

<u>Onderwerp:</u>	Jaarverslag Klachten en Bezwaar en beroep 2020
Datum:	19 oktober 2021
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: 19 oktober 2021.

Samenvatting

Klachtbehandeling

De Diemense klachtbehandeling was in 2020, in lijn met voorgaande jaren, grotendeels op orde.

Aantal klachten

We constateren dat het aantal ontvankelijke klachten in 2020 behoorlijk is gestegen ten opzichte gemiddeld is ten opzichte van de periode sinds 2015. Wanneer we in acht nemen dat het aantal inwoners in 5 jaar tijd met een kleine 15% is gegroeid, dan zien we dat het aantal klachten in die periode gemiddeld genomen relatief is afgenomen. Niettemin vraagt het om een zorgvuldige monitoring om te zien of sprake is van een trendbreuk. Opvallend is dat relatief veel klachten zijn ingediend vanaf het tweede kwartaal. Hoewel het niet valt te staven, is dit het moment waarop de gemeentelijke organisatie in bredere zin werd geconfronteerd met "korte lontjes" als gevolg van de Coronamaatregelen. Verder valt te constateren dat circa 80% van de bejegeningklachten is te herleiden tot drie medewerkers. Dit gaat om medewerkers die de burger bijna altijd een nare boodschap hebben te vertellen en die hen over het algemeen in de portemonnee treft. Je kunt het als medewerker dan niet snel goed doen. Wat echt beter moet is het hanteren van de afgesproken afhandelingstermijn. Circa 1/3 van het totale aantal klachten is te wijten aan het uitblijven van een reactie op een bericht.

Afhandelingstermijn

Wanneer we kijken naar de doorlooptijden van de klachtbehandelingen zien we dat in een aantal gevallen de gestelde maximale termijn wordt overschreden. Dit heeft in enkele gevallen te maken met de complexiteit van de zaak, het plannen van hoor en wederhoor, maar het heeft soms ook te maken met de werkdruk en het als gevolg hiervan niet tijdig toekomen aan de klachtbehandeling. In lijn met eerdere aanbevelingen van de Ombudsman is dit een punt van aandacht in de actualisatie van de klachtenregeling, ingegeven door de wijziging van de organisatiestructuur.

Wijziging in de organisatiestructuur

In 2021 wordt de organisatie opnieuw gestructureerd. Deze structuurwijziging vindt plaats binnen het traject Diemen '22. Daarmee gaat ook een aantal functies veranderen. Dit vraagt om een herziening van de rollen met betrekking tot klachtbehandeling. In onze huidige klachtenregeling hebben we ervoor gekozen behandelaren 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. Dit is iets wat we ook in de nieuwe structuur willen borgen. Tegelijkertijd moeten we nadenken over het bewaken van de tijdige afhandeling van klachten. Juist doordat we tot dusverre hebben gekozen voor medewerkers die dicht op de inhoud zitten, zorgt dit er ook voor dat deze medewerkers zich niet enkel met het behandelen van klachten bezighouden, wat weer kan leiden tot een druk op de werkzaamheden en de tijdige afhandeling. Teamleiders lijken in 2021 de meest voor de hand liggende functionarissen om de klachtafhandeling te gaan uitvoeren. Het is daarmee ook aan hen om het belang van een tijdige afhandeling te benadrukken en te laten zien. Het gaat immers ook over het imago van een betrouwbare overheid.

Informele klachtafhandeling

In 2020 is ruim 66% van de klachten informeel afgehandeld. Dat is ten opzichte van 2019 een toename van 50%. Inspanningen om het aandeel informeel afgehandelde klachten verder te verhogen, werpen duidelijk vruchten af. 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.

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 en in 2020 een aantal van 15, relatief fors onder het meerjarig gemiddelde. In het gebruikelijke jaargesprek heeft De Ombudsman (opnieuw) aangegeven tevreden te zijn over hoe de gemeente ook in 2020 de klachten heeft opgepakt. Dit was bijvoorbeeld terug te zien in een zaak waar een schrijnende situatie op de loer lag, waarbij de gemeente het juiste had gedaan. De Ombudsman constateert dat de gemeente voortvarend bezig is met de organisatieverandering Diemen '22 met betrekking tot het klachtenproces dat opnieuw onder de loep wordt genomen. Dat geldt evenzeer voor de voornemens die er zijn om de klachtenregeling door middel van workshops (verzorgd door medewerkers van het bureau van de Ombudsman) breder in de organisatie onder de aandacht te brengen. In het bijzonder bij de medewerkers die klachten afhandelen. Niettemin doet de Ombudsman een paar aanbevelingen (adequate coördinatie behandeling klachten "veelklagers" en snelle aanpak potentieel schrijnende zaken) die wij onverkort overnemen.

Aandachtspunten

Op de volgende wijze wordt ernaar gestreefd de klachtbehandeling voort te zetten en waar mogelijk te versterken.

1. Vooralsnog continueert het management (en versterkt zo nodig) de huidige inzet om klachten tijdig en adequaat af te handelen.
2. Voor tijdige, adequate en informele klachtbehandeling heeft de klachtcoördinator een signaalfunctie. Zo nodig wordt aandacht gevraagd voor het thema binnen de directie.
3. Nu in het kader van Diemen '22 de teamleiders verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van klachten, dienen zij verder wegwijs te worden gemaakt. Maak daarvoor gebruik van de kennis en ervaring van de Ombudsman en reflecteer daarbij op de klachtbehandeling in de afgelopen periode, zodat zowel de goede punten als de verbeterpunten kunnen worden geborgd.

4. Onderzoek de wenselijkheid en haalbaarheid van een zogenaamde “leercirkel”, waarin de teamleiders en de klachtencoördinator periodiek relevante thema’s bespreken en waarbij men van elkaar kan leren.
5. De focus op informele klachtbehandeling dient blijvend extra aandacht te houden. Ook in de te verzorgen workshops dient het belang hiervan te worden benoemd.
6. In voorkomende gevallen wordt actief de samenwerking gezocht met de Ombudsman, met name bij zeer gecompliceerde dossiers (waarin gemeentelijke klachtbehandeling geen soelaas biedt) en/of bij zogenaamde ‘veelklagers’.
7. Veelklagers claimen relatief veel ambtelijke capaciteit. In sommige gevallen onredelijk veel. In die gevallen dient de klager duidelijk te verstaan worden gegeven dat nieuwe klachten over een eerdere afgehandelde zaak niet langer in behandeling worden genomen en voor kennisgeving aan het bestaande dossier worden toegevoegd.

Bezwaar en beroep

In 2020 hadden we grotendeels te maken met de coronapandemie, waardoor de 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 2020 zijn er 66 bezwaarschriften ingekomen, waarvan er 54 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 7 bezwaarschriften afgehandeld. Er zijn 12 bezwaarschriften die in 2020 zijn binnengekomen en nog in behandeling zijn.

De commissie merkt in algemene zin, op basis van hetgeen in 2020 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 2020
2. Jaarverslag Bezwaar en beroep 2020
3. Jaarbeschouwing Ombudsman 2020

- EINDE -