

Jaarverslag Klachtenbehandeling 2020

september 2021

Inleiding

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 de gemeente indienen. Dit gebeurt bij voorkeur digitaal, via onze gemeentelijke website (rechtstreekse link: https://www.diemen.nl/Onderwerpen/Melden_aan_de_gemeente/Klacht_dienstverlening).

Informele klachtafhandeling

Klachten behandelen wij volgens de regeling 'Klachtbehandeling 2010'. Medewerkers en bestuurders richten zich op het adequaat afhandelen van klachten. Hierbij staat informele klachtafhandeling centraal: graag lossen wij de klacht in een persoonlijk gesprek op. Vaak kan in een telefoongesprek al het nodige onderling duidelijk worden. Wij luisteren naar suggesties en willen eventuele fouten onder ogen zien. Zo maken wij ook werk van het adagium dat we "een lerende organisatie willen zijn".

Als in dat gesprek een oplossing voor het specifieke probleem kan worden gevonden, kan daarmee de klacht zijn afgedaan. Wil de klager de klacht toch doorzetten, dan kan dat natuurlijk altijd. Dan worden de telefonisch besproken vervolgstappen ondernomen en krijgt de klager uiteindelijk de beslissing op de klacht binnen de wettelijke termijnen toegestuurd.

Het komt ook voor dat een klager bij het indienen van de klacht aangeeft niet open te staan voor gesprek. In dat geval wordt het informele deel overgeslagen en wordt direct overgegaan op de formele klachtafhandeling.

Bejegening en dienstverlening

De klachtregeling is bedoeld voor bejegeningssklachten en klachten over de gemeentelijke dienstverlening. Met bejegening bedoelen wij het professionele handelen van individuele medewerkers en/of bestuurders. De bejegening dient fatsoenlijk en correct te zijn. Klachten over onze dienstverlening gaan meer over de gemeente in algemene zin: de voortvarendheid waarmee de gemeente invulling geeft aan uitvoerende werkzaamheden, hoe actief en adequaat wij inwoners informeren en/of hoe adequaat we de uitvoering en dienstverlening georganiseerd hebben.

Klachten kunnen niet gaan over gemeentelijk beleid of een gemeentelijke beslissing, zoals tegen een aanslag gemeentelijke heffingen of een bezwaar tegen het weigeren van een bouwvergunning. Daarvoor staat wel (vaak) de bezwaarmogelijkheid open. Ook meldingen openbare ruimte zijn geen klacht, tenzij iemand voor de derde keer dezelfde melding moet doen of een melding niet adequaat wordt opgepakt en service-afspraken op dat punt niet worden nagekomen.

Verantwoordelijkheden

De afdelingsmanager (situatie tot 1 april 2021) behandelt de klachten over een medewerker en de gemeentesecretaris behandelt klachten over een afdelingsmanager. In geval het een klacht over de gemeentesecretaris of een wethouder betreft, is de burgemeester verantwoordelijk voor de klachtbehandeling. Een klacht over de burgemeester zelf wordt dan weer behandeld door de locoburgemeester. De persoon over wie geklaagd wordt, handelt in elk geval nooit zelf de klacht af. De klachtbehandelaar wordt ondersteund door een gemeentelijke klachtcoördinator. In enkele gevallen neemt de klachtcoördinator contact met de klager 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 Metropool Amsterdam. De Ombudsman fungeert als externe klachtinstantie voor de

gemeente Diemen. Soms komt het voor dat klagers zich direct tot de Ombudsman wenden. Maar omdat de zogenaamde eerstelijnsklachtafhandeling een gemeentelijke verantwoordelijkheid is, verwijst de Ombudsman in dergelijke situaties terug naar de gemeente. Klagers worden hierover geïnformeerd.

Inhoud van dit klachtjaarsverslag

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd op de volgende onderdelen:

- Ontvankelijkheid
- Gegrondheid
- Doorlooptijd
- Meerjarenontwikkeling
- Regionale Ombudsman

Als laatste volgt een paragraaf analyse, conclusies en aandachtspunten.

Ontvankelijkheid

Brieven en e-mails die door burgers onder vermelding van 'klacht' zijn verstuurd aan de gemeente en brieven en e-mails die door de gemeente als klacht zijn aangemerkt, worden als klacht geregistreerd.

Echter, niet al deze poststukken zijn als klacht ontvankelijk. Conform de klachtregeling worden bijvoorbeeld anoniem ingediende klachten niet in behandeling genomen. Daarnaast is voor meldingen over onderhoud van de openbare ruimte een aparte procedure beschikbaar en beschikken gemeenschappelijke regelingen waaraan we deelnemen over een eigen klachtenregeling. In geval van bezwaar m.b.t. een gemeentelijke beslissing wordt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een bezwaarschrift. Na deze toets blijven klachten over die ontvankelijk zijn op een van de volgende 'behoorlijkheidsvereisten':

- I: Voortvarendheid
- II: Actieve en adequate informatievoorziening
- III: Adequate organisatorische voorzieningen
- IV: Correcte bejegening, professionele houding

Klachten over de drie eerste behoorlijkheidsvereisten delen we onderstaand in als dienstverleningsklachten. Klachten in de vierde categorie zijn "traditionele" bejegeningklachten. Alle klachten worden conform onze klachtregeling afgehandeld.

De ontvankelijke klachten (zowel gegrond als ongegrond) zijn als volgt verdeeld over de afdelingen:

ONTVANKELIJKHEID van klachten in 2018	Ontvangen klachten	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk		
			I – III (dienstverlening)	IV (bejegening)	Totaal
Publiekszaken (PZ)	21	3	12	6	18
Ruimtelijke Ontwikkeling (RO)	26	2	12	12	24
Ruimtelijk Beheer (RB)	15	1	14	0	14
Samenleving (SL)	2	0	2	0	2
Directie/besturssecr./bestuur	2	1	1	0	1
Duo+	3	1	2	0	2
Gemeentebelastingen Amstelland	1	0	1	0	1
TOTAAL	70	8	43	19	62

Gegrondheid

Van alle klachten die in 2020 zijn behandeld (ontvankelijk = 62), zijn 41 klachten informeel afgehandeld. Er zijn geen klachten waar (nog) geen uitspraak is gedaan over de gegrondheid. Bij 8 klachten is wel een uitspraak gedaan over de gegrondheid. Bij 8 bejegeningklachten en 3 dienstverleningsklachten beoordeelden we de klacht als ongegrond. Bij 2 bejegeningklacht en 6 dienstverleningsklachten oordeelden wij de klacht als (gedeeltelijk) gegrond en/of hebben wij onze excuses aangeboden voor de ervaren situatie.

Een formele klachtbehandeling wordt altijd afgesloten met een brief of e-mail. Daarin wordt een uitspraak gedaan over de gegrondheid van de klacht: gaat de gemeente inhoudelijk mee in de klacht van de burger? In voorkomende gevallen biedt de gemeente in het gesprek of in de afsluitende brief excuses aan. Onder andere in die gevallen kan je spreken van een gegronde klacht. Daarbij is er een belangrijk onderscheid te maken tussen bejegening- en dienstverleningsklachten. Bij de laatste had de

gemeente bijvoorbeeld actiever moeten communiceren, voortvarender moeten handelen of de dienstverlening adequater moeten organiseren. In het geval van bejegening gaat het om een onprofessionele of onheuse handelswijze.

In onderstaande tabel is per afdeling weergegeven hoeveel klachten in de categorie bejegening en dienstverlening zijn behandeld. Per categorie is weergegeven of de klacht als gegrond of ongegrond kan worden aangemerkt, of dat de klacht informeel (zonder uitspraak over gegrondheid) is afgehandeld.

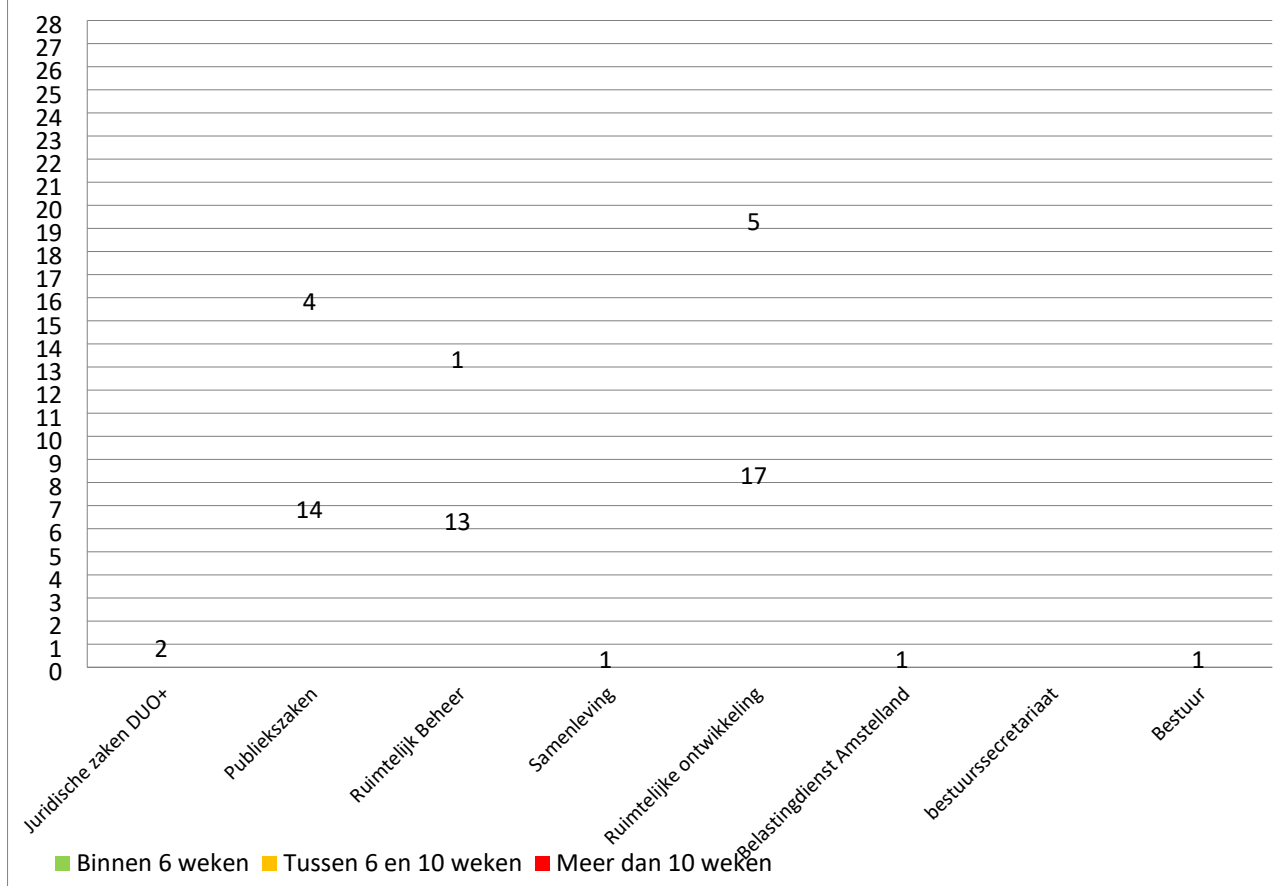
Afdeling	Bejegening			Dienstverlening			Totaal
	Informeel	Gegrond	Ongegrond	Informeel	Gegrond	Ongegrond	
Publiekszaken	1	1	3	6	4	1	18*
Ruimtelijke Ontw.	6	1	5	8	2	2	24
Ruimtelijk Beheer	0	0	0	14	0	0	14
Samenleving	0	0	0	2	0	0	2
Directie/bestuur	1	0	0	0	0	0	1
Duo+	0	0	0	2	0	0	2
Gemeentebelastingen Amstelland	0	0	0	1	0	0	1
TOTAAL	8	2	8	33	6	3	62

*Voor 2 klachten geldt nog nader te bepalen of uiteindelijk ingetrokken (PZ 2).

Doorlooptijden

Klachten dienen binnen zes weken te worden afgehandeld. Deze afhandeltermijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd. Hiertoe is de gemeente wettelijk verplicht (Awb). Onderstaande grafiek laat zien dat 47 van de klachten binnen de termijn van zes weken is behandeld. Daarnaast zijn 12 klachten binnen de verlengde termijn van 10 weken afgehandeld. Het laatste deel, 11 klachten, heeft meer tijd gekost om af te handelen. Veelal vanwege de complexiteit van de zaak, meer hierover onder 'Analyse, conclusies en aandachtspunten'.

Doorlooptijd klachten 2020



6

Meerjarenontwikkeling

Het meerjarenverloop laat zien dat het aantal ontvankelijke klachten in 2020 met ruim 15% is toegenomen. De stijging komt geheel voor rekening van dienstverleningsklachten. Na een positieve uitschieter in 2017, gevolgd door een stijging in 2018 is nu het hoogste niveau in de laatste vijf jaar bereikt.

Behoorlijkheidsvereiste	2016	2017	2018	2019	2020
I-III Dienstverlenings-klachten	45	33	37	34	42
IV Klachten bejegening en professionele houding	8	10	20	18	18
TOTAAL	53	43	57	52	60

Het meerjarenverloop per afdeling laat zien dat er een toename is in het aantal ontvankelijke klachten bij Publiekszaken, Ruimtelijke Ontwikkeling en Duo+ en een afname bij Samenleving.

Ontvankelijke klachten per afdeling	2016	2017	2018	2019	2020
Publiekszaken	26	15	16	11	18
Ruimtelijke Ontwikkeling	11	6	19	19	24
Ruimtelijk Beheer	8	10	14	13	14
Samenleving	4	9	3	8	2
Directie/bestuur	4	3	5	1	1
Duo+	-	-	-	0	2
Gemeentebelastingen Amstelland	-	-	-	0	1

TOTAAL	53	43	57	52	60
--------	----	----	----	----	----

Regionale Ombudsman

Sinds eind 2013 is Arre Zuurmond aangesteld als de regionale ombudsman (Ombudsman Metropool Amsterdam). Daarnaast is sinds 2015 Anne Martien van der Does aangesteld als kinderombudsman en plaatsvervangend ombudsman.

In de algemene regionale jaarbeschouwing van 2020 vraagt de ombudsman onder de veelzeggende titel “schizofrene sturing” aandacht voor de effecten van de Kinderopvangtoeslagaffaire. Uiteengezet wordt dat overheidsinstanties de gedupeerden lange tijd in de kou hebben laten staan, met alle nadelige gevolgen van dien. Omdat de oorzaak van de problemen bij de Rijksbelastingdienst lag, zijn burgers die zich vervoegden bij de Ombudsman noodgedwongen doorverwezen naar de Nationale Ombudsman. Het is pijnlijk om vast te stellen dat de rapporten van de Nationale Ombudsman werden genegeerd.

“Inmiddels zijn de gemeenten begonnen deze ouders te helpen. Maar terugkijkend op deze situatie zie je dat er sprake is van “schizofrene sturing”. Enerzijds gaat de politiek uit van eigen regie en zelfsturing. Mensen worden geacht hun eigen leven te leiden, zelf aan het stuur te staan van hun ontwikkeling, en zelf de keuzen te maken. Deze alom gewaardeerde eigen verantwoordelijkheid betekent dat je zelf aanvragen moet indienen, dat je zelf bezwaar moet maken als je het niet eens bent met een overheidsbesluit, en dat je zelf alles met alle overheidsdiensten moet regelen. En als regel geldt: hoe kwetsbaarder, hoe meer overheidsdiensten je moet betrekken. Kom je vervolgens bij overheidsinstanties terecht, dan geldt daar een heel ander principe: namelijk het principe van wantrouwen. Alles wat je van overheidsdiensten wilt betrekken, moet aangevraagd worden, en bij elke aanvraag moet je tal van bewijzen leveren. Bij de kinderopvangtoeslag gold dus het politieke uitgangspunt dat je als ouder volledig verantwoordelijk was voor de ingehuurde kinderopvang (de toeslag werd juridisch als subsidie gezien), en moest je vervolgens vanwege ambtelijke normen elk uur kunnen verantwoorden. Zo niet, dan werd de toeslag van het hele jaar teruggevorderd. De overheid schond tal van regels, zoals het hanteren van informatie over een tweede nationaliteit, en het niet hanteren van de beslagvrije voet en stapelde fout op fout (soms tot vier keer toe ingeleverde documenten kwijt raken, 1,5 jaar doen over bezwaarprocedure, etc.), maar hield vanuit haar wantrouwen de burger aan ongekend strenge normen.

Er is over dit ongekend onrecht veel te zeggen, maar hier willen wij er één punt uit halen: je kan als overheid niet op politiek niveau uitgaan van zelfregie en eigen verantwoordelijkheid, terwijl je de ambtelijke organisatie laat handelen vanuit maximaal wantrouwen. Dan beloof je beleidsmatig zaken die in de uitvoering omslaan in het tegenovergestelde. Wat er in de toeslagenaffaire is gebeurd, is veel extremer dan Franz Kafka ooit heeft kunnen bedenken, en de politiek, ook de plaatselijke politiek, zal zich de fundamentele vraag moeten stellen of zij, ondanks alle goede bedoelingen die aan veel beleid ten grondslag liggen, niet – aan het eind van de dag – de burgers eerder in de problemen brengt, dan dat zij werkelijk een helpende hand biedt. De bureaucratische rigiditeit, de overgejuridiseerde formele striktheid, de verkokerde op efficiency gerichte organisatievorm en de talrijke controle-instanties die elk afzonderlijk de uitvoerende professionals overladen met instructies en beperkingen, maken dat de uitvoering van het beleid zich soms ontpopt als een ware nachtmerrie, terwijl niemand dat zo bedoeld of gewild heeft”.

In het verlengde van deze jaarbeschouwing en de casussen met betrekking tot de gemeente Diemen heeft vlak voor het zomerreces een gesprek plaatsgevonden tussen de Ombudsman, de burgemeester van Diemen en de klachtencoördinator. Overigens later in het jaar dan gebruikelijk als gevolg van de coronacrisis. In dit 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.

Tegelijkertijd springen een paar zaken bij de Ombudsman in het oog.

- Er is ruimte voor verbetering bij de behandeling van en het contact met burgers die veel van en aan de gemeente vragen.
- In een schrijnende zaak heeft de gemeente juist en voortvarend gehandeld en tijdig naar alle opties gekeken. De omstandigheden zijn adequaat gewogen, zodat erger werd voorkomen.

Gelet op bovenstaande heeft de ombudsman de volgende aanbevelingen:

- Zorg dat niet alleen in schrijnende zaken tijdig en voortvarend wordt opgetreden, maar dat dit juist ook gebeurt in minder of niet-schrijnende zaken. Hierdoor voorkomt de gemeente dat relatief makkelijke oplosbare problemen erger en complexer worden.
- Zorg dat in die zaken, waar burgers veel en op verschillende plekken in de gemeente veel van de gemeente vragen of vergen, één contactpersoon wordt aangesteld die alles kan coördineren en interne en externe afspraken kan maken en vastleggen waar iedereen zich aan houdt (zowel burger als gemeente), zodat de burger de juiste informatie krijgt en de juiste afspraken met de burger na gekomen kan worden en de gemeente efficiënt en effectief haar tijd kan verdelen .

De aanbevelingen van de Ombudsman worden overgenomen. We hebben gesignaleerd dat de klachtbehandeling nog steeds in enkele gevallen onder druk is komen te staan als gevolg van de groeiende organisatie en de rol die managers daarin hebben. Het is in het vorige jaarverslag al aangestipt. Met Diemen '22 is hierop inmiddels actie ondernomen en zijn teamleiders verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Een medewerker van de Ombudsman deelt zijn expertise en zal de gemeentelijk klachtcoördinator en de klachtbehandelaren ondersteunen bij het reflecteren op de klachtbehandeling in de afgelopen periode middels een gezamenlijk te organiseren sessie.

Aantallen

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.

Analyse, conclusies en aandachtspunten klachtenbehandeling

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 echter 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.

Aandachtpunten

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 klachtcoördinator 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.