

RAPPORTAGE KLACHTENBEHANDELING

2019



gemeente
Krimpenerwaard

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage klachtenbehandeling in 2019. Hoewel het natuurlijk niet leuk is om klachten te krijgen, geeft de behandeling van zo'n klacht ons wel de mogelijkheid om het vertrouwen bij die klager een beetje te herstellen. En daarbij kan een klacht een signaal zijn dat we zaken anders moeten doen of dat we ons contact met inwoners en bedrijven kunnen verbeteren.

Zo leren wij van de klachten en dat is goed voor alle burgers.

'Een klacht is een gratis advies', is dan ook 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 of ervaringen 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 het voorgaande jaar 2018.

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 2019 36 klachten zijn binnen gekomen, die gelukkig in de meeste gevallen tot tevredenheid van de klager konden worden 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 en waar mogelijk is wat er mis ging alsnog hersteld.

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

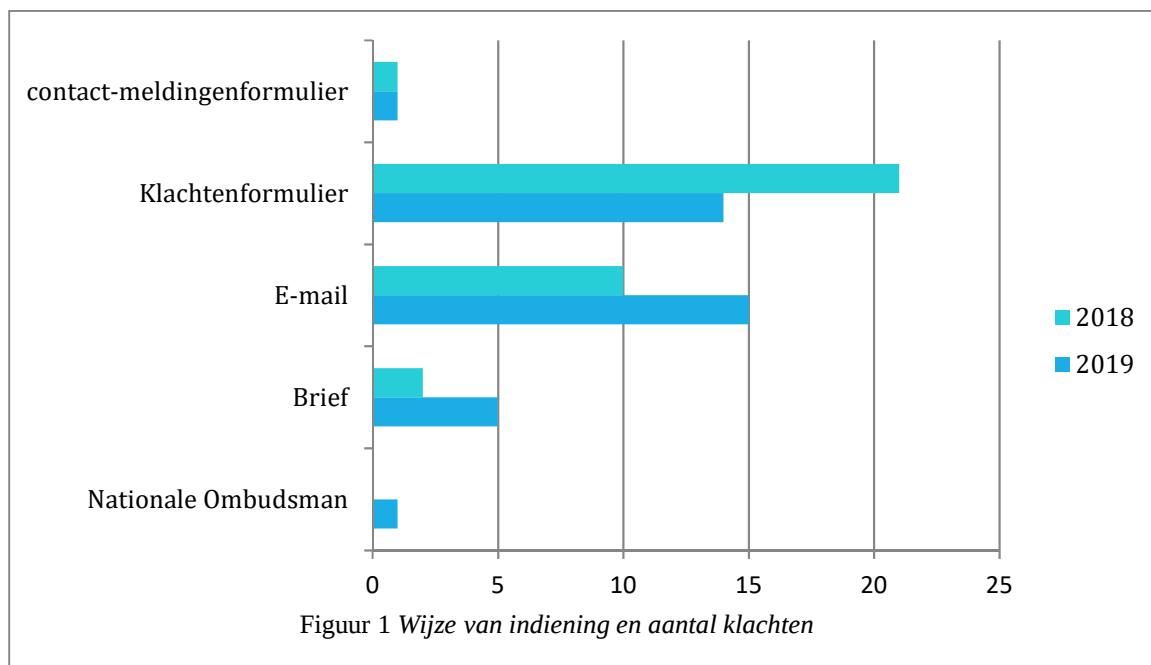
Met het oog op die uitstekende dienstverlening hebben inmiddels al meer dan 100 medewerkers een training gevolgd om 'het goede gesprek' beter te kunnen voeren. We hebben er alle vertrouwen in dat op termijn ook zal leiden tot minder aanleiding voor klachten.

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 2019 heeft gemeente Krimpenerwaard 36 ontvankelijke klachten ontvangen. Ontvankelijke klachten zijn klachten die zijn ingediend tegen een *gedraging* van een ambtenaar of een bestuurder. Dit aantal van 36 klachten zijn er 2 meer dan de 34 klachten die de gemeente in 2018 ontving.



Figuur 1 laat zien dat het grootste deel van de klachten, namelijk 15, in 2019 is ingediend via een email. Ook is vaak gebruik gemaakt van het klachtenformulier op de website (14 keer)

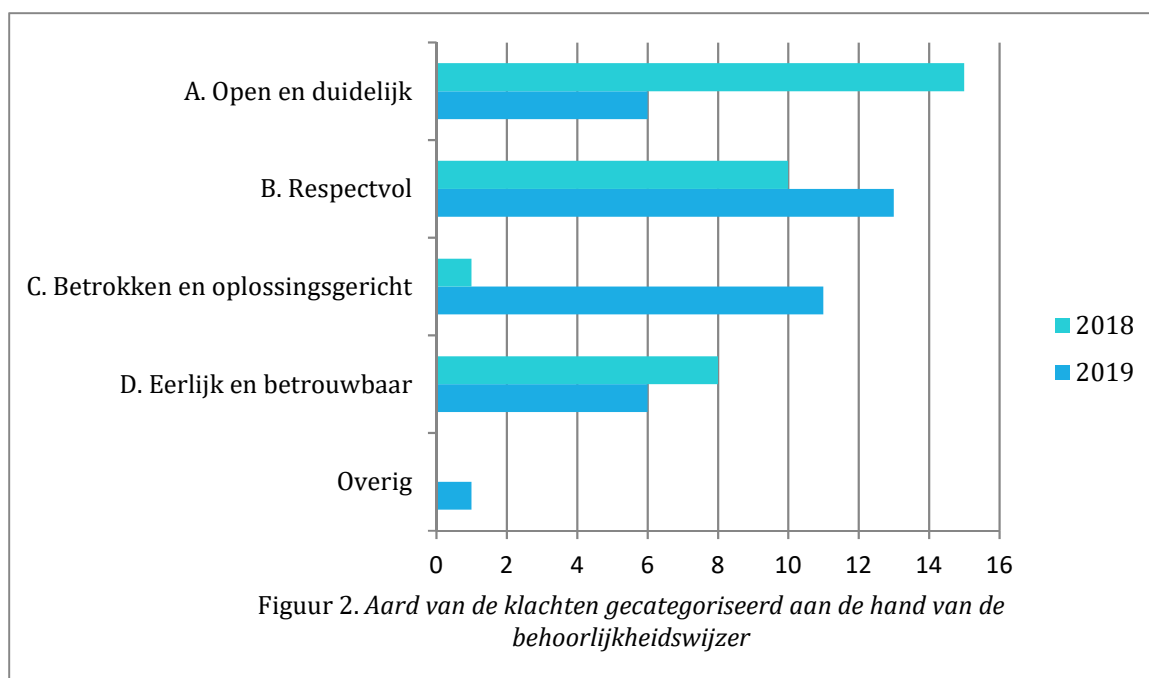
Eén klacht is (voor een eerste behandeling bij de gemeente) binnengekomen via de Nationale ombudsman. In paragraaf 6 kunt u meer lezen over de verzoeken die in 2019 bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen.

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 2019 ontvangen klachten hebben het vaakst, namelijk 13 maal, betrekking op het criterium 'Respectvol'. Het gaat dan met name om het (niet) ervaren van een respectvolle behandeling en een hulpvaardige instelling. Een andere grote categorie is 'betrokken en oplossingsgericht', hierover werd 11 keer geklaagd. Hier ging het met name om voortvarendheid: het niet (tijdig) reageren of antwoorden en het gebrek aan communicatie over de reden daarvoor.

Van de 36 binnen gekomen klachten waren er 6 gericht tegen bestuurders (collegeleden of raadsleden) en de overige 30 klachten waren gericht tegen ambtenaren. De klachten die waren gericht tegen het bestuur, vallen driemaal onder categorie A en driemaal onder categorie B.

In september 2019 heeft de gemeente een nieuw klachtenprotocol vastgesteld. In het vorige klachtenprotocol dat dateerde van 2016 en van kracht was tot september 2019, konden ook klachten worden ingediend tegen individuele raadsleden. De regeling in de Algemene wet bestuursrecht heeft echter alleen betrekking op klachten die zijn ingediend tegen de gemeenteraad als geheel en niet tegen individuele raadsleden. Het gevolg hiervan was dat iemand die een klacht indiende tegen een individueel raadslid daarvoor wel een klachtbehandeling van de gemeente kon verwachten, maar daarna niet naar de Nationale ombudsman kon. Sinds het aanpassen van het klachtenprotocol, heeft de gedragscode voor raadsleden de functie van het klachtenprotocol overgenomen.

3. Gegrondheid van de klachten

Als een klager het niet eens is met de behandeling van zijn klacht, kan hij daarna (binnen een jaar na de afhandeling door de gemeente) terecht bij 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.

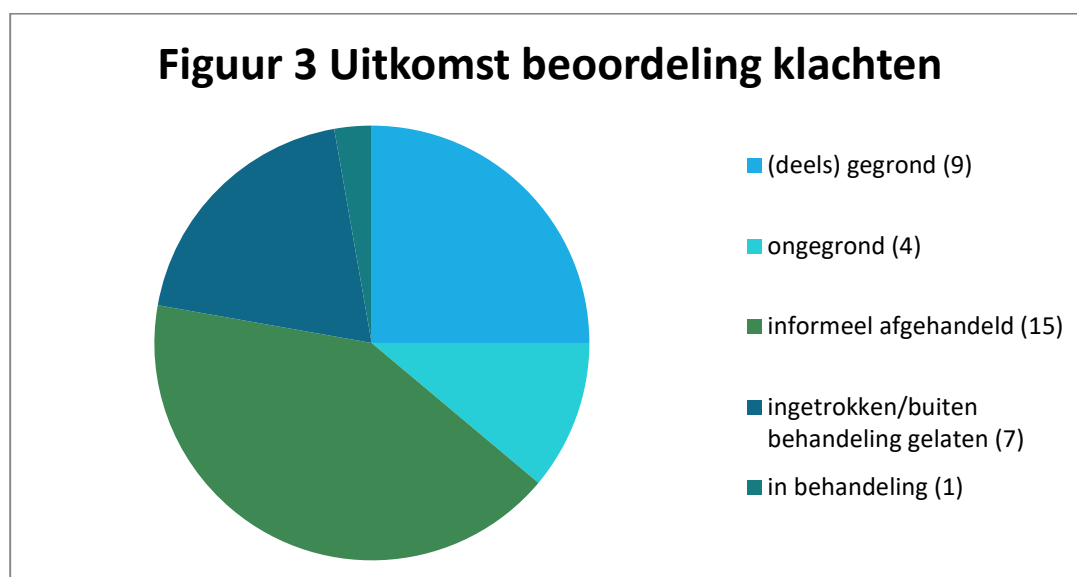
Onze gemeente gaat bij het beoordelen van een klacht dan ook uit van de ervaring van de klager. Als deze bijvoorbeeld aangeeft dat de behandeling van een aanvraag te lang op zich laat wachten, dan kan deze periode strikt genomen nog binnen de wettelijke termijnen zijn. Toch vatten we deze uiting van 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 waar deze eventueel 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 (als dat mogelijk is) naar een oplossing voor de situatie gezocht. Ten slotte wordt gekeken wat gedaan kan worden om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Van de 36 ontvangen klachten konden er 15 informeel worden opgelost. 9 klachten zijn deels of geheel gegrond verklaard. Dat wil zeggen dat erkend is dat de gemeente een fout heeft gemaakt of anders had moeten handelen. 4 klachten zijn ongegrond verklaard.

7 klachten zijn door de klager zelf ingetrokken of door de gemeente buiten behandeling gelaten. Dit is gebeurd op verzoek van de klager, omdat een behandeling als bezwaarschrift mogelijk was of omdat het (na herhaalde pogingen) niet lukte om in contact te komen met de klager.

1 klacht is begin 2020 nog in behandeling.



4. Wijze van afdoening

Een belangrijke doelstelling van klachtbehandeling is het helpen van een klager. Het bereiken van een oplossing staat daarbij voorop. Schriftelijke (formele) afhandeling, gericht op het geven van een oordeel, is meer 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 daarom contact gezocht met de klager om de wijze van behandeling van de klacht te bespreken. In 2019 konden 15 van de 36 klachten informeel worden opgelost 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 liever heeft, 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. Dat horen houdt in dat iemand in de gelegenheid krijgt om zijn klacht mondeling toe te lichten en uit te leggen waarom hij daar zo boos of teleurgesteld over is. Ook kan worden ingegaan op de oplossing die de klager zelf voor ogen heeft om de klacht op te lossen. Ook degene over wie wordt geklaagd wordt gehoord (het wederhoor) zodat beide kanten van een gedraging worden belicht. De klacht wordt op basis van de klacht, het horen en het wederhoor, binnen zes tot tien weken schriftelijk afgehandeld.

In 2019 zijn 13 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 2019 heeft de Nationale ombudsman voor de gemeente Krimpenerwaard 3 vooronderzoeken en interventies uitgevoerd. Meer hierover leest u in paragraaf 6.

5. Afdoeningstermijn

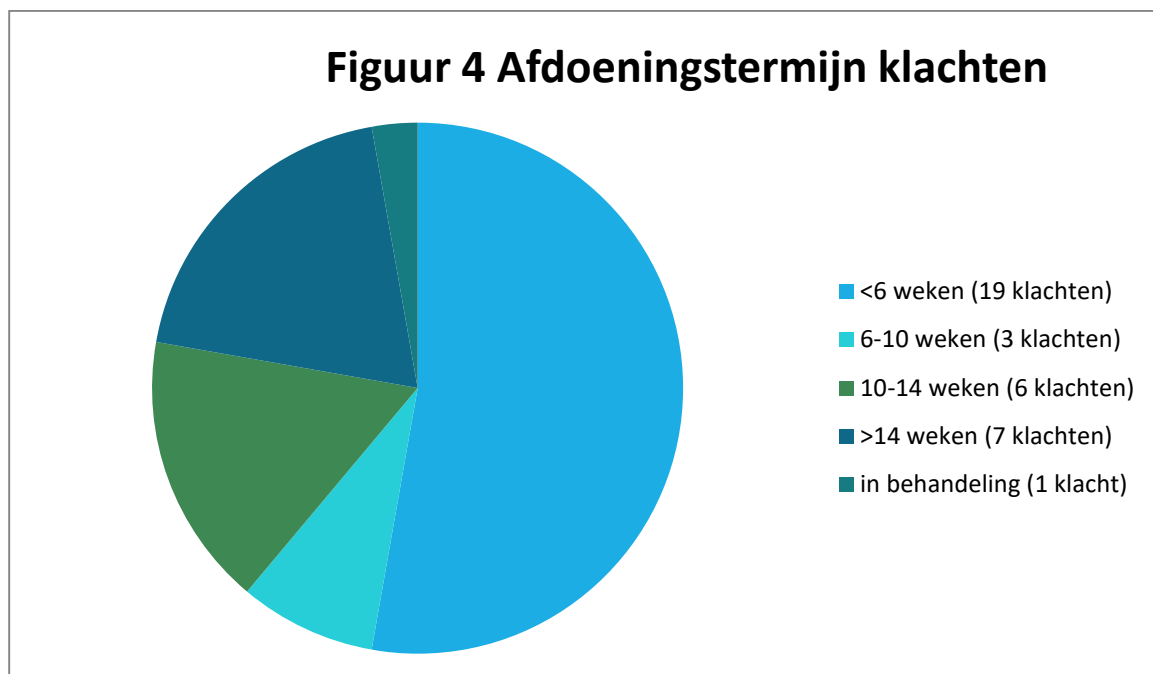
Als de formele procedure wordt gevolgd voor de afhandeling van een klacht, dan is de maximale termijn voor de schriftelijke afdoening in beginsel 6 weken. Wanneer dat nodig is, dan kan deze termijn met 4 weken worden verlengd.

Als de klacht op informele wijze wordt afgedaan dan 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 2019.

13 klachten zijn na de maximale termijn (van orde) van tien weken afgehandeld, waarvan 7 klachten pas na 14 weken. Dat zijn er teveel.

Hoewel het niet altijd mogelijk zal zijn om alle klachten binnen de termijnen af te handelen, streven we er toch naar om het aantal klachten dat buiten de maximale termijn wordt afgehandeld te beperken.



6. Verzoeken ontvangen bij de Nationale ombudsman

Wanneer klagers niet tevreden zijn met de afhandeling 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 2019 zijn bij de Nationale ombudsman 28 verzoeken (telefoontjes, mails, brieven) van inwoners uit de Krimpenerwaard binnengekomen. Daarnaast stonden er uit 2018 nog 4 verzoeken open.

In totaal had de Nationale ombudsman in 2019 dus 32 verzoeken te behandelen

- 27 verzoeken zijn direct afgehandeld. (bijv. een vraag beantwoord, doorverwezen naar een juridisch loket of de gemeente)
- Er zijn 3 klachten nader onderzocht waarbij er 2 tussentijds konden worden beëindigd ('interventie'). Op 1 verzoek is een rapportbrief opgesteld.
- Op 31 december 2019 waren 2 verzoeken nog in behandeling.

In 2018 ontving de Nationale ombudsman 30 verzoeken en zijn 3 interventies gepleegd.

Het aantal verzoeken dat in 2019 bij de Nationale ombudsman is binnengekomen is dus vergelijkbaar met 2018.

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. Voor de betreffende klager zelf, maar ook voor andere inwoners die in de toekomst met een vergelijkbare (aan)vraag bij de gemeente zullen komen.

Uit de klachten van het jaar 2019 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 meest intensieve klantcontacten ontvingen 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. Zo zijn er gelukkig geen medewerkers over wie meer dan 1 keer is geklaagd.

Wat wel opvalt is dat van de 35 afgeronde klachten er 15 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.

Enkele jaren geleden zijn we gestart met Premediation, het voeren van het goede gesprek. Hierbij zijn inmiddels ruim 100 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 om 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 nog verder gewerkt aan een heldere en begrijpelijke communicatie naar onze inwoners. De teksten op onze website en veel voorkomende brieven 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.