren, het beschrijven van het klachtbehandelingsproces, snel contact zoeken, planningen blijven communiceren, vaardigheden verbeteren, grenzen aangeven en nee is ook een antwoord, verantwoordelijkheden kennen, leereffecten monitoren en de positie van de klachtbehandeling tov diverse organisatieprocessen en - documenten bepalen.

Het werkproces klachtbehandeling, de klachtenverordening en de toelichting zijn met de bevindingen geactualiseerd.

De volgende aanbevelingen zijn door het college vastgesteld.
Aanbeveling 1 Aandacht voor het primaire proces ter voorkoming van klachten
de contactgegevens bij alle contacten benoemen (schriftelijk en mondeling) zodat de klant weet wie te benaderen als er vragen zijn.

Aanbeveling 2: Klachtbehandelingsproces verbeteren
a. Werkproces beschrijven
b. Stappenplan maken voor klachten over externen waar de gemeente bij betrokken is of een contract mee heeft
c. Format afhandelingsbrief klachtbehandeling maken
d. Termijnen Informele en formele aanpak beschrijven
e. Overzicht klachten per kwartaal naar MT en B&W sturen. Brieven met klachten gericht aan B&W worden aan B&W in kopie verzonden. In PO portefeuillehouder klachten bespreken
f – Klachten zijn leermomenten en een goede klachtbehandeling vraagt tijd. Continue aandacht hebben voor een goede klachtbehandeling
g - Aandacht voor wat een klacht doet met de beklaagde medewerker

h - De vorm van de klachtbehandeling zo laag mogelijk in de lijn houden. Als de klager na de klachtbehandeling nog ontevreden is kan deze de klacht aan de onafhankelijke Nationale Ombudsman worden voorgelegd.

Aanbeveling 3: verbeteren van het monitoren en het communiceren van de leereffecten

a. Gegevens van de klachtbehandeling goed bijhouden.
b. Alle signalen van soorten klachten in de organisatie centraal monitoren.
c. Evalueren en de leereffecten doorgeven aan MT en B&W in het Jaaroverzicht Klachten.
d. Jaaroverzicht Klachtbehandeling in Q1 of Q2. De leereffecten communiceren voor de jaarplannen van de afdelingen. Elk kwartaal een overzicht van de klachten naar MT en B&W sturen.

Aanbeveling 4: **positie klachtbehandeling bepalen**
Alle documenten in kaart brengen, bepalen welk document leidend is en daarna alles met elkaar afstemmen. **H**et vernieuwde Werkproces Klachtbehandeling 2025 afstemmen met het leidend document.

Aanbeveling 5: conflict oplossende vaardigheden verbeteren
De gemeente heeft de verplichting om belangen af te wegen en te zorgen voor cohesie. Menselijke maat vraagt vaardigheden en ervaring. Uit de interviews blijkt dat de assertiviteit van klanten is toegenomen en de sociale cohesie afgenomen. Hierdoor is er meer gedram en accepteert men niet snel nee. Het werk verandert waardoor ook vaardigheden moeten worden verbeterd of geleerd.
a - Aandacht voor conflict oplossende vaardigheden
b – Zelfverzekerd zijn
c - Communiceer(ook tussentijds) over planningen
d - Contractonderhoud met externen vraagt aandacht
e – Goede dorpswerkers, gebruik de dorpscommissie om goed en duidelijk te communiceren
f - Project rondom begrijpelijke taal, b1 taal brieven

Aanbeveling 6 extra aandacht voor dienstbaar, responsief, betrouwbaar en rechtvaardig

a. **Dienstbaar** - we hebben een dienstbare opstelling en de burger staat centraal. Er zijn ook grenzen aan dienstbaarheid. Heeft het dienstverleningsconcept 2024 voldoende toetsingskader om te toetsen of we dienstbaar genoeg zijn?
b. Responsief
    1. Contactgegevens vermelden bij besluitvorming
    2. Informele manier van conflictoplossing. Er is sprake van maatwerk. Klachten worden in eerste instantie informeel behandeld. Aanbevolen wordt om voor duidelijkheid en een uniforme klachtbehandeling termijnen aan de informele- en formele klachtbehandeling te verbinden
    3. Informatiestroom gelijk beschikbaar maken
    4. Herstellen **van fouten** – als er fouten zijn herstel deze zoveel mogelijk tijdig zodat een formele procedure wordt voorkomen
c. **Betrouwbaar**
    1. alle besluiten toetsen aan het evenredigheidsbeginsel. Dit betekent dat getoetst wordt of een besluit geen grotere gevolgen heeft dan waarvoor de wet- en regelgeving is opgesteld. Benoem bij klachtbehandeling of er wel of niet wordt getoetst.

2. Bij onevenredigheid word nu alleen nog afgeweken bij bijzondere omstandigheden. Bij de wetswijziging zou bij alle omstandigheden, waarbij de beleidsregels onevenredig zouden zijn aan het doel waar ze zijn opgesteld, moeten worden afgeweken. Benoem bij klachtbehandeling of er wel of niet door onevenredigheid wordt afgeweken.
3. Neem in het Jaarverslag Klachtbehandeling zoveel mogelijk informatie op over bijvoorbeeld de vorm van behandeling, termijnen, de leereffecten, etc.
   Dit geeft inzicht over de klachtenbehandeling.

d. **Rechtvaardig -** Naast een deugdelijke motivering is het ook belangrijk om een begrijpelijke motivering (B1 niveau) te hebben bij overheidsbesluiten. Benoem hoe tot het besluit is gekomen en wat de gevolgen ervan zijn
   Volgens de wet dient de klachtbehandeling behoorlijk te zijn. Dit kan worden getoetst aan de hand van de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman – **zie bijlage 4 Behoorlijkheidswijzer Nationale Ombudsman.** Aanbevolen wordt de behoorlijkheidswijzer op te nemen in het Jaaroverzicht Klachten 2025.