

Klachtbehandeling gemeente Leudal

Evaluatie/jaarverslag 2018

Kwaliteit is blij zijn met een klacht



Bron afbeelding: http://2.bp.blogspot.com/-uNerFqvngcA/T__YMw81vtI/AAAAAAAAAT8/9sM7MwAufIU/s1600/klacht.jpg

Namens: Mevr. mr. De Loo, klachtencommissaris

Door: Mevr. mr. K.M.W. Thoma, klachtenondersteuner

Datum: 24 juli 2019

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Juridisch kader	4
3.	Klachten.....	5
4.	Adviezen klachtencommissaris en definitieve oordelen	6
5.	Evaluatie.....	7
	5.1. Goed verloop van de procedure	7
	5.2. Verbeterpunten en kanttekeningen.....	7
	5.2.1. Start informele procedure	7
	5.2.2. Start formele procedure.....	8
	5.2.3. Dossier.....	8
	5.2.4. Inplannen hoorzitting	8
	5.2.5. Verslagen en adviezen	8
	5.2.6. Afronding klacht	9
	5.2.7. Algemene opmerkingen	9
6.	Conclusie en actiepunten	11
	6.1. Informele procedure.....	11
	6.2. Formele procedure	11
	6.2.1. Dossier	12
	6.2.2. Hoorzitting	12
	6.2.3. Verslagen en adviezen	12
	6.3. Afronding klacht	12
	6.4. Termijnbewaking	12
	6.5. Afronding	13

1. Inleiding

Jaarverslag/evaluatie

Voor u ligt het jaarverslag/evaluatie 2018 van de klachtencommissaris. Het jaarverslag is op 29 juli 2019 door de klachtencommissaris goedgekeurd. Inmiddels zijn de eerste ervaringen opgedaan met de nieuwe klachtenprocedure. Deze eerste ervaringen geven aanleiding om de afgelopen periode te evalueren. In onderhavige evaluatie worden de ervaringen over 2018 besproken. In het volgende hoofdstuk wordt eerst ingegaan op de juridische kaders. Vervolgens wordt het verloop van de procedure besproken, maar wordt eveneens ingegaan op de verbeterpunten die de afgelopen periode naar voren zijn gekomen. In het laatste hoofdstuk worden een aantal conclusies en aanbevelingen gedaan.

Klachtencommissaris

De huidige functie van klachtencommissaris wordt ingevuld door mevrouw mr. M. De Loo.

Klachtencoördinator

De klachtencoördinator is belast met de coördinatie van de opname en afhandeling van klachten. De huidige functie van klachtencoördinator wordt ingevuld door de heer mr. E. Barentsen, Medewerker Juridische Zaken. Daarnaast is mevrouw mr. K.M.W. Thoma intern aangewezen als ondersteuner van de klachtencommissaris.

2. Juridisch kader

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat een regeling inzake het interne klachtrecht. Verder is er de Verordening Klachtbehandeling Leudal (Verordening). Op 6 februari 2018 is de nieuwe Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal door de raad vastgesteld. Deze verordening heeft een aantal wijzigingen ten opzichte van de oude procedure met zich mee gebracht, waaronder het opdelen van de procedure in een informele en een formele weg. Tijdens de informele weg wordt bekeken of de klacht op een informele weg kan worden afgehandeld. Tijdens de formele weg wordt de klacht behandeld door een onafhankelijke klachtencommissaris. De klachtencommissaris is vorig jaar aangesteld bij besluit van 6 maart 2018.

Klacht

Eenieder kan een klacht indienen. Op grond van artikel 9:1, eerste lid Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een definitie van klacht ontbreekt, maar gelet op de wetsgeschiedenis is alles wat geen bezwaar is, in beginsel een klacht, waarbij het bestuursorgaan hier een oordeel over neemt.

Verder wordt het begrip 'klacht' omschreven in de Verordening. Gelet op artikel 1, onderdeel d van de Verordening is een klacht een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen. Het betreft een klacht zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb.

Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. In beginsel is iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen een klacht. Een klachtprocedure is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet-bindend oordeel over het overheidshandelen. Bij een klachtbehandeling wordt bekeken of het betreffende bestuursorgaan zich correct gedragen heeft tegenover de klager.

Ontvankelijkheid

Artikel 9:4 Awb bevat een aantal ontvankelijkheidseisen waaraan de klacht moet voldoen. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

In behandeling nemen

Artikel 9:8 Awb bevat verder een aantal gevallen waarin het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht in behandeling te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval als de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden of als de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden.

3. Klachten

Informele weg

In 2018 zijn 29 klachten¹ binnengekomen. Van deze klachten zijn er 22 in de informele fase afgehandeld. Eén van deze klachten is ingetrokken en één klacht is niet behandeld bij de gemeente. Deze klacht is direct ingediend bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman heeft aangegeven dat de klachtenprocedure bij de Nationale ombudsman niet voor de aangedragen aspecten bedoeld is. Er zijn verder twee klachten ongegrond verklaard en er zijn negen klachten buiten behandeling gesteld. Acht van deze klachten zijn alle door dezelfde klager ingediend en hadden allen op hetzelfde proces betrekking. Verder dienden drie klachten als bezwaarschrift te worden aangemerkt. In één zaak is de uitleg namens het bestuursorgaan geaccepteerd. Verder is een klacht niet-ontvankelijk verklaard. Eén zaak is afgehandeld in der minne. Eén zaak is door het bestuursorgaan afgehandeld bij brief en één zaak was reeds afgehandeld.

Formele weg

Er zijn zeven klachten doorgeleid naar de klachtencommissaris. In al deze gevallen heeft de klachtencommissaris advies uitgebracht. In alle gevallen luidde het advies 'ongegrond' voor zover de klachtencommissaris een oordeel kon geven. Tevens is in alle gevallen een definitief oordeel genomen. Deze adviezen en definitieve oordelen wordt verder besproken in het volgende hoofdstuk.

¹ Soms komen klachten binnen onder de vermelding 'klacht', terwijl dit strikt genomen onder een andere categorie valt, bijvoorbeeld een melding. Deze worden niet meegenomen bij deze evaluatie.

4. Adviezen klachtencommissaris en definitieve oordelen

De klachtencommissaris heeft zeven adviezen uitgebracht. In de eerste klacht heeft de klachtencommissaris de klacht gelet op de aard van het klachtschrijven opgedeeld in een vijftal onderdelen. Hierbij heeft de klachtencommissaris bij drie onderdelen opgemerkt dat geen sprake is van een klacht en dat zij zich derhalve onthoudt van een oordeel. Ten aanzien van de andere twee onderdelen heeft de klachtencommissaris geoordeeld deze ongegrond te verklaren. De beslissingsbevoegde bij het nemen van een definitief oordeel heeft zich gebaseerd op het uitgebrachte advies. Voor zover de klacht in behandeling kan worden genomen, is deze ongegrond verklaard.

In de tweede klacht heeft de klachtencommissaris de klacht opgedeeld in drie onderdelen. De klachtencommissaris heeft zich in alle drie de onderdelen onthouden van een oordeel, nu geen sprake is van een klacht. Ook in dit geval wordt het definitieve oordeel door het bestuursorgaan gebaseerd op het uitgebrachte advies van de klachtencommissaris. De beslissingsbevoegde komt tot het oordeel dat de klacht ongegrond is.

De derde klacht is door de klachtencommissaris opgesplitst in drie onderdelen. Deze drie onderdelen kunnen echter niet als klacht worden aangemerkt. De klachtencommissaris onthoudt zich dan ook verder van een oordeel. Het definitieve oordeel is gebaseerd op het advies van de klachtencommissaris. Voor zover de klacht in behandeling kan worden genomen, luidt het definitief oordeel dat deze ongegrond is.

De klachtencommissaris heeft ten aanzien van de vierde klacht geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren. Wederom is het definitieve oordeel gebaseerd op het advies van de klachtencommissaris. De klacht is ongegrond verklaard.

Ten aanzien van de vijfde klacht adviseert de klachtencommissaris wederom de klachten ongegrond te verklaren. Wederom wordt het advies overgenomen. Het definitief oordeel luidt dat de klacht ongegrond is.

De klachtencommissaris heeft de zesde en zevende klacht tegelijkertijd behandeld. In beide klachten is geadviseerd deze ongegrond te verklaren. Ook in het definitieve oordeel wordt aangegeven dat de klacht ongegrond is. Het advies van de klachtencommissaris is wederom opgevolgd.

5. Evaluatie

Naar aanleiding van de eerste ervaringen met de nieuwe klachtenprocedure, kunnen enkele verbeterpunten en kanttekeningen naar voren worden gehaald. Deze worden hierna behandeld. Allereerst wordt ingegaan op de aspecten die goed zijn verlopen. Vervolgens wordt ingegaan op de verbeterpunten en kanttekeningen.

5.1. Goed verloop van de procedure

Gelet op het aantal ingediende klachten en het aantal klachten die zijn doorgeleid naar de klachtencommissaris, kan gesteld worden dat een groot deel aan de voorkant wordt afgevangen. Het is daarbij van groot belang dat burgers zich serieus behandeld voelen. Een snelle reactie op ingekomen klachten is essentieel. Verder zijn er - voor zover bekend - na de klachtbehandeling bij de gemeente, geen klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman. Kennelijk zijn de klachten naar tevredenheid afgehandeld.

5.2. Verbeterpunten en kanttekeningen

Er kunnen een aantal kanttekeningen en verbeterpunten bij de procedure worden geplaatst. Deze worden hierna benoemd en toegelicht.

5.2.1. Start informele procedure

Op het moment dat een klacht bij de gemeente binnenkomt, start de informele procedure. Hierbij wordt de klacht doorgestuurd naar degene die conform het bepaalde in de Verordening de klacht in eerste aanleg in eerste fase behandelt. De klacht zou ook naar de beklaagde dienen te worden doorgestuurd, maar gebleken is dat dit niet in alle gevallen is gedaan.

Gedurende het afgelopen jaar is gebleken dat verschillend wordt omgegaan met een klacht tijdens de informele procedure. In een aantal gevallen is uitgebreid gesproken met de indiener van de klacht, soms zelfs in de vorm van een formele hoorzitting. De nieuwe Verordening brengt hierin niet veel duidelijkheid. De informele procedure is slechts bedoeld om een eerste contact te leggen met de indiener van de klacht. Verder zou tijdens deze informele procedure moeten worden gecontroleerd of deze klacht behandeld kan/moet worden. Doordat er verschillend met de informele procedure wordt omgegaan, heeft dit ook geleid tot onduidelijkheden met betrekking tot de 'start' van de formele procedure. Tevens is het voorgekomen dat een klacht al langere tijd geleden was ingediend, en deze pas laat doorgestuurd werd naar de klachtencommissaris. De informele procedure moet zodanig zijn ingericht dat snel, bij voorkeur binnen twee weken, duidelijk is of de klager tevreden is met de informele afhandeling dan wel dat de klacht dient te worden doorgestuurd naar de klachtencommissaris.

5.2.2. Start formele procedure

Zoals zojuist aangegeven is het in een aantal gevallen onduidelijk geweest wanneer de formele procedure is gestart. Hierdoor zijn een aantal klachten, waaronder de twee eerder genoemde, blijven liggen.

5.2.3. Dossier

Gedurende het afgelopen jaar is tevens gebleken dat er geen eenduidige afspraken omtrent de opbouw van het dossier zijn gemaakt. Het dossier wordt thans door de klachtencoördinator samengesteld aan de hand van (digitaal) opvraagbare stukken. Dit heeft er toe geleid dat in één kwestie de klachtencommissaris niet over het ondertekende document beschikte, maar slechts over een concept. Dit concept week erg af van het ondertekende stuk. Daarbij komt dat het onduidelijk is wat onderdeel uitmaakt van een dossier. Moet de indiener van de klacht de klacht zodanig onderbouwen, dat het dossier compleet is? Verder is het onduidelijk wie de beschikking heeft over het dossier dan wel stukken uit het dossier. Conform art. 9:9 Awb dient aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken te worden toegezonden. Gebleken is dat dit het afgelopen jaar niet consequent heeft plaatsgevonden.

Verder zijn het afgelopen jaar na de hoorzitting nog een aantal aanvullende stukken toegestuurd. Dit leidt ertoe dat de klachtencommissaris achteraf beschikking heeft over bepaalde stukken die al dan niet relevant zijn, maar waarbij zij de betrokkenen niet meer kan horen. Deze stukken zouden vooraf aangeleverd dienen te worden.

5.2.4. Inplannen hoorzitting

Het afgelopen jaar zijn de hoorzittingen ad hoc ingepland. Er is geen vast rooster. Dit zorgt er in sommige gevallen voor dat de klacht pas laat bij de klachtencommissaris komt. Afgesproken is dan ook om een vaste maandelijkse datum aan te houden waarop hoorzittingen kunnen worden ingepland.

Verder zijn in alle gevallen de klager en de beklaagde separaat gehoord. Dit is in afwijking van de Verordening Klachtbehandeling Leudal. Conform artikel 3 van de Verordening worden klager en beklaagde in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. De klachtencommissaris kan – al dan niet op verzoek van klager of beklaagde – besluiten hiervan af te wijken. Tot nu toe heeft de klachtencommissaris in alle gevallen besloten hiervan af te wijken. Dit moet van geval tot geval worden beoordeeld.

5.2.5. Verslagen en adviezen

De verslagen en adviezen die thans zijn afgerond, kunnen nog verbeterd worden. Hierbij gaat het met name om de verslaglegging. De verslaglegging van de hoorzittingen bij de klachtencommissaris is nogal uitgebreid en kan zakelijker. Niettemin moet ook worden weergegeven wat niet direct relevant is, aangezien op deze wijze de klager en beklaagde ook

teruglezen wat zij hebben aangegeven. Verder kan er tijdens de hoorzitting en in de verslagen een betere structuur worden aangebracht.

Het is verder onduidelijk of de verslagen in alle gevallen naar de betrokkenen ter controle dienen te worden verzonden. Dit is thans niet in alle gevallen gebeurd. Dit leidt namelijk tot een langere procedure. Verder kan er verschil van mening ontstaan over het opgemaakte verslag of wil de betrokkene alsnog een passage toevoegen, dat niet ter sprake is gekomen ter zitting.

Daarbij is het onduidelijk gebleven of verslagen ook aan de wederpartij kunnen worden toegezonden. Intern is afgesproken dat alle definitieve verslagen aan de wederpartij ter kennisname worden verzonden, dit in het kader van de transparantie en het beginsel van hoor- en wederhoor.

5.2.6. Afronding klacht

Nadat het advies is uitgebracht, dient door het bestuursorgaan een definitief oordeel te worden gegeven. Hierbij kan worden afgeweken van het advies. In de afgelopen periode is gebleken dat de afronding van de klacht in een aantal gevallen lang op zich heeft laten wachten. Deze betreffende klachten zijn thans afgerond. Wel is het een aandachtspunt om de afronding van de klacht te versnellen.

In een aantal gevallen heeft de klachtencommissaris zich onthouden van een oordeel, nu geen sprake was van een klacht in de zin van de Awb. In alle gevallen is het definitieve oordeel gebaseerd op het advies van de klachtencommissaris. Er is in ieder geval niet afgeweken van de uitgebrachte adviezen.

5.2.7. Algemene opmerkingen

Naar aanleiding van de behandelde klachten is gebleken dat er nog onvoldoende kennis is van het klachtrecht. Een aantal klachten die zijn doorgeleid naar de klachtencommissaris, hadden – deels – aan de voorkant kunnen worden afgevangen. Bijvoorbeeld omdat zij geen klacht behelsden of toepassing wordt gegeven aan art. 9:8 Awb. In dit artikel worden een aantal gevallen genoemd waarin het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht te behandelen. Ook is gebleken dat zowel de klachtencoördinator als klachtenondersteuner thans meer kennis zouden moeten hebben van het klachtrecht. Wellicht is het verstandig dat de klachtencoördinator en de klachtondersteuner een cursus inzake het klachtrecht gaan volgen.

Daarnaast waren er vooraf geen duidelijke afspraken gemaakt over de taken/taakverdeling van de klachtencoördinator en de klachtenondersteuner. Dit heeft in sommige gevallen geleid tot onduidelijkheden.

Voorts is een klachtenondersteuner aangesteld, terwijl de Verordening slechts spreekt over een klachtencoördinator.

Gedurende de periode is tevens gebleken dat er geen duidelijke afspraken gemaakt zijn over de te hanteren termijnen. Bij de informele procedure worden een aantal klachten direct naar de klachtencommissaris doorgestuurd, terwijl in sommige gevallen een aantal weken zijn verstreken voordat deze bij de klachtencoördinator terecht komen, bijvoorbeeld omdat eerst de informele weg wordt gevolgd en naderhand wordt aangegeven door de klager dat diegene toch de formele weg wil volgen.

6. Conclusie en actiepunten

Naar aanleiding van deze evaluatie kan geconcludeerd worden dat er nog veel verbeterpunten zijn. Per onderdeel worden de volgende aanbevelingen gedaan.

6.1. Informele procedure

De informele procedure is bedoeld als een soort 'voorprocedure'. Deze procedure is bedoeld om te achterhalen wat de achterliggende reden van de klacht is, of het klachtrecht verder van toepassing is, maar ook hoe de klager zijn klacht behandeld wil zien. Het gaat er immers om dat een oplossing wordt gevonden, waar zowel de gemeente als de klager mee vooruit kan. Daarbij kan het zijn dat het volgen van de formele procedure onvermijdelijk is. Het is echter zeer wel mogelijk dat de klager aangeeft graag in gesprek te gaan met de beklaagde of dat hij zelf een oplossing aandraagt. In dat geval is een formele procedure overbodig. Het is echter goed mogelijk dat na het volgen van de informele procedure, de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht. In dat geval moet alsnog de formele procedure worden gevolgd.

In de Verordening is aangegeven wie de klacht in de eerste fase in eerste aanleg in behandeling neemt (behandelaar). Momenteel wordt degene door de klachtencoördinator op de hoogte gesteld van de klacht, waarna de behandelaar actie gaat ondernemen. In de afgelopen periode heeft dit tot wisselende uitkomsten geleid. In sommige gevallen werd in klacht vrijwel direct doorgezet naar de klachtencommissaris, terwijl in andere procedures pas na een aantal weken de klacht naar de klachtencommissaris wordt doorgezet. Het is van belang dat binnen een kort tijdsbestek duidelijk is of de klacht in de informele procedure naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld. Als dit niet het geval is, moet de klacht zo spoedig mogelijk naar de klachtencommissaris worden doorgestuurd. Een klacht moet immers binnen een zeer korte termijn van zes (maximaal tien) weken worden afgehandeld.

Mocht na de informele procedure, de klager de formele procedure willen volgen, dan moet zo spoedig mogelijk de ondersteuner van de klachtencommissaris – per e-mail – hiervan op de hoogte gesteld.

Daarnaast moet niet alleen zo spoedig mogelijk contact worden opgenomen met de klager, maar ook moet de beklaagde over de klacht worden geïnformeerd.

6.2. Formele procedure

Op het moment dat per e-mail de klacht bij de ondersteuner is binnengekomen, wordt het dossier naar de klachtencommissaris doorgestuurd. Daarbij wordt tevens nagegaan welke data geschikt zijn voor het plannen van een hoorzitting. Vervolgens wordt contact opgenomen met zowel de klager als de beklaagde. Deze gang van zaken moet in het vervolg sneller verlopen. Vooraf moet duidelijk zijn wanneer de klacht ingepland zou kunnen worden, zodat de klager en de beklaagde direct kunnen worden gecontacteerd.

6.2.1. Dossier

Ieder dossier moet op eenzelfde wijze worden opgemaakt. Het dossier bestaat in ieder geval uit het klachtschrijven en de stukken die daarbij worden meegezonden. Indien in het klachtschrijven wordt verwezen naar stukken, zoals verzonden e-mails of verleende vergunningen, dan is het aan te bevelen dat de klachtencoördinator contact opneemt met de klager en vraagt deze stukken alvast toe te zenden. Ook is het mogelijk dat aan de beklagde het onderliggende dossier wordt gevraagd (bijvoorbeeld als de klacht betrekking heeft op een procedure rondom een vergunning). Het is niet de bedoeling dat de klachtencoördinator hier zelf actief naar op zoek gaat. Op deze wijze wordt voorkomen dat concept-stukken die niet overeenstemmen met de definitieve stukken in het dossier zitten.

6.2.2. Hoorzitting

De klachtondersteuner dient binnen een week na het ontvangen van de klacht voor de formele procedure, contact te hebben opgenomen met zowel de klachtencommissaris, als de klager en beklagde. Hierbij wordt ernaar gestreefd dat binnen drie weken na ontvangst van de klacht in de formele procedure, een hoorzitting wordt gepland.

6.2.3. Verslagen en adviezen

Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het is aan te bevelen de hoorzittingen op te nemen. Op deze wijze wordt discussie omtrent het neergelegde in de verslagen voorkomen. Hierbij kan worden aangegeven dat de hoorzittingen worden opgenomen enkel ten behoeve van de verslaglegging. Indien de klacht is afgerond, kan de opname worden verwijderd.

Verder nemen wij ons voor in de adviezen nadrukkelijker in te gaan op de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Deze behoorlijkheidswijzer kan worden gebruikt als een kader. Tevens wordt het onderzoek 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling' van de Nationale Ombudsman betrokken bij de toekomstige behandeling van klachten.

6.3. Afronding klacht

Indien de adviezen van de klachtencommissaris zijn verzonden en deze bij de klachtencoördinator komen, dient de klachtencoördinator deze adviezen zo spoedig mogelijk, doch bij voorkeur binnen één week, aan het bevoegde orgaan voor te leggen. Van deze korte termijn kan in zeer omvangrijke klachtdossiers worden afgeweken. Het is echter van groot belang dat een klacht spoedig wordt afgehandeld en niet onnodig lang blijft liggen.

6.4. Termijnbewaking

De termijnen dienen beter te worden bewaakt. Ter bevordering van de termijnbewaking wordt nog een stroomschema gemaakt. Hierin wordt onder meer aangegeven binnen welke termijn contact dient te worden opgenomen met de klager, binnen welke termijn een hoorzitting bij de

klachtencommissaris dient te zijn ingepland en binnen welke termijn de klacht definitief moet worden afgerond. Hierbij is de wettelijke termijn uiteraard als uitgangspunt genomen. Middels dit stroomschema en het klachtenoverzicht kan beter worden gemonitord wanneer een klacht moet worden afgerond. Daarnaast is het aan te raden in elk dossier de stappen bij te houden. Hierbij kan worden gemotiveerd waarom een klacht langer is blijven liggen, bijvoorbeeld omdat eerst gebruik is gemaakt van de informele weg of omdat het niet mogelijk was eerder een hoorzitting in te plannen.

6.5. Afronding

Afrondend kan gezegd worden dat het eerste jaar een jaar was om de eerste bevindingen op te doen. Uit de afgehandelde adviezen blijkt dat kennelijk de klagers naar tevredenheid zijn gehoord, maar dat er nog veel werk te doen valt op het terrein van:

- de informele procedure
- de opbouw en verstrekking van het dossier
- het plannen van de hoorzitting
- de termijn van afhandeling van de procedure
- kennis van het klachtrecht
- afstemming tussen de klachtencoördinator en klachtondersteuner
- de rol van de klachtondersteuner gelet op de Verordening
- het maken van een stroomschema
- beoordelen hoe wordt omgegaan met ongevraagde adviezen van de klachtencommissaris

Dit zijn zaken die komend jaar moeten worden uitgewerkt.