



klacht

Zwolle



Klachtenbehandeling

Jaarverslag 2023

Inhoud

Inhoud	2
1. Algemeen	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Indeling in ombudsnormen	3
Ombudsnormen	3
Correcte bejegening	3
(Actieve) Informatieverstrekking en correspondentie	3
Bereikbaarheid	3
Uitvoeringspraktijk	3
Niet nakomen afspraak	3
1.3 Klachtencoördinatoren	4
2. Totaaloverzicht	5
2.1 Totaal aantal ingediende klachten	5
2.2 Behandeltermijnen	5
2.3 Resultaat afgehandelde klachten	6
2.4 Aard van de behandelde klachten	6
3. Conclusies, bevindingen en verbetermaatregelen	7
Leren van klachten	7
3.1 Sociaal werkveld	7
Kwaliteitsverbetering	7
Wat valt op aan de klachten	7
3.2 Fysiek en Dienstverlenend werkveld	7
Snel en doelgericht	7
Kwaliteitsverbetering	7
3.3 Veelschrijvers	8
4. Vervolgtraject bij de Overijsselse Ombudsman	9

1. Algemeen

1.1 Inleiding

Dit jaarverslag geeft inzicht in de behandeling van klachten in 2023. Er wordt een overzicht gegeven van het aantal ontvangen klachten, de gevolgde procedure en conclusies en verbeterpunten. In dit jaarverslag wordt daarnaast inzicht gegeven in de behandeling van klachten door de Overijsselse Ombudsman.

Het klachtrecht is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Dat hoofdstuk vormt de basis van onze klachtbehandeling. Op grond van artikel 9.1 heeft een ieder 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. Met de Procedureregeling klachtbehandeling is invulling gegeven aan de klachtenprocedure binnen Zwolle. Ook zijn daarin de behoorlijkheidsnormen opgenomen waaraan wordt getoetst. Deze normen worden ook door de Overijsselse Ombudsman en de Nationale Ombudsman gehanteerd.

1.2 Indeling in ombudsnormen

Ombudsnormen

De klachten worden bij de registratie ingedeeld in bepaalde categorieën ombudsnormen. Dit geeft sneller inzicht en maakt het vergelijken van de cijfers gemakkelijker. Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat één klacht meerdere ombudsnormen kan betreffen.

Correcte bejegening

Deze norm heeft betrekking op het gedrag van de (individuele) ambtenaar en bestuurder tegenover de burger. Hieronder wordt verstaan dat de overheid zich in de contacten met de burger fatsoenlijk en hulpvaardig dient op te stellen. Uit een oogpunt van professionaliteit wordt een correcte bejegening ook verlangd in bijzondere situaties.

Bij hulpvaardigheid wordt ook verstaan dat in sommige gevallen iets meer mag worden verwacht dan alleen juist doorverwijzen, zoals een actieve houding door even iets door te geven of op te zoeken.

De behandeling van de aanvraag, brief of verzoek mag niet langer duren dan wettelijk is toegestaan. Als er geen wettelijke termijn van toepassing is, wordt de termijn van acht weken redelijk geacht.

(Actieve) Informatieverstrekking en correspondentie

De gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie te verstrekken. Daarmee wordt ook uitdrukkelijk bedoeld het op korte termijn beantwoorden van brieven en e-mails, dan wel het bevestigen van de ontvangst ervan. Het zorgdragen voor een juiste doorzending als de brief niet op de juiste plek is ontvangen en het verzenden van tussenberichten of verdagingberichten hoort hier ook bij. Het zonodig schriftelijk bevestigen van een gesprek behoort ook tot deze categorie.

Bereikbaarheid

De gemeente dient zowel telefonisch als fysiek goed bereikbaar te zijn. Er moeten voldoende openingstijden zijn en de gebouwen dienen voor iedereen toegankelijk te zijn. De wachttijden bij de publieksbalies horen ook bij deze categorie.

Uitvoeringspraktijk

Met deze norm wordt bedoeld dat er sprake is van een goede administratieve behandeling van brieven en verzoeken, dat er intern goed wordt afgestemd tussen de verschillende onderdelen van de organisatie en dat er goede interne informatie-verstrekking en dossiervorming plaatsvindt.

Niet nakomen afspraak

In de organisatie geldt: 'Afspraak is afspraak'. Dit geldt niet alleen intern, maar ook extern.

1.3 Klachtencoördinatoren

De klachtencoördinatoren zijn verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van de klachten en voor de voortgang van de behandeling. Ze zijn aanspreekpunt voor een specifiek werkveld (sociaal of fysiek/dienstverlenend) maar kunnen elkaar ook onderling vervangen. Daarnaast hebben de klachtencoördinatoren een coördinerende en adviserende rol. Bijvoorbeeld ten aanzien van het nakomen van toezeggingen die naar

aanleiding van een klachtbehandeling zijn gedaan. De klachtencoördinatoren zijn voor hun werkveld tevens contactpersoon voor de Overijsselse Ombudsman

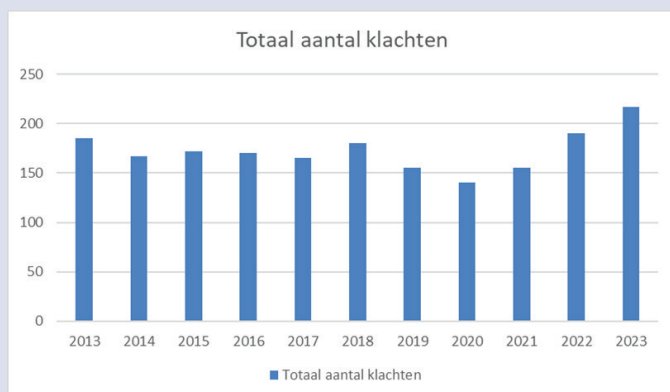
De klachtencoördinatoren hebben regelmatig overleg. Daarbij gaat het onder andere over de aanpak van klachten en het maken van werkafspraken. Ook trekken zij in complexe klachten gezamenlijk op. De registratie van de klachten is ondergebracht bij de afdeling Juridische Zaken.

2. Totaaloverzicht

In dit hoofdstuk treft u totaalcijfers naar de stand van zaken per 1 januari 2024.

2.1 Totaal aantal ingediende klachten

In 2023 zijn 217 klachten ingediend. Dit is meer dan in 2022 (192) en 2021 (152). Het aantal klachten uit het sociaal werkveld is licht gedaald van 77 in 2022 naar 64 in 2023 (2021: 43). Het aantal klachten uit het fysiek en dienstverlenend werkveld is gestegen van 115 in 2022 naar 153 in 2023 (2021: 108).



Naast de 217 ingediende klachten waren er 25 brieven en e-mails die bij nadere bestudering geen klacht bleken te zijn in de betekenis van de Algemene wet bestuursrecht en die konden worden doorverwezen of op een andere wijze werden opgelost. In 2022 waren dit er 21.

Aantal klachten	Ingediend in 2023	geen klacht	klachten	afgehandeld tot en met 31/12/2023	openstaand op 31/12/23
Totaal	242	25	217	194	23

Bij de klachtafhandeling staat de klager centraal en passen we maatwerk toe. Een begripvolle en oplossingsgerichte houding van de klachtencoördinatoren is hierbij essentieel. Een vlotte, liefst informele afhandeling van klachten past bij onze ambitie van toegankelijke en dienstverlenende

overheid. De Algemene wet bestuursrecht en de Procedureregeling klachtbehandeling Zwolle bieden de ruimte om klachten zowel informeel als formeel af te handelen. Bij een informele behandeling stemt de klager in met het behaalde resultaat en een behandeling volgens de reguliere formele procedure is dan niet meer nodig.

91% van de klachten is in 2023 op informele wijze afgehandeld. Dit is een stijging ten opzichte van 2022 (88%) en gelijk aan 2021. De wens van de klager is bepalend. Wanneer een klager hieraan de voorkeur geeft, vindt een formele behandeling plaats. In 2023 was 15 keer het geval. In 2022 19 keer, in 2021 10 keer.

2.2 Behandeltermijnen

De wettelijke termijn voor de behandeling van klachten bedraagt zes weken met een mogelijkheid om dit met vier weken te verdagen.

Over het hele jaar bekeken is 95% binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Dit resultaat is hoger ten opzichte van het voorgaande jaar (2022: 92%). 86% van de klachten is in 2023 binnen zes weken afgehandeld (2022: 84%), 70% binnen vier weken en 53% binnen twee weken afgehandeld (2022: 72% resp. 46%).

Daarnaast zijn 27 klachten niet in behandeling genomen.

Formeel afgehandelde klachten (dat wil zeggen volgens de volledige procedure van de Algemene wet bestuursrecht):

	Aantal Afgehandeld	Binnen 6 weken	Binnen 10 weken	Meer dan 10 weken
Totaal	15	7	4	4

Informeel afgehandelde klachten:

	Aantal afgehandeld	Binnen 6 weken	Binnen 10 weken	Meer dan 10 weken
Totaal	152	136	11	5

2.3 Resultaat afgehandelde klachten

Resultaat afgehandelde klachten

	afge-handeld	NIB 1)	ge-grond	onge-grond	deels gegrond	geen 2) oordeel	inform afhand
Totaal	194	27	6	7	1	1	152

1) Een klacht wordt niet in behandeling genomen, wanneer over de gedraging al eerder een klacht is behandeld, bezwaar of beroep mogelijk is of de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden (artikel 9:8 Awb).

2) Over een klacht wordt geen oordeel uitgebracht, wanneer opgevraagde noodzakelijke nadere informatie niet wordt gegeven of afwijking in opvattingen over de gang van zaken niet kan worden opgehelderd.

In 2023 hebben 8 klagers twee of meer klachten ingediend (2022: 4).

Verder zijn in 2023 17 klachten afgehandeld die in 2022 waren ingediend (2022: 17). Daarvan zijn 3 klachten niet in behandeling genomen, 9 klachten informeel afgehandeld en 5 formeel. In 4 formeel afgehandelde klachten is geen oordeel gegeven, de andere formeel afgehandelde klacht is ongegrond verklaard.

2.4 Aard van de behandelde klachten

Bij de rubricering van klachten is de volgende indeling gehanteerd:

1. correcte bejegening (CB)
2. behandeltermijn (BT)
3. informatieverstrekking (IV)
4. bereikbaarheid (BH)
5. uitvoeringspraktijk (UP)
6. niet nakomen afspraak (NNA)

Een aantal behandelde klachten betreft meerdere criteria.

46% van de in 2023 afgehandelde klachten betreft de uitvoeringspraktijk. Dat is een stijging ten opzichte van 2022 (41%). Het aantal klachten dat verband houdt met informatieverstrekking is ook gestegen: 33% in 2023, 24% in 2022. En ook de klachten over bereikbaarheid zijn gestegen, van 4% in 2022 naar 7% in 2023. De klachten over bejegening en niet nagekomen afspraak zijn gedaald: bejegening 31% in 2023, 37% in 2022, niet nagekomen afspraak 1% in 2023, 7% in 2022.

Aard van de behandelde klachten (formeel, met Awb-procedure)

	afgeh.	CB	BT	IV	BH	UP	NNA
Totaal	15	6	4	8	1	3	-

Aard van de behandelde klachten (informeel afgehandeld)

	afgeh.	CB	BT	IV	BH	UP	NNA
Totaal	152	45	30	47	10	74	2

3. Conclusies, bevindingen en verbetermaatregelen

Leren van klachten

Een (geregistreerde) klacht is vaak ook een advies waar de organisatie van kan leren. Klachtbehandeling heeft naast het doel een probleem/klacht op te lossen, herstel van vertrouwen. Klachtbehandeling levert een belangrijke bijdrage aan verbetering van kwaliteit van dienstverlening van de organisatie.

3.1 Sociaal werkveld

Kwaliteitsverbetering

Inwoners hebben door hun klachten over het sociale werkveld bijgedragen aan kwaliteitsverbetering binnen de gemeente Zwolle. Klagers geven vaak ook aan dat ze een klacht indienen om ervoor te zorgen dat andere inwoners niet tegen hetzelfde probleem aan lopen. Dit heeft er bijvoorbeeld toe geleid dat:

- er meer aandacht voor detail is bij grote digitale projecten zoals de Energietoeslag;
- van medewerkers aandacht wordt gevraagd voor hun houding en gedrag richting inwoners en dat afspraken worden nagekomen;
- bij (extreme) drukte in (automatische) ontvangstbevestigingen wordt vermeld dat er vertraging kan ontstaan in de verwerking van de doorgegeven informatie/afhandeling van ingediende aanvragen.

Wat valt op aan de klachten

De klachten bestaan vaak uit meerdere klachtonderdelen. Het komt regelmatig voor dat klachten niet helder geformuleerd zijn. Dit maakt het onderzoek naar en analyse van deze klachten tijdrovend.

3.2 Fysiek en Dienstverlenend werkveld

Snel en doelgericht

De meeste klachten kunnen snel en doelgericht worden behandeld.

Klagen heeft zin

Vaak vertellen klagers dat ze met hun klacht willen voorkomen dat iemand anders hetzelfde overkomt. In 2023 hebben een aantal klachten geleid tot verbetering van een werkproces. Voorbeelden hiervan zijn:

Kwaliteitsverbetering

Inwoners hebben door hun klachten over het fysieke en dienstverlenende werkveld bijgedragen kwaliteitsverbetering binnen de gemeente Zwolle. De meest opvallende verbeteringen worden hieronder weergegeven:

- Structurele maatregel ter voorkoming ongelukken publieke ruimte
 - Slecht zichtbare afrastering om groenvoorziening is na indiening van klacht en aansprakelijkstelling verbeterd.
- Herziening BRP-proces om te voorkomen dat jubilea niet herkend worden.
 - Huwelijksjubileum is gemist. Naar aanleiding van klacht is proces herzien.
- Aanpassing informatie over vestiging in Nederland voor niet Nederlanders op de internetpagina van de gemeente Zwolle.
- Fysieke aanpassing deelscooterplekken na herhaalde meldingen over overlast, informatie website aangepast over doen van meldingen overlast deelscooters.

In 2024 wordt verder gewerkt aan kwaliteitsverbetering naar aanleiding van klachten die inwoners in 2023 indienden. De meest opvallende lopende acties zijn:

- Aanpassing informatie op internetpagina gemeente Zwolle.
- Corrigeren parkeerapp bezoekers.

In de aantallen komen de aantallen klachten tegen wijziging afvalbeleid terug. Deze worden als melding in behandeling genomen.

3.3 Veelschrijvers

We krijgen steeds vaker te maken met “veelschrijvers”. Veelschrijvers zijn mensen die niet alleen veel klachten indienen maar die zich ook op andere manieren tot de gemeente richten. Ze dienen bijvoorbeeld ook (veel) bezwaarschriften en/of (Woo-)verzoeken in. Zoals in het jaarverslag van 2022 is opgemerkt, vraagt de behandeling van dergelijk gedrag om een regie-rol. Het aantal veelschrijvers neemt namelijk toe en we vinden het belangrijk dat iedereen voldoende gehoor vindt en dat duidelijk is wie het aanspreekpunt binnen de organisatie is.

Ter invulling van deze regie-rol is in mei 2023 een nieuwe klachtencoördinator aangesteld. Zij neemt in kwesties waarin sprake is van veel uitingen van onvrede, klachten en/of bezwaarschriften en/of (Woo-)verzoeken de regie, stemt af met alle betrokken medewerkers en coördineert de communicatie met de inwoner. Daarnaast ondersteunt zij in (klacht-)behandeling en doet voorstellen om het proces te verbeteren. Met deze werkwijze kunnen we én de inwoners beter van dienst zijn én de organisatie. Want voor beide kanten is er één aanspreekpunt en zijn er korte lijnen. Op deze manier zorgen we ervoor dat klachten/signalen van inwoners nog beter worden opgepakt. En daarmee dragen we bij aan verbetering van onze dienstverlening.

4. Vervolgtraject bij de Overijsselse Ombudsman

Naast de interne klachtenprocedure moeten gemeenten ook beschikken over een onafhankelijk tweedelijns klachtvoorziening. De Overijsselse Ombudsman treedt voor Zwolle op als externe klachtinstantie. Nadat een klacht is behandeld op grond van de regeling klachtenbehandeling en de klager met het resultaat hiervan niet tevreden is, kan een klacht worden ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Ook kan een klacht worden ingediend over de klachtbehandeling zelf.

Er zijn in 2023 6 klachten in behandeling genomen door de Overijsselse Ombudsman. Vier van deze klachten zijn door één persoon ingediend. Twee klachten zijn via de verkorte procedure afgehandeld. In één van deze klachten zijn de klager en de gemeente alsnog tot een passende afspraak gekomen. De Overijsselse Ombudsman heeft hierin dus geen oordeel hoeven geven. Wel heeft hij de gemeente in overweging gegeven om, ook bij de oplossingsgerichte aanpak van klachten, niet voorbij te gaan aan de formele verzoeken of aanvragen. De andere klacht is door de Overijsselse Ombudsman gegrond verklaard voor wat betreft het

overschrijden van de wettelijke afhandelingstermijn. De gemeente werd daarbij dringend verzocht de klachten zo spoedig mogelijk af te handelen.

Drie klachten zijn met één rapport/brief van de Overijsselse Ombudsman afgehandeld. De Ombudsman was van oordeel dat de gemeente bij de behandeling van een deel van deze klachten niet voortvarend had gehandeld. De klachten werden om die reden deels gegrond verklaard en voor het overige ongegrond.

Eén klacht was in 2023 nog niet afgehandeld. Daarvan is de uitkomst dus nog niet bekend.

Het aantal klachten dat is afgerond met een rapport/brief is vergelijkbaar met vorig jaar (en met het jaar ervoor). De rapporten zijn bekeken op signalen die voor de (verbetering van) klachtbehandeling van belang kunnen zijn. De klachten en de bevindingen van de Overijsselse Ombudsman worden in gesprekken met de afdelingshoofden geëvalueerd.

Colofon

Titel Klachtenbehandeling
Uitgave: Gemeente Zwolle
Vormgeving: Communicatie, Gemeente Zwolle

april 2024

www.zwolle.nl