

Klachtbehandeling Rheden

Jaarverslag 2023

## **Het intern klachtrecht in de gemeente Rheden in 2023**

### **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 kan hij of zij zich wenden tot Ombudscommissie. De Ombudscommissie neemt alleen klachten in behandeling wanneer eerst 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 2023. 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 2023 zijn 48 klachten ingediend.

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

| Team/vakgebied                           | klachten  |
|------------------------------------------|-----------|
| Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) | 10        |
| Inkomen                                  | 5         |
| Werk, Participatie & Inburgering         | 12        |
| Jeugd                                    | 4         |
| Klantcontactcentrum (KCC)                | 3         |
| Schuldhelpverlening                      | 2         |
| Omgevingsrecht                           | 1         |
| Omgevingskwaliteit                       | 1         |
| Ruimtelijke ontwikkelingen               | 2         |
| Inrichting & Beheer Openbare Ruimte      | 2         |
| Buurtbeheer                              | 1         |
| Openbare Orde & Veiligheid               | 3         |
| Beleid Samenleving                       | 1         |
| Advies en Ontwikkeling                   | 1         |
| <b>TOTAAL</b>                            | <b>48</b> |

### *Algemene toelichting*

De klachtencoördinator constateert ten opzichte van 2022 een stijging van twee klachten. De klachten in 2023 zien met name op een combinatie van bejegening, communicatie en lange doorlooptijden. Ook zien we een toename aan klachten die deels betrekking hebben op een onderliggende juridische of inhoudelijke procedure.

### *WMO*

De klachten zien op voornamelijk op de lange wachttijden. Daarnaast op de onbereikbaarheid van en communicatie door medewerkers. Vergeleken met 2022 zien we als aangekondigd in het jaarverslag 2022 een vermindering van het aantal klachten. Van de tien ingediende klachten zijn er nog twee niet volledig afgehandeld.

### *Inkomen*

De klachten zien op bejegening door en gebrek aan communicatie met medewerkers.

### *Werk, Participatie & Inburgering*

Anders dan vorig jaar gaat in 2023 het grootste deel van de klachten over de werkwijze van het team Werk, Participatie & Inburgering. Dit heeft ermee te maken dat acht klachten door één klager zijn ingediend en deze klachten mede betrekking hadden op een inhoudelijke zaak. Uiteindelijk zijn deze klachten door inspanningen van de teammanager gezamenlijk en op dezelfde datum op informele wijze afgehandeld. Twee klachten zijn nog niet volledig afgehandeld.

### *Jeugd*

Deze vier zaken gingen over een gebrek aan communicatie en de lange afhandelingstijd voor het beoordelen van een aanvraag om jeugdhulp. Op één klacht moet nog een besluit genomen worden.

### *Klantcontactcentrum KCC*

De klachten zien op de manier waarop de klager door receptiemedewerkers te woord zijn gestaan tijdens een bezoek aan een servicecentrum van onze gemeente.

### *Schuldhelpverlening*

De klachten gingen over het gebrek aan contact met een consulent.

#### *Omgevingsrecht*

Deze klacht had mede betrekking op een handhavingsverzoek en is informeel afgedaan met een gesprek.

#### *Omgevingskwaliteit*

Deze klachten gaan over het gebrek aan communicatie waar het gaat om handhavingsverzoeken of meldingen over de openbare ruimte.

#### *Ruimtelijke ontwikkelingen*

Deze klachten gaan over (het gebrek aan) communicatie

#### *Inrichting & Beheer Openbare Ruimte*

De klachten gingen over communicatie en het gedrag van een medewerker.

#### *Buurtbeheer*

De klacht gaat over de wijze van informatieverstrekking door een medewerker.

#### *Openbare Orde & Veiligheid*

Deze klachten gaan over bejegening tijdens gesprekken met en de onbereikbaarheid van medewerkers.

#### *Beleid Samenleving*

Een gedraging van een medewerker gaf aanleiding tot het indienen van een klacht. Deze klacht is op informele wijze opgelost.

#### *Advies en Ontwikkeling*

De klacht ziet op het uitblijven van een inhoudelijke reactie. Deze klacht is nog niet volledig afgehandeld.

#### *Klachtencoördinator*

De klachtencoördinator heeft zelf twee klachten buiten behandeling gelaten, omdat deze zagen op een inhoudelijk besluit waartegen nog bezwaar gemaakt kon worden. Degelijke klachten kunnen op grond van artikel 2.5, eerste lid, onder d, van de Verordening interne afhandeling klachten niet in behandeling worden genomen.

### **Klachtafhandeling in 2023**

Van de 48 ontvangen klachten zijn 42 klachten afgehandeld. Zes klachten zijn nog in behandeling. Van de 42 klachten zijn 25 klachten informeel afgehandeld. Tijdens deze gesprekken wordt de klacht besproken en kan het geven van nadere uitleg of het aanbieden van excuses mede leiden tot een oplossing. Acht van de 42 klachten zijn via de mail ingetrokken. Twee klachten van de 42 zijn gegrond verklaard. Twee klachten van de 42 zijn zoals eerder aangegeven buiten behandeling gelaten. Bij vijf van de 42 klachten is tevergeefs meermalen telefonisch en schriftelijk geprobeerd in contact te komen met klager waarna de klacht buiten behandeling is gesteld.

#### *Doorlooptijden*

De afgehandelde klachten kennen een gemiddelde doorlooptijd van 11,17 weken, wat een langere doorlooptijd is ten opzichte van 2022 (10,57 weken). De wettelijke termijn voor afhandeling van klachten is 10 weken. Het is van belang te vermelden dat drie klachten door wisseling van managers een doorlooptijd hadden van 40 weken, wat de gemiddelde doorlooptijd sterk naar beneden haalt. De nog openstaande klachten kennen inmiddels een gemiddelde doorlooptijd van 30 weken. Van de zes nog openstaande zaken zijn drie van deze zaken op verzoek van de klager aangehouden.

Van de 42 behandelde klachten zijn 20 klachten binnen de termijn van zes weken afgehandeld (10 in 2022, 6 in 2021 en 10 in 2020). Drie klachten zijn binnen tien weken afgehandeld (15 in 2022, 7 in 2021 en 8 in 2020) en 19 klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgehandeld (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                                |
| <b>2019</b> | <b>36</b>       |                                   | <b>8</b>                      | <b>15</b>                                |
| <b>2020</b> | <b>33</b>       |                                   | <b>11</b>                     | <b>18</b>                                |
| <b>2021</b> | <b>34</b>       | <b>61,2%</b>                      | <b>4</b>                      | <b>5 (waarvan 1 buiten behandeling)</b>  |
| <b>2022</b> | <b>46</b>       | <b>61,76%</b>                     | <b>9</b>                      | <b>1</b>                                 |
| <b>2023</b> | <b>48</b>       | <b>78,57%</b>                     | <b>2</b>                      | <b>7 zijn buiten behandeling gelaten</b> |

### Conclusie

In 2023 is een toename van twee klachten ten opzichte van 2022. Het aantal klachten is minder hard toegenomen dan in het jaar daarvoor.

We zien dit jaar een toename aan bejegeningssklachten waarbij ook een juridische of andere inhoudelijke procedure openstaat bij de gemeente. Deze bejegeningssklachten zijn in de meeste gevallen ingetrokken, zodra de onderliggende juridische of inhoudelijke zaak naar tevredenheid was afgehandeld of uitleg werd gegeven over de inhoudelijke zaak. Dit is mede een verklaring van de toename aan informeel afgehandelde klachten vergeleken met 2022, naast een toename aan klachten die naar tevredenheid zijn afgehandeld tijdens een informeel gesprek.

De meeste klachten gaan net als in 2022 over de doorlooptijden en de bereikbaarheid van medewerkers. De tien weken termijn waarbinnen de klachten worden afgehandeld is ook in 2023 in bijna de helft van het aantal behandelde klachten niet gehaald. 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.

Op dit moment is de inrichting van de eerstelijns klachtenvoorziening onderwerp van onderzoek met als doel om het proces van de klachtenafhandeling zorgvuldiger te laten verlopen. Dit onderzoek bevindt zich in een verkennend stadium. Als dit leidt tot een concreet voorstel wordt een raadsvoorstel voorbereid over de eventueel gewijzigde inrichting van de interne klachtenprocedure.