

Raadsinformatiebrief

Datum 9 mei 2023
Onderwerp Jaarverslag klachtenbehandeling 2022
Zaaknummer Z23 - 259350
Documentnr. UIT/23 - 538951

Inleiding

Hierbij ontvangt u het jaarverslag over de klachtenbehandeling in 2022, het betreft klachten van burgers die over de organisatie zijn ingediend. Artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bepaalt, dat een bestuursorgaan zorgdraagt voor registratie van ingediende schriftelijke klachten, van de registratie dient jaarlijks publicatie plaats te vinden.

Deze verplichting is in artikel 6 van de 'Klachtenverordening gemeente Vught' nader uitgewerkt. Burgemeester en wethouders brengen een geanonimiseerd verslag uit over het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening van klachten. Het jaarverslag wordt voorgelegd aan de gemeente- en ondernemingsraad.

Inhoudelijk

In 2022 zijn minder klachten ingediend dan in 2021. Bijna alle klachten die in 2022 zijn behandeld, zijn buiten de formele procedure tot tevredenheid van de klager afgerond kunnen worden. Slechts twee klachten zijn via de formele procedure afgerond moeten worden. De behandeltermijn van deze klachten is echter langer dan de wettelijke termijn geweest. Dat is uiteraard een aandachtspunt en er zijn daarom verbeterpunten doorgevoerd. Daar staat tegenover dat de behandeltermijn van klachten die in minnelijk overleg zijn opgelost, gemiddeld slechts één week is.

Vanuit de klachtencoördinator kan geconcludeerd worden dat de behandeling van klachten wordt uitgevoerd in overeenstemming met de wet- en regelgeving en dat de nagestreefde informele afhandeling leidt tot kortere afhandelingstermijnen en tevredenheid bij de klagers.

Een compliment aan de klachtbehandelaars voor het correct en voortvarend oppakken van de ingediende klachten is op zijn plaats.

Burgemeester en wethouders van Vught,
de secretaris, de burgemeester,



W.F.F. Keijzers



R.J. van de Mortel

Bijlage:
Jaarverslag klachtenbehandeling 2022

JAARVERSLAG

KLACHTENBEHANDELING 2022

Afdeling	Directiestaf
Datum	April 2022
Status	Openbaar

Inhoud

Inleiding	3
1. Wettelijk kader	3
2. Juridische grondslag jaarverslag	4
3. Toetsingscriteria	4
4. De cijfers	5
5. Doorlooptijden	5
6. De Nationale ombudsman	6
7. Conclusie	6
Bijlage 1: Overzicht behandelde klachten in 2022	7



Inleiding

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie tegen hem of haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen. Dit geldt ook als het gaat om gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.

Klachten van burgers verdienen ook de aandacht. Het is belangrijk ingekomen klachten met zoveel mogelijk zorg te behandelen. Een zorgvuldig onderzoek met betrekking tot klachten kan voor de gemeente Vught namelijk een belangrijk leereffect opleveren, het geeft de mogelijkheid fouten te herstellen en procedures te verbeteren.

Voor u ligt het ‘Jaarverslag Klachtbehandeling 2022’ van de klachtencoördinator over de behandeling van klachten door de gemeente Vught in het afgelopen jaar. Het jaarverslag geeft inzicht in het aantal ingediende klachten, de aard hiervan en de wijze van afdoening.

1. Wettelijk kader

De behandeling van klachten is niet vrijblijvend. Op 1 juli 1999 is in de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) een passage opgenomen over de behandeling van klachten. Sindsdien geldt er voor bestuursorganen de verplichting klachten op een behoorlijke manier te behandelen.

In de “Klachtenverordening gemeente Vught”¹ is vastgelegd dat klachtbehandeling twee fases kent. In de eerste, informele, fase probeert de klachtbehandelaar de klacht direct of door bemiddeling tot tevredenheid van de klager op te lossen. In de tweede fase wordt de wettelijke procedure voor de behandeling van klachten gevolgd. Een klager kan ook direct kiezen voor deze formele procedure.

De klachtenverordening is nader uitgewerkt in de “Klachtenregeling gemeente Vught”². Daarin is bepaald op welke wijze en door wie klachten worden behandeld. Ook bevat de Klachtenregeling bepalingen om ervoor te zorgen dat de wettelijke regels worden nageleefd. De regeling laat ruimte voor maatwerk waarbij de klachtenprocedure wel aan een aantal voorwaarden moet voldoen. Indien een klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

Bij klachtbehandeling wordt een informele benadering nagestreefd. De klachtbehandeling is laagdrempelig ingericht en het contact met de burger staat centraal.

¹ Zie Overheid.nl voor de Klachtenverordening gemeente Vught

² Zie Overheid.nl voor de Klachtenregeling gemeente Vught

2. Juridische grondslag jaarverslag

De Awb bepaalt dat het bevoegde bestuursorgaan zorgdraagt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. In de Awb staat verder dat het bevoegde bestuursorgaan de geregistreerde klachten jaarlijks publiceert. Deze verplichting is in de klachtenregeling nader uitgewerkt.

De klachtenregeling stelt dat de klachtencoördinator jaarlijks rapporteert aan het managementteam, het college, de ondernemingsraad en de gemeenteraad over de klachten die in het jaar daarvoor zijn ontvangen. De rapportage bevat een overzicht van het aantal ingediende klachten en het aantal in behandeling genomen klachten, een opgave van klachten die informeel en formeel behandeld zijn en de uitkomsten van de klachtbehandeling. De klachtencoördinator geeft daarbij, voor zover mogelijk inzicht in de kernwaarden (behoorlijkheidsnormen) die geschonden zijn.

3. Toetsingscriteria

Er kan altijd iets mis gaan tussen burger en overheid. Bij klachtbehandeling komt de vraag aan bod of de burger behoorlijk behandeld is door de overheid.

De uitgangspunten voor een behoorlijke behandeling staan in de Behoorlijkheidswijzer³. Deze is door de Nationale Ombudsman opgesteld. De gemeente Vught betreft deze behoorlijkheidsnormen vanaf de vaststelling van de nieuwe Klachtenregeling bij de beoordeling van klachten. Het is een middel om aan een klager onderbouwd aan te geven welke regels voor behoorlijk overheidsoptreden de gemeente (on)voldoende in acht heeft genomen. Daarnaast is het een middel voor management en bestuur om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden, die uitgewerkt zijn in 22 regels:

- open en duidelijk (transparant, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger, goede motivering);
- respectvol (respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid, bijzondere zorg)
- betrokken en oplossingsgericht (maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid, de-escalatie)
- eerlijk en betrouwbaar (integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie, professionaliteit).

³ Maakt onderdeel uit van de Klachtenregeling gemeente Vught.



4. De cijfers

In 2022 zijn er 14 klachten geregistreerd, al deze klachten zijn afgerond.

Twaalf klachten zijn middels de informele procedure tot tevredenheid van de klager afgedaan.

Twee klachten zijn via de formele procedure afgerond. Eén klacht is ongegrond verklaard, de klager is op geen van de beklagde onderdelen in het gelijk gesteld.

De andere klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Geconcludeerd is dat de communicatie en bejegening niet correct is geweest. Naar aanleiding van de klacht zijn er aanbevelingen gegeven en verbeteringen ingezet. Voor de klager zijn nieuwe contactpersonen aangesteld. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over de wijze van communiceren, de verwachtingen die er mogen zijn en de rol van de contactpersonen. Het signaal over de slechte ervaringen met betrekking tot de communicatie is opgepakt en besproken en er zal structureel meer aandacht worden besteed aan goede actieve communicatie. Klager is niet in het gelijk gesteld over zijn klacht met betrekking tot het zorgaanbod in de regio, onvoldoende passend aanbod en het hebben van een wachtlijst. Uitgangspunt is namelijk dat de gemeente voorziet in passende hulp. Voor de beschikbaarheid van zorg kunnen geen toezeggingen worden gedaan. Aangezien in 2021 helaas niet de juiste zorg in de regio beschikbaar was, moest er worden uitgeweken naar een zorgaanbieder buiten de regio. De gemeente Vught heeft met deze aanbieder maatwerkafspraken gemaakt om wel de passende zorg te kunnen bieden.

In 2021 zijn er 17 klachten ingediend. In 2022 is er dus een lichte afname in het aantal ingediende klachten.

Bijgevoegd een overzicht van de in 2022 behandelde klachten en de uitkomsten hiervan⁴. Dit jaarverslag is een manier om transparant te zijn over de klachtbehandeling. De bescherming van de privacy van klagers staat echter altijd voorop, daarom is ervoor gekozen om de klachten summier weer te geven zodat ze niet naar de klager te herleiden zijn.

Aard klachten

De in 2022 behandelde klachten vallen onder te verdelen in vier categorieën:

- respectvol (respecteren van grondrechten en fatsoenlijke bejegening);
- open en duidelijk (goede informatieverstrekking en luisteren naar de burger);
- betrokken en oplossingsgericht (voortvarendheid)
- eerlijk en betrouwbaar (betrouwbaarheid en goede organisatie).

5. Doorlooptijden

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht handelt het bevoegde bestuursorgaan een klacht af binnen zes weken na ontvangst hiervan. Het bevoegde bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. De termijn geldt uiteraard ook indien een klacht ambtshalve, via de informele procedure, wordt afgedaan.

⁴ Zie bijlage 1: Overzicht behandelde klachten in 2022.



Het grootste gedeelte van de klachten die zijn afgehandeld, zijn in minnelijk overleg tot tevredenheid van een klager opgelost. Hiervan zijn bijna alle klachten binnen één week afgerond. Twee klachten zijn volgens de formele procedure afgerond. Bij beide klachten is de behandeltermijn van 10 weken overschreden. Soms duurt het even tot er een geschikt moment is gevonden waarop zowel klager als klachtenbehandelaar met elkaar in gesprek kunnen komen over de klacht. Ook kan het realiseren van de gewenste oplossing soms enige tijd kosten.

6. De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman toetst of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Dat doet de Nationale ombudsman als tweede instantie in een klachtenprocedure of uit eigen beweging. Zoals gezegd maakt de Nationale ombudsman bij de behoorlijkheidstoetsing gebruik van een lijst met behoorlijkheidsvereisten.

De Nationale ombudsman geeft aan dat burgers vooral telefonisch contact opnemen. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie.

Veelal worden deze verzoeken door de Nationale ombudsman direct telefonisch afgehandeld, bijvoorbeeld door informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures.

Uit het overzicht van verzoek over de periode 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022 blijkt dat er met betrekking tot de gemeente Vught 12 verzoeken bij de Nationale ombudsman zijn ingediend, alle verzoeken zijn door de Nationale ombudsman zonder onderzoek afgedaan, er is door de Nationale ombudsman informatie gegeven of doorverwezen naar de juiste procedures.

7. Conclusie

In 2022 zijn minder klachten ingediend dan in 2021. Bijna alle klachten die in 2022 zijn behandeld, zijn buiten de formele procedure tot tevredenheid van de klager afgerond kunnen worden. Slechts twee klachten zijn via de formele procedure afgerond moeten worden. Hiervan is één klacht ongegrond verklaard, de andere klacht is deels gegrond verklaard. De behandeltermijn van deze klachten is echter langer dan de wettelijke termijn geweest. Dat is uiteraard een aandachtspunt en er zijn daarom verbeterpunten doorgevoerd. Daar staat tegenover dat de behandeltermijn van klachten die in minnelijk overleg zijn opgelost, gemiddeld slechts één week is.

Vanuit de klachtencoördinator kan geconcludeerd worden dat de behandeling van klachten wordt uitgevoerd in overeenstemming met de wet- en regelgeving en dat de nagestreefde informele afhandeling leidt tot kortere afhandelingstermijnen en tevredenheid bij de klagers.

Een compliment aan de klachtbehandelaars voor het correct en voortvarend oppakken van de ingediende klachten is op zijn plaats.

Bijlage I: Overzicht behandelde klachten in 2022



Overzicht behandelde klachten in 2022				
Klacht	Inhoud	Afdeling	Uitkomst	Behoorlijkeheids-norm
22.001	Klacht over bejegening medewerker.	Dienstverlening, Team Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
22.002	Klacht over bejegening n.a.v. inschrijving gemeente.	Dienstverlening, Team Frontoffice	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening Open en duidelijk: - Goede informatieverstrekking
22.003	Klacht over afhandeling vraag.	Dienstverlening, Team Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
22.004	Klacht over afhandelen informatieverzoek.	Dienstverlening, Team Vergunningen en Veiligheid	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Betrokken en oplossingsgericht: - Voortvarendheid
22.005	Klacht over bejegening medewerker.	Dienstverlening, Team Frontoffice	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
22.006	Klacht over bejegening medewerker.	Dienstverlening, Team Vergunningen en Veiligheid	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Betrokken en oplossingsgericht: - Voortvarendheid
22.007	Klacht over bejegening medewerker.	Dienstverlening, Team Wegwijs+	Formeel afgehandeld. De klager is op geen van de onderdelen in het gelijk gesteld.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening - Respecteren van grondrechten Eerlijk en betrouwbaar: - Goede organisatie - Betrouwbaarheid
22.008	Klacht over bejegening medewerker.	Stafafdeling, Team Organisatieondersteuning	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Respectvol: - Fatsoenlijke bejegening
22.009	Klacht over wijze van ondersteuning door gemeente.	Dienstverlening, Team Wegwijs+	Formeel afgehandeld. De klager is deels in het gelijk en deels in het ongelijk gesteld. Geconcludeerd is dat de communicatie en	Respectvol - Fatsoenlijke bejegening Open en duidelijk - Goede informatieverstrekking



			bejegening niet correct is geweest. Naar aanleiding van de klacht zijn er aanbevelingen gegeven en verbeteringen ingezet. - Voor de klager zijn nieuwe contactpersonen aangesteld. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt over de wijze van communiceren, de verwachtingen die er mogen zijn en de rol van de contactpersonen. - Het signaal over de slechte ervaringen m.b.t. de communicatie is door de afdeling opgepakt, besproken en er zal structureel meer aandacht worden besteed aan goede en actieve communicatie.	- Luisteren naar de burger Betrokken en oplossingsgericht - Voortvarendheid Eerlijk en betrouwbaar: - Goede organisatie
22.010	Klacht over wijze van ondersteuning.	Dienstverlening, Team Wegwijs+ Dienstverlening, Team Vergunningen en Veiligheid	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Respectvol - Fatsoenlijke bejegening Open en duidelijk - Goede informatieverstrekking - Luisteren naar burger
22.011	Klacht over bejegening medewerker.	Dienstverlening, Team Frontoffice	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Respectvol - Fatsoenlijke bejegening
22.012	Klacht over uitblijven reactie naar aanleiding melding.	Dienstverlening, Team Openbare Ruimte	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Betrokken en oplossingsgericht: - Voortvarendheid
22.013	Klacht over uitblijven van onderzoek naar aanleiding van een melding.	Dienstverlening, Team Wegwijs+	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Betrokken en oplossingsgericht: - Voortvarendheid Open en duidelijk - Goede informatieverstrekking -

22.014	Klacht over uitblijven reactie melding.	Dienstverlening, Team Vergunningen en Veiligheid	Informeel naar tevredenheid afgerond.	Betrokken en oplossingsgericht: - Voortvarendheid
--------	---	---	--	---