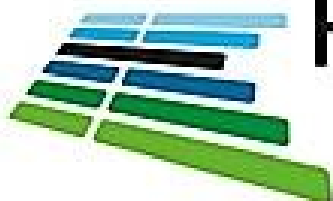


RAPPORTAGE KLACHTENBEHANDELING

2018



gemeente
Krimpenerwaard

Voorwoord

Voor u ligt het verslag van de klachtenbehandeling in 2018. Klachtbehandeling dient twee doelen: de individuele burger (op weg) helpen en het leren van de klacht. Dat is goed voor alle burgers.

‘Een klacht is een gratis advies’, zo is te lezen in ons klachtenprotocol. Iedere klacht is een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Dank dus aan de mensen die de moeite hebben genomen om hun ontevredenheid aan ons kenbaar te maken.

In dit jaarverslag leest u onder andere het aantal ontvangen klachten, de aard van de klachten en de manier waarop deze klachten zijn behandeld. Om de cijfers in perspectief te kunnen plaatsen worden vergelijkingen gemaakt met de cijfers van de klachtbehandeling in 2017.

In de wet is vastgelegd dat “een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in kan dienen bij dat bestuursorgaan”.

Als een bestuurder (de burgemeester, een wethouder of de gemeenteraad) óf een ambtenaar zich in een bepaald geval niet correct heeft gedragen, dan kan daarover een klacht worden ingediend.

Als die klacht vervolgens niet correct wordt afgehandeld, dan staat in tweede instantie een gang naar de Nationale ombudsman open.

Uit de definitie blijkt dat het echt moet gaan om een *gedraging in een bepaald geval* zoals het niet (tijdig) beantwoorden van een brief, het onvolledig informeren of niet terugbellen.

Als iemand het niet eens is met de *inhoud* van een besluit, dan zijn er andere rechtsmogelijkheden zoals het indienen van een bezwaarschrift. In deze gevallen is behandeling als klacht niet mogelijk.

In dit verslag kunt u lezen dat er in 2018 34 ontvankelijke klachten (die voldoen aan de definitie van een klacht) zijn ontvangen. Als we de ‘niet-ontvankelijke’ klachten meetellen, zoals we in 2017 deden, dan zijn er in 2018 47 klachten ontvangen: 2 meer dan in 2017.

De ontvangen klachten werden in de meeste gevallen tot tevredenheid van de klager afgehandeld.

Vaak kon dat informeel: in een telefoongesprek of een persoonlijke ontmoeting kon worden toegelicht waarom zaken zijn gelopen zoals ze zijn gelopen. Wanneer er iets mis is gegaan, zijn daarvoor uiteraard excuses gemaakt.

Waar mensen werken, worden fouten gemaakt en ontevredenheid kan nooit helemaal worden voorkomen, toch zetten wij ons in voor een zo goed mogelijke dienstverlening.

Met het oog op die dienstverlening zijn al veel medewerkers getraind in het voeren van ‘het goede gesprek’ en wordt nu ingezet op het schrijven van zo begrijpelijk mogelijke teksten op onze website en in brieven.

Inhoud

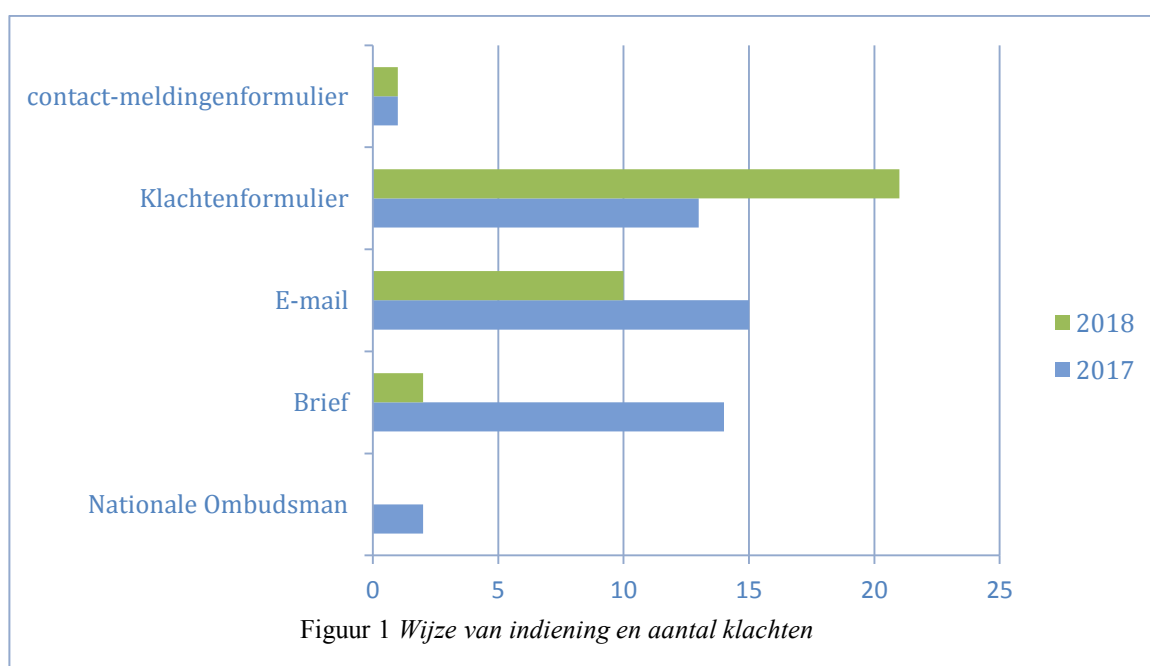
Voorwoord	1
1. Aantal en wijze van indiening klachten.....	3
2. Aard van de klachten.....	4
3. Gegrondheid van de klachten	6
4. Wijze van afdoening.....	7
5. Afdoeningstermijn	8
6. Verzoeken ontvangen bij de Nationale ombudsman.....	9
7. Wat hebben we van de klachten geleerd?.....	10

1. Aantal en wijze van indiening klachten

In 2018 heeft gemeente Krimpenerwaard 34 ontvankelijke 'echte' klachten ontvangen. Daarnaast zijn 13 niet-ontvankelijke klachten ontvangen. Van deze 13 niet-ontvankelijke klachten waren er 6 afkomstig van dezelfde klager en deze zijn niet behandeld als klacht omdat in plaats daarvan een bezwaarschrift of beroepschrift ingediend kon worden. De 7 andere niet-ontvankelijke klachten waren meldingen over de openbare ruimte, waren gericht tegen beleid of tijdens de behandeling van de klacht bleek dat niet de gemeente bepaalde overlast had veroorzaakt maar een andere partij.

In 2017 ontving de gemeente in totaal 45 klachten.

In het vervolg van deze rapportage wordt steeds uitgegaan van de 34 ontvangen ontvankelijke klachten.



Figuur 1 laat zien dat het overgrote deel van de 34 klachten, namelijk 21, is ingediend via het klachtenformulier dat op de website te vinden is.

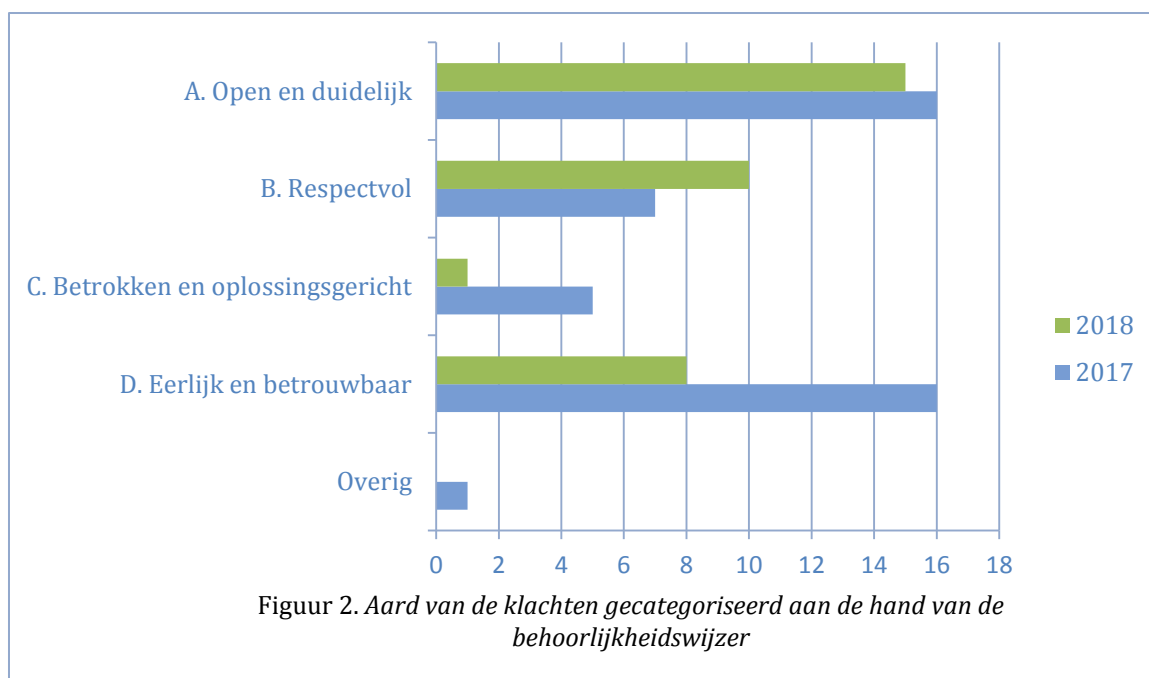
In 2017 was er een nieuwe klacht (voor een eerste behandeling bij de gemeente) binnengekomen via de Nationale ombudsman. In 2018 was dat niet het geval. In paragraaf 6 kunt u meer lezen over de verzoeken die in 2018 bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen.

2. Aard van de klachten

De gemeente gebruikt bij beoordeling van een klacht als toetsingskader de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman. Deze behoorlijkheidswijzer bevat 22 normen waar een behoorlijke overheidsinstantie aan dient te voldoen. Aan de hand van deze normen kunnen de klachten worden gecategoriseerd; zie figuur 2 voor een overzicht.

Er zijn vier overkoepelende kernwaarden waaronder in totaal 22 kernwaarden zijn begrepen. Deze kernwaarden zijn:

- A. Open en duidelijk:
 - I. Transparant
 - II. Goede informatieverstrekking
 - III. Luisteren naar de burger
 - IV. Goede motivering
- B. Respectvol:
 - V. Respecteren van grondrechten
 - VI. Bevorderen van actieve deelname door de burger
 - VII. Fatsoenlijke bejegening
 - VIII. Fair play
 - IX. Evenredigheid
 - X. Bijzondere zorg
- C. Betrokken en oplossingsgericht:
 - XI. Maatwerk
 - XII. Samenwerking
 - XIII. Coulante opstelling
 - XIV. Voortvarendheid
 - XV. De-escalatie
- D. Eerlijk en betrouwbaar
 - XVI. Integriteit
 - XVII. Betrouwbaarheid
 - XVIII. Onpartijdigheid
 - XIX. Redelijkheid
 - XX. Goede voorbereiding
 - XXI. Goede organisatie
 - XXII. Professionaliteit



De in 2018 ontvangen klachten hebben het vaakst, namelijk 15 maal, betrekking op het criterium 'Open en duidelijk'. Het gaat dan met name om klachten over de informatieverstrekking die servicegericht, begrijpelijk en actief behoort te zijn. De burger moet het gevoel hebben dat hij echt gehoord en gezien wordt.

Van de 34 klachten waren er 5 gericht tegen bestuurders (collegeleden of raadsleden) en de overige 29 klachten waren gericht tegen ambtenaren.

2 klachten zijn ingediend door een raadslid.

De klachten die waren gericht tegen het bestuur, vallen allen onder categorie B.

3. Gegrondheid van de klachten

Als een klager het niet eens is met de behandeling van zijn klacht, kan hij zich in tweede instantie wenden tot de Nationale ombudsman. De gemeente heeft ervoor gekozen om bij de behandeling van klachten dezelfde normen in acht te nemen die de Nationale ombudsman hanteert.

De Nationale ombudsman beperkt zich, anders dan rechters doen bij besluiten, in zijn toetsingskader niet tot alleen de rechtmatigheid (past het binnen de wet?). De overheid moet, zo vindt de Nationale ombudsman, zich ook afvragen of een behandeling behoorlijk was. Daarbij past een ruimere toetsing dan alleen aan rechtmatigheid.

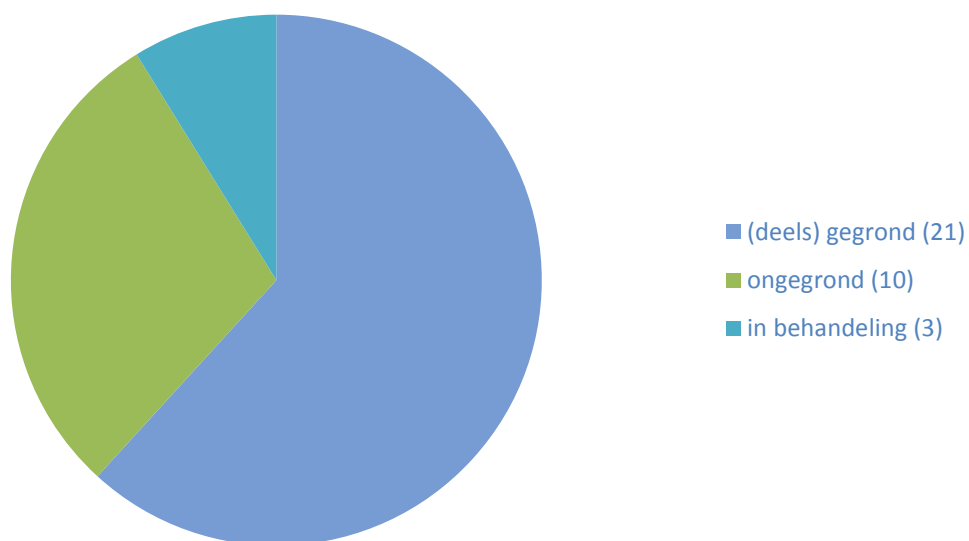
Onze gemeente gaat bij het beoordelen van een klacht dan ook uit van de ervaring van de klager. Als deze bijvoorbeeld aangeeft dat de behandeling van een aanvraag te lang op zich laat wachten, dan kan deze periode strikt genomen nog binnen de wettelijke termijnen zijn. Toch vatten we deze uiting van ontevredenheid op als een signaal dat onze dienstverlening nog niet aan zijn verwachtingen voldoet. Als een inwoner niet tevreden is met de wijze waarop hij behandeld is, dan betreuren wij dat en kijken we naar onze eigen dienstverlening en of deze mogelijk nog verder te verbeteren is.

Een klacht wordt dus met een open houding tegemoet getreden. Wanneer een klacht gegrond is, worden excuses gemaakt en er wordt indien mogelijk naar een oplossing voor de situatie gezocht. Ten slotte wordt gekeken wat gedaan kan worden om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Van de 34 ontvangen klachten waren er 21 deels of geheel gegrond. Dat wil zeggen dat erkend wordt dat de gemeente een fout heeft gemaakt of anders had moeten handelen.

10 klachten zijn ongegrond verklaard en 3 klachten zijn begin 2019 nog in behandeling of in overleg met de klager aangehouden.

Figuur 3 Uitkomst beoordeling klachten



4. Wijze van afdoening

Een belangrijke doelstelling van klachtbehandeling is het (op weg) helpen van een klager. Het bereiken van een oplossing staat daarbij voorop. Schriftelijke (formele) afhandeling, gericht op het geven van een oordeel is uitzondering geworden.

Het Protocol klachtenbehandeling van de gemeente Krimpenerwaard schrijft ook voor dat alvorens de formele procedure in werking gaat, eerst wordt onderzocht of de klacht op informele wijze kan worden afgedaan. Door de leidinggevende van de beklaagde wordt dan contact gezocht met de klager om hierover te overleggen. In 2018 konden 25 van de 31 afgeronde klachten informeel worden behandeld door middel van een (telefoon)gesprek en wanneer de klager dat op prijs stelde, is in een brief of e-mail bevestigd wat er is besproken. Artikel 9:5 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft aan dat de verplichting tot het (verder) toepassen van de formele procedure vervalt zodra een bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

In het geval de informele behandeling niet afdoende blijkt of wanneer de klager dit wenst, wordt de formele procedure van Titel 9.1 Awb gevolgd, zoals ook is beschreven in het Protocol klachtenbehandeling. De klachtenbehandelaar biedt zowel de klager als de beklaagde de gelegenheid om te worden gehoord. De klacht wordt binnen zes tot tien weken schriftelijk afgehandeld.

In 2018 zijn 6 klachten via de formele procedure afgedaan.

Wanneer de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van zijn klacht, dan kan hij zich in tweede instantie wenden tot de Nationale ombudsman.

In 2018 heeft de Nationale ombudsman voor de gemeente Krimpenerwaard 3 vooronderzoeken en interventies uitgevoerd. Meer hierover leest u in paragraaf 6.

5. Afdoeningstermijn

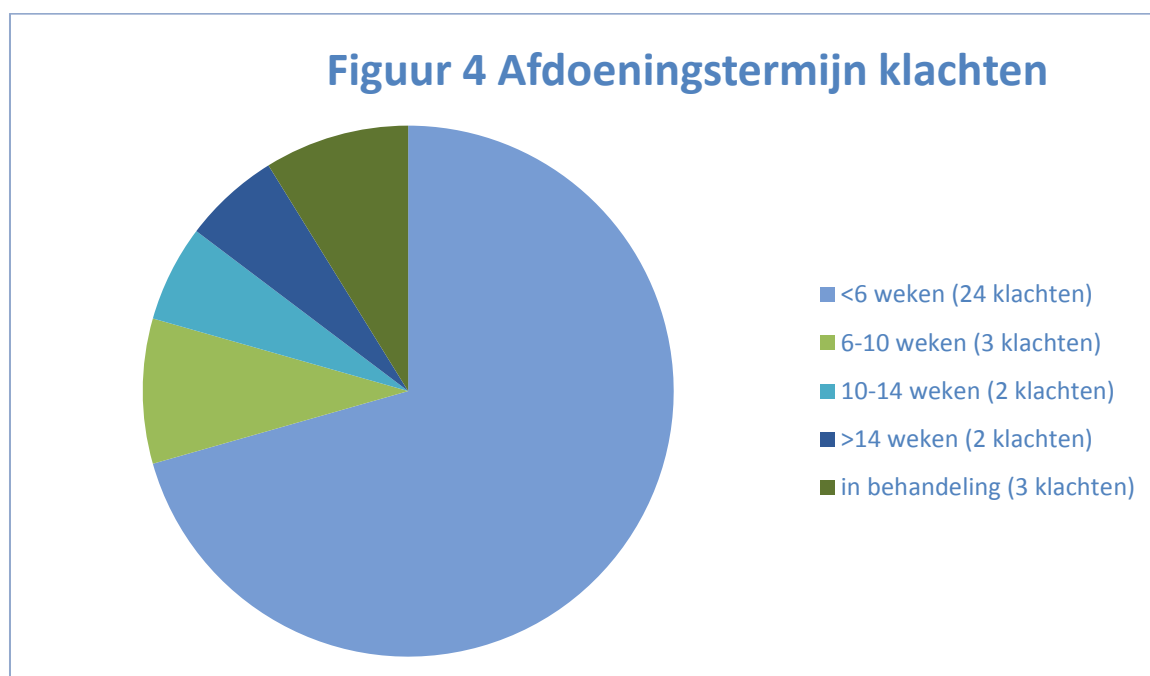
Indien gebruik wordt gemaakt van de formele procedure is de maximale termijn van schriftelijke afdoening in beginsel 6 weken. Wanneer dat noodzakelijk mocht zijn kan deze termijn worden verlengd met 4 weken.

Als de klacht op informele wijze wordt afgedaan, gebeurt dit zo spoedig als mogelijk met als uitgangspunt de termijn voor de formele procedure.

Zie figuur 4 voor een overzicht van de afdoeningstermijn van de klachten in 2018.

4 klachten zijn na de maximale termijn (van orde) van tien weken afgehandeld, waarvan 2 klachten pas na 14 weken.

De 3 klachten die nog in behandeling zijn, zijn eind 2018 ontvangen.



6. Verzoeken ontvangen bij de Nationale ombudsman

Wanneer klagers niet tevreden zijn met de behandeling van hun klacht bij de gemeente, kunnen zij zich wenden tot de Nationale ombudsman. Het komt ook voor dat inwoners rechtstreeks, bijvoorbeeld met een vraag, contact opnemen met de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman noemt al deze signalen en contacten 'een verzoek'.

In 2018 zijn bij de Nationale ombudsman 30 verzoeken (telefoontjes, mails, brieven) van inwoners uit de Krimpenerwaard binnengekomen.

- 26 verzoeken zijn direct afgehandeld.(bijv. vraag beantwoord, doorverwezen naar een juridisch loket of de gemeente)
- Er zijn 3 klachten nader onderzoek onderzocht waarbij er 2 tussentijds konden worden beëindigd ('interventie') en 1 verzoek door bemiddeling of een goed gesprek is beëindigd. Er zijn naar aanleiding van deze drie onderzoeken geen rapportages opgesteld.
- Op 31 december 2018 was nog 1 verzoek nog in behandeling.

In 2017 ontving de Nationale ombudsman 27 verzoeken en werden 4 interventies uitgevoerd. Het aantal van 2018 is dus vergelijkbaar met 2017.

Over 2 interventies is de gemeente geïnformeerd of betrokken. Een verzoek is teruggelegd bij de gemeente omdat na de behandeling door de gemeente nog geen formele afdoeningsbrief was verzonden. Een verzoek is teruggelegd bij de gemeente om nog openstaande en nieuwe vragen te beantwoorden.

7. Wat hebben we van de klachten geleerd?

Een belangrijke doelstelling van klachtbehandeling is dat we leren van de klacht en proberen vergelijkbare klachten in het vervolg te voorkomen.

Uit de klachten van het jaar 2018 is voor wat betreft de aard van de klachten en de vakafdelingen waarop deze betrekking hebben, niet echt een duidelijke lijn te trekken.

De afdelingen met de meeste klantcontacten ontvingen ook de meeste klachten, maar in absolute zin en gelet op de brede aard van de klachten zijn er gelukkig geen signalen dat er structureel zaken niet op orde zijn.

Wat wel opvalt is dat van de 31 afgehandelde klachten het merendeel, 25 op informele, persoonlijke wijze konden worden opgelost. Vaak gingen deze klachten over gebrekkige informatieverstrekking en een te trage voortgang van behandeling. Voor de klager was het meestal voldoende dat erkend werd dat zaken anders en sneller hadden moeten verlopen. Deze werkwijze, een snel en persoonlijk contact om de voor de klant beste wijze van behandeling van zijn klacht te bespreken en om de oorzaak van de ontevredenheid weg te nemen, functioneert in de praktijk kennelijk goed. Deze informele snelle en persoonlijke aanpak is ook de lijn die de Nationale ombudsman richting gemeenten uitdraagt en zelf hanteert.

In 2017 is met het oog op een vroegtijdige en oplossingsgerichte communicatie gestart met Premediation. Hierbij zijn inmiddels bijna 90 medewerkers getraind in communicatievaardigheden zoals luisteren, samenvatten en doorvragen vanuit een open en 'horizontale' houding. Zo wordt voordat een (mogelijk negatief) besluit wordt genomen door deze medewerkers al persoonlijk contact opgenomen om de informatie op basis waarvan het besluit moet worden genomen te controleren en om uitleg te geven over het te nemen besluit.

Belangrijk voordeel van premediation ofwel 'het goede gesprek' is dat wanneer inwoners het gevoel hebben dat er serieus naar hen is geluisterd en dat hun belangen gehoord zijn, dat zij een negatieve beslissing beter kunnen accepteren en de dienstverlening meer waarderen. Mogelijk bijkomend effect kan zijn dat er dan ook minder klachten en bezwaarschriften worden ingediend.

Voor onze organisatie bevestigt de aard van de ontvangen klachten dat het voor inwoners erg belangrijk blijft dat zij snel en correct antwoord krijgen op hun vragen of aanvragen. Als het nog niet mogelijk is om snel een definitief antwoord te geven op een vraag, dan wil de aanvrager dat ook horen.

Een berichtje van de behandelend ambtenaar dat een vraag in goede orde is ontvangen, maar dat de beantwoording nog twee weken op zich laat wachten omdat er advies moet worden aangevraagd bij een andere instantie, draagt bij aan reële verwachtingen over de termijn van beantwoording en laat zien dat er daadwerkelijk iemand met zijn aanvraag bezig is.

Mogelijk zijn er in de toekomst mogelijkheden voor inwoners om zelf op elk uur van de dag een actueel (digitaal) beeld op te vragen van de voortgang van een (aan)vraag.

Maar zolang dat nog niet het geval is, is het gewenst actief in deze behoefte te voorzien. Hier is dus zeker nog winst te behalen.

In het Programmaplan Dienstverlening blijft er aandacht voor het leren van ontvangen klachten en het proberen te voorkomen van klachten door onze communicatie over procedures en afwegingscriteria voorafgaand aan een te nemen besluit te verbeteren. Dit doen we onder andere door een meer persoonlijk contact. Daarnaast blijft in dit programma onder andere aandacht voor een tijdige en correcte beantwoording van mails, brieven en telefoon.

Ook wordt er gewerkt aan een heldere en begrijpelijke communicatie naar onze inwoners. De teksten op onze website worden herschreven naar zogenoemde B1-teksten waardoor deze voor meer inwoners leesbaarder en begrijpelijker zijn. Ook worden medewerkers getraind in het schrijven van begrijpelijker teksten.