

Onderwerp: Jaarverslag Klachten en Bezwaar en beroep 2021

Datum: 11 oktober 2022

Portefeuillehouder: E. Boog

Team: BDA

Steller: J.D. de Kort

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

Klachtbehandeling

Als gemeente willen wij de dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van onze burgers. Eventuele klachten van burgers over de manier waarop een medewerker of bestuurder hem/haar te woord heeft gestaan of over de wijze van dienstverlening, nemen wij serieus. Op grond van de klachtenregeling kunnen burgers een officiële klacht over een gedraging van een medewerker en/of bestuurder van de gemeente indienen. Daarbij stellen wij informele klachtafhandeling centraal: graag lost de gemeente de klacht in een persoonlijk gesprek op.

Wanneer een klager het niet eens is met de beslissing over de klacht of hij/zij ontevreden is over de wijze waarop de klacht door de gemeente is behandeld, dan kan hij/zij dit aankaarten bij de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam. De Ombudsman fungeert als externe klachtinstantie voor de gemeente Diemen.

Bezwaar en beroep

Burgers en (maatschappelijke) organisaties die zich door een beslissing van de gemeente in hun belangen voelen geschaad, kunnen op grond van een daartoe vastgestelde verordening een bezwaarschrift indienen. In Diemen worden deze bezwaarschriften behandeld door een specifieke met externen samengestelde commissie.

Deze openbare verslagen worden jaarlijks opgesteld ten behoeve van college en gemeenteraad.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 11 oktober 2022.

Samenvatting

Terugblik

Terugblikkend op aanbevelingen uit het Jaarverslag 2020 kan worden gemeld dat werk is gemaakt van het betrekken van De Ombudsman bij enerzijds het vergroten van de kennis en vaardigheden op het gebied van klachtafhandeling. Anderzijds wordt in een eerder stadium bij de afhandeling van meer gecompliceerde klachten een beroep gedaan op de ervaring en kennis van medewerkers van de Ombudsman. Opnieuw is de organisatie er in geslaagd om een substantieel deel van de klachten informeel af te doen en is in een aantal concrete gevallen op de juiste wijze omgesprongen met zogenaamde "contact intensieve burgers". Nog onvoldoende tijd is vrijgemaakt voor de leercirkel, een plek om als teamleiders ervaringen uit te wisselen.

Klachtbehandeling

De Diemense klachtbehandeling was in 2021, in lijn met voorgaande jaren, gemiddeld genomen op orde. Wel dient er meer aandacht te zijn voor een tijdige afhandeling c.q. adequate voortgangsinformatie richting de klager. Daarbij dient in ogenschouw te worden genomen dat een substantieel deel van de klachten kan worden voorkomen door tijdig op vragen/verzoeken te reageren.

Aantal klachten

Het meerjarenverloop laat zien dat het aantal ontvankelijke klachten in 2021 in beperkte mate is afgenomen naar 56. De daling komt geheel voor rekening van bejegeningssklachten. Na een positieve uitschieter in 2017, gevolgd door een stijging in 2018 lijkt de laatste twee jaren sprake van een stabilisatie, ondanks de (forse) groei van de gemeente.

Niettemin vraagt het om een zorgvuldige monitoring om te zien of sprake is van een status quo. Opvallend is dat relatief veel klachten zijn ingediend in het eerste kwartaal. Hoewel het evenals in 2020 niet valt te staven, is het niet ondenkbaar dat dit opnieuw het gevolg is van Coronamaatregelen. Daar waar over 2020 het hanteren van de afgesproken afhandelingstermijn een serieus aandachtspunt bleek te zijn (circa 33% van de ontvankelijke klachten was te wijten aan het uitblijven van een reactie op een bericht), is dat over 2021 helaas verslechterd. Het blijkt dat 39% van de ontvankelijke klachten hieraan valt toe te dichten. Besloten is om op basis van voortgangsrapportages op directieniveau, driemaandelijks de voortgang en kwaliteit van de klachtafhandeling te bespreken. Ook wordt gewerkt aan een ontsluiting van de voortgangsinformatie via het zogenaamde "dashboard voor leidinggevendenden". Hierdoor kan de afhandeling veel indringender worden gemonitord. Daarnaast wordt de klachtcoördinator nadrukkelijker in staat gesteld teamleiders in de afhandeling van klachten te ondersteunen. Overigens zonder hen te ontslaan van de verantwoordelijkheid op dit gebied. Zonodig vinden vanuit de directie gerichte interventies plaats. Dit met als doel de kwaliteit van de klachtafhandeling op een adequaat niveau te brengen. Voorkomen moet worden dat dit een verdere schaduw werpt op de voorgenomen verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Afhandelingstermijn

Wanneer we kijken naar de doorlooptijden van de klachtbehandeling zien we dat in een toenemend aantal gevallen de gestelde maximale termijn wordt overschreden. Dat ligt in het verlengde van de constatering rond het ontstaan van klachten. In slechts enkele gevallen heeft het te maken met de complexiteit van de zaak en het plannen van hoor en wederhoor. Bij de (publieksgerichte) teams binnen onze organisatie waarbij dit in het bijzonder speelt, is dit reeds nadrukkelijk onderwerp van verbetering. Verder zijn wij in gesprek met de Ombudsman om te kijken of in het najaar een afzonderlijke bijeenkomst voor medewerkers kan worden belegd, waarin de Ombudsman aan de hand van tot de verbeelding sprekende casuïstiek, ingaat op het belang van adequate klachtafhandeling.

Informele klachtafhandeling

In 2021 is ruim 55% van de klachten informeel afgehandeld. Dat is ten opzichte van 2020 een kleine daling (was 66%). Niettemin blijft het fors hoger dan voorgaande jaren. De inspanningen om het aandeel informeel afgehandelde klachten verder te verhogen c.q. hoog te houden, blijven vruchten afwerpen. We willen luisteren naar onze inwoners, leren van elkaar en onderling verbinding en begrip creëren. Juist een informeel gesprek en het tonen van empathie, wat bij informele klachtbehandeling ruimte krijgt, leidt vaker tot een oplossing, tevredenheid en verbetering van de dienstverlening dan een formele afhandeling per brief. Hoewel sommige klagers er op staan een schriftelijke reactie te ontvangen. Aandachtspunt bij de afhandeling is wel het kort en bondig in een email bevestigen van de informele afhandeling.

Wijziging in de organisatiestructuur

In 2021 is de organisatie opnieuw gestructureerd. Deze structuurwijziging heeft plaatsgevonden binnen het traject Diemen '22. Daarmee is ook een aantal functies veranderd. In onze huidige klachtenregeling hebben we ervoor gekozen behandelaars aan te stellen die affiniteit hebben met de inhoud en tegelijkertijd worden geacht de klacht objectief te kunnen beoordelen. Deze combinatie maakt onze inzet op informele klachtafhandeling mogelijk. Een werkwijze die in de afgelopen jaren ook door de Ombudsman wordt gewaardeerd. Tegelijkertijd is er alle aanleiding om na te denken over het adequaat borgen van tijdige afhandeling van klachten. De keuze om teamleiders in 2021 de klachtafhandeling te laten uitvoeren was een voor de hand liggende. Het is daarmee immers ook aan hen om het belang van een tijdige afhandeling te benadrukken en te laten zien. Maar terugkijkend op 2021 moet worden geconstateerd dat (in meer algemene zin) de druk op teamleiders behoorlijk is toegenomen. In de veelheid der dingen worden dan soms andere prioriteiten gesteld. Onder het motto "klachtbehandeling is een vak" leidt voortschrijdend inzicht er toe dat we overwegen in de specifieke rol van klachtcoördinatie meer focus aan te brengen. Niet als een afzonderlijke functie. Wel als een functionaris die teamleiders bij hun klachtafhandeling desgewenst ondersteunt, nadrukkelijker signaleert en aan kwaliteitszorg doet. Nogmaals zonder teamleiders op dit specifieke taakonderdeel van de verantwoordelijkheid te ontslaan.

Ombudsman Metropool Amsterdam

In het jaar 2018 zijn er 19 zaken binnengekomen bij de Ombudsman met betrekking tot Diemen. In 2019 waren dat er 21, in 2020 een aantal van 15 en in 2021 waren het er 16. Relatief fors onder het meerjarig gemiddelde.

De Ombudsman heeft in 2021 16 klachten over de gemeente Diemen ontvangen. De helft daarvan betrof zaken die nog niet door de gemeente zelf waren behandeld en deze zijn dan ook ter behandeling doorgestuurd naar de gemeente. Van deze klagers is niemand bij de Ombudsman teruggekomen dus we mogen ervan uitgaan dat de gemeente deze klachten naar tevredenheid heeft afgehandeld.

De Ombudsman heeft in 2021 geconstateerd dat de website van de gemeente Diemen tekort schoot in de informatievoorziening over klachtbehandeling. Dat zou een verklaring kunnen zijn voor het feit dat relatief veel klagers zich rechtstreeks tot de ombudsman wenden. De gemeente heeft de website op dat punt in overleg met de Ombudsman aangepast.

Het aantal klachten is te laag om er rode draden uit te halen, maar de Ombudsman ziet wel dat de gemeente soms tekort schiet in het delen van informatie met de klagers of de burgers. In de drie zaken die de Ombudsman over dit onderwerp ontving is dit na interventie van de Ombudsman alsnog naar tevredenheid van de klagers opgepakt. De Ombudsman is (opnieuw) overwegend positief over de gemeente Diemen. Zo erkent de gemeente dat er dingen niet goed gaan, gaat het bestuur zelf in gesprek met klagende of boze inwoners en vraagt zij zelf om input of feedback van de Ombudsman.

Twee medewerkers van de Ombudsman hebben op verzoek van de gemeente een workshop klachtbehandeling gegeven. Hierin stond naast een oplossingsgerichte klachtbehandeling, de wens van de gemeente om te leren van klachten voorop. Deze workshop voor teamleiders is zeer goed ontvangen. Voor de afwezigen zijn video-opnamen gemaakt, waardoor niemand iets heeft hoeven missen.

De laatste jaren is het gebruikelijk om De Ombudsman uit te nodigen voor de bespreking in de informatieve raadsvergadering. In lijn hiermee is het Presidium verzocht ook dit jaar van die mogelijkheid gebruik te maken.

Bezwaar en beroep

Ook in 2021 had de coronapandemie invloed op het werk van de commissie bezwaar en beroep, waardoor hoorzittingen niet altijd fysiek doorgang konden vinden. Na mei 2020 heeft de commissie zich aangepast aan de omstandigheden rondom corona.

Bezwaarmakers ontvangen sinds mei 2020 een antwoordformulier waarin drie mogelijkheden voor de behandeling van het bezwaarschrift worden geboden. De drie mogelijkheden voor de behandeling van bezwaarschriften zijn beknopt weergegeven:

1. Beoordeling op basis van stukken;
2. Tweede schriftelijke ronde, na ontvangst van een verweerschrift, in plaats van een hoorzitting;
3. Gehoord worden op het gemeentehuis, indien mogelijk en zolang de maatregelen niet worden versoepeld.

In 2021 zijn er 52 (vgl. 66 in 2020) bezwaarschriften ingekomen, waarvan er 47 zijn afgehandeld. Door middel van de werkwijze van de informele fase, waarbij door mediation getracht wordt het geschil tot een bevredigende oplossing te brengen, zijn 15 (vgl. 7 in 2020) bezwaarschriften afgehandeld. Er zijn 5 bezwaarschriften die in 2021 zijn binnengekomen en nog in behandeling zijn.

De commissie merkt in algemene zin, op basis van hetgeen in 2021 is behandeld, op dat de kwaliteit van de besluiten waartegen bezwaar wordt gemaakt, alsmede de verweerschriften, doorgaans als goed kan worden bestempeld. Deze bevatten over het algemeen een deugdelijke motivering, zijn doorgaans zorgvuldig voorbereid, en bevatten een vermelding van de juridische grondslag(en). Over het algemeen blijven besluiten ook in stand.

Ter inzage in iBabs

1. Jaarverslag Klachten 2021
2. Jaarverslag Bezwaar en beroep 2021
3. Jaarbeschouwing Ombudsman 2021

- EINDE -