Klachtbehandeling Rheden

Jaarverslag 2021

Het intern klachtrecht in de gemeente Rheden in 2021

Inleiding
Klachtbehandeling is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Artikel 9:1 van de Awb geeft aan dat een ieder het recht heeft 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. 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. Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten.

Klachtbehandeling in informele en formele fase
Wanneer een klacht bij de gemeente Rheden binnenkomt wordt deze ingeboekt en ontvangt de klager een ontvangstbevestiging. De klacht wordt in behandeling genomen volgens de geldende Verordening Interne Afhandeling klachten gemeente Rheden.

De klachtcoördinator zorgt dat de klacht op naam komt van de daarvoor aangewezen leidinggevende. De klachtafhandeling kent een informele fase en een formele fase. In de informele fase probeert de leidinggevende die als klachtbehandelaar is aangewezen, 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. Als dat is gelukt wordt dit al dan niet schriftelijk naar klager bevestigd en is de procedure afgesloten. Mocht klager geen mogelijkheid zien in een informele oplossing dan wordt overgegaan tot de formele fase. De klacht wordt dan alsnog in behandeling genomen door de daarvoor aangewezen leidinggevende die als klachtbehandelaar 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 kan hij of zij zich wenden tot Ombudscommissie. De Ombudscommissie neemt alleen klachten in behandeling wanneer een klachtbehandelingstraject is gevolgd bij de gemeente.

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 2021. Dit overzicht (onderdeel van dit jaarverslag) dient jaarlijks te worden gepubliceerd. Het jaarverslag wordt op de website gepubliceerd en ter kennis gebracht van het college en de raad.

Overzicht klachten in 2021
In 2021 zijn in totaal 34 klachten ingediend.

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

Team/vakgebied	**klachten**
Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)	16
WMO/Sociale Recherche (SR)	1
WMO/Jeugd	1
Jeugd	3
Participatiewet (PW)	7
Klantcontactcentrum (KCC)	1
Schulddienstverlening (SD)	1
Team Omgevingsrecht en Veiligheid (TOV)	2
Doorgezonden naar een ander bestuursorgaan (Commissie bezwaar en Connectie)	2
TOTAAL	**34**

WMO, JEUGD/WMO, SR/WMO
Het overgrote deel van de klachten betreft de werkwijze van de WMO. Velen gaan over, het gebrek aan, communicatie. De verandering van maatwerk naar een algemene voorziening is hierbij het meest aan de orde. Daarnaast gaan klachten over de lange wachttijden en de onbereikbaarheid van consulenten. Van de 18 WMO (of deels WMO) klachten zijn er 8 gegrond, 5 ongegrond, 1 werd buiten behandeling gelaten, 1 is ingetrokken en zijn er 3 nog in behandeling in 2022.

JEUGD
Van de 3 klachten aangaande jeugd zijn er 2 gegrond en bij de 3e klacht is de inhoud naar tevredenheid opgelost. Een van de gronde klachten betrof het feit dat een zorgaanbieder niet meer gecontracteerd was en hiermee het zorgtraject stagneerde. De tweede gegronde klacht betrof het gebrek aan communicatie.

PW
De klachten aangaande de PW zijn allen formeel volgens de verordening interne afhandeling klachten afgehandeld. 3 zijn er ongegrond (2 keer gevoelens van onheuse bejegening en 1 keer betrof het miscommunicatie), 2 gegrond (zoekraken van post en schending sollicitatiecode), 1 is er buiten behandeling gelaten omdat de klacht alleen betrekking had op de inhoud van een zaak en niet op de gedraging van een persoon en 1 betreft een doorlopende klachtbehandeling.

KCC
De klacht betrof de bejegening van een medewerker KCC. De klacht is anoniem ingediend, waardoor er niets mee kon worden gedaan.

SD
Dit betrof een bezwaarzaak over een terugvordering op grond van de Participatiewet waarbij ook een zoekgeraakt dossier SD werd benoemd. Het bezwaarschrift is inhoudelijk behandeld en wat betreft het zoekgeraakte dossier is onduidelijk wat de uitkomst is. Van bezwaarmaker is niets meer vernomen.

TOV
1 klacht ging over trage afhandeling van een aanvraag voor subsidie. Door inhoudelijke afhandeling van de aanvraag was de klacht van de baan voor klager. De andere klacht betrof het slecht zichtbaar zijn van een verkeersbord. Deze klacht is telefonisch naar tevredenheid afgehandeld.

ANDER BESTUURSORGAAN: COMMISSIE BEZWAARSCHRIFTEN/ CONNECTIE
De klacht aangaande de commissie bezwaarschriften betrof de handelwijze van de voorzitter van de Algemene Kamer tijdens de hoorzitting. Naar aanleiding van het horen van de klager door de voorzitter van de Sociale Kamer zijn aanbevelingen gedaan die de Algemene Kamer heeft opgevolgd. De klacht is daarmee naar tevredenheid afgehandeld. De klacht aangaande De Connectie is doorgestuurd naar De Connectie ter afhandeling.

Concluderend
De meeste klachten hebben betrekking op de afdeling Samenleving. Dit zijn vakgebieden waarvan de teams veel rechtstreekse klantcontacten hebben. In die zin is het verklaarbaar en overeenkomstig de verdeling van het aantal klachten in het voorgaande jaar.

Klachtafhandeling in 2021
Van de 34 klachten was ten tijde van de vaststelling van dit jaarverslag van bijna alle klachten bekend hoe die zijn of worden afgehandeld. In 18 gevallen is de klacht in de informele fase behandeld, oftewel in 61,2% van de afgehandelde klachten. Deze klachten zijn afgehandeld door leidinggevenden van diegene waar de klacht betrekking op had of over welk beleidsterrein de klacht ging. Dit verliep meestal via gesprekken tussen klager en de betreffende teammanager of een coördinator. Tijdens zo'n gesprek wordt de klacht besproken en heeft nadere uitleg en/of excuses meestal tot een oplossing en dus afhandeling van de klacht geleid.

In 9 gevallen is de klacht door middel van 'hoor'gesprekken en een collegebesluit, volgens de verordening, afgehandeld.

In 2 gevallen is de klacht buiten behandeling gelaten omdat er geen contact kon worden gekregen. in 2 gevallen is de klacht door een ander bestuursorgaan behandeld en 3 klachten lopen nog door in 2022.

Gemiddeld werden de klachten in de informele fase binnen 10,6 weken afgehandeld. De afgehandelde klachten in de formele fase hebben een langere looptijd van gemiddeld 14,4 weken.

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**	
			(deels)gegrond	**Ongegrond**
2019	**36**		**8**	**15**
2020	**33**		**11**	**18**
2021	**34**	**61,2%**	**4**	**5 (waarvan 1 buiten behandeling)**

De vergelijking van 2021 met aantallen gegrond/ongegrond met 2019 en 2020 is niet geheel te maken omdat daar de gegronde en ongegronde klachten ook vanuit de informele fase zijn opgeteld. Als we voor 2021 de gegrond/ongegrond vanuit de informele fase optellen, zijn er in 2021 13 klachten gegrond en 14 klachten ongegrond.

Conclusie
In 2021 is het aantal klachten van 34 niet meer of minder dan gemiddeld als in de jaren ervoor. De aard van de klachten wijkt ook niet echt af van andere jaren. Er wordt vastgesteld dat op het totaal aantal klantcontacten van de gemeente, zowel bestuurlijk als ambtelijk, een aantal van 34 relatief weinig is. Toch zijn het 34 klachten waar serieus naar gekeken moest worden.

Wat opvalt is dat er iets meer, namelijk 2, klachten gegrond zijn verklaard. Dit betekent dat de klager vaker in het gelijk is gesteld dan andere jaren.

Van de 27 inhoudelijk behandelde klachten zijn in 2021 6 klachten binnen de termijn van zes weken afgehandeld (10 in 2020 en 9 in 2019). 5 klachten zijn binnen tien weken afgehandeld (8 in 2020 en 13 in 2019). 11 klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgehandeld (10 in 2020 en 8 in 2019). Van 4 klachten is onbekend wanneer deze precies zijn afgehandeld. 1 klacht is een doorlopende.

Positief is dat het grootste gedeelte in de informele fase kan worden opgelost. Aandachtspunt betreft wel de afhandelingstermijn. Er wordt in veel gevallen nog te lang over de afhandeling gedaan. Als er snel(ler) actie op wordt ondernomen kunnen mogelijk meer klachten informeel worden afgehandeld. Dat levert tijd op en zal ook de klagers tevreden stellen doordat het gevoel wordt gegeven dat de klacht serieus genomen wordt.

Het zou goed zijn om de klachten te agenderen tijdens de reguliere teamoverleggen. Dit ook om de bewustwording te vergroten dat inwoners klanten zijn, die binnen een redelijke termijn in ieder geval een nette reactie moeten ontvangen met daarbij inhoudelijk juiste informatie. Die reactie kan ook zijn dat een formeel besluit om bepaalde redenen wat langer op zich laat wachten. Communicatie is het sleutelwoord.