

Jaarverslag 2023

Klachten in de zin van de Algemene wet
bestuursrecht

Klachtencoördinator mw. L.R van der Schoor
2-4-2024

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van 2023. Gelukkig verliep de dienstverlening meestal naar volle tevredenheid van onze inwoners en ondernemers. Dienstverlening blijft echter ook mensenwerk en dat betekent dat er ook wel eens iets minder goed verloopt. Als iemand vindt dat de behandeling van een medewerker van de gemeente niet correct is geweest, kan hij of zij een klacht indienen.

Een zorgvuldige, eerlijke en objectieve klachtbehandeling is van groot belang. Daarmee probeert de gemeente het vertrouwen van de inwoners zoveel mogelijk te herstellen. Een klacht is ook een signaal dat er ergens iets niet goed is gegaan en tegelijkertijd een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening van de gemeente.

Dit verslag zit op de klachten die als zodanig zijn aan te merken op grond van artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht. Deze klachten zijn behandeld aan de hand van de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenregeling inwoners Twenterand 2023. Om te begrijpen wanneer sprake is van een klacht kan het volgende voorbeeld worden geschetst:

“Een inwoner klaagt over een losse stoeptegel in zijn straat. Dergelijke klachten worden als melding gezien. Echter wanneer de inwoner klaagt over het feit dat hij heeft gemeld dat er een stoeptegel losligt en er is niets met zijn melding gedaan, dan spreken we van een klacht. Het losliggen van de stoeptegel heeft niets met het gedrag van ambtenaren te maken, het laat afhandelen van meldingen wel.”

Afgelopen jaar werden er in totaal 25 klachten behandeld.

Inhoud

Inleiding	1
1. Klachtenafhandeling 2023	3
2. Klachten: een korte uitleg.....	4
2.1 Het wettelijk kader	4
2.2 De coördinator	4
2.3 De procedure	4
3. Overzicht Klachten 2023	5
3.1 Waar gaan de klachten over?	6
3.2 Uiteindelijke oordeel over de klachten	7
3.4 Klachten over de gemeente Twenterand ingediend bij de Overijsselse Ombudsman.....	7
4. Conclusie.....	8
5. Aanbevelingen	8

1. Klachtenafhandeling 2023

Totaal aantal klachten: 29

Informeel afgehandeld: 23

Hoorzittingen: 2

Buiten behandeling: 4

Ongegrond: 11

(Deels) gegrond: 12

Onbekend: 2

Onderwerpen (deels) gegronde klachten:

Onjuiste informatie: 1

Onheuse bejegening: 3

Incorrecte afhandeling: 7

Overig: 1



Samenleving:
7



Ruimte:
15



Bedrijfsvoering:
3

2. Klachten: een korte uitleg

Voor we dieper op het afgelopen jaar ingaan, is het goed om helder te hebben wat het werkveld is en wie daarin wat doet. Het werk speelt zich af binnen een afgebakend kader, dat helpt om de inhoud van het jaarverslag goed te kunnen duiden.

2.1 Het wettelijk kader

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over 'de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen'. Dit staat vermeld in artikel 9:1 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).

In lid 2 van artikel 9:1 Awb wordt uitgelegd dat een gedraging door een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Met andere woorden: werk je voor de gemeente, dan ben je de gemeente.

Artikel 9:2 Awb geeft aan dat het bestuursorgaan zorg moet dragen voor een behoorlijke behandeling van de klacht. Afdeling 9.1.2 van de Awb regelt de minimaal te volgen procedure. Een bestuursorgaan kan zelf aanvulling daarop geven en een klachtenprocedure vaststellen. De gemeente Twenterand deed dat met de 'Klachtenregeling inwoners gemeente Twenterand 2019'.

Klachten betreffen dus de bejegening van inwoners door medewerkers van de gemeente Twenterand of de kwaliteit van geleverde informatie, producten of diensten. Klachten over bijvoorbeeld het beleid van de gemeente vallen buiten het bestek van dit jaarverslag, net als meldingen van problemen met voorzieningen in de openbare ruimte.

2.2 De coördinator

Binnen de gemeente Twenterand is één persoon aangewezen als onafhankelijke klachtencoördinator en er is een vervangend klachtencoördinator aanwezig. De klachtencoördinatoren zijn werkzaam binnen het cluster algemeen juridische zaken.

2.3 De procedure

Een klacht kan schriftelijk of per contactformulier op de website worden ingediend. De schriftelijke klacht en de klacht per contactformulier komen door middel van de postregistratie binnen bij de klachtencoördinator van de gemeente Twenterand. Dit is recent veranderd, om te zorgen dat klachten op een meer eenduidige wijze worden ingediend. Wanneer inwoners via allerlei verschillende kanalen klachten indienen, lopen we eerder het risico dat een klacht wordt vergeten of verkeerd wordt geregistreerd. Indien een inwoner via een ander kanaal een klacht probeert in te dienen, dan verwijzen wij naar de juiste weg.

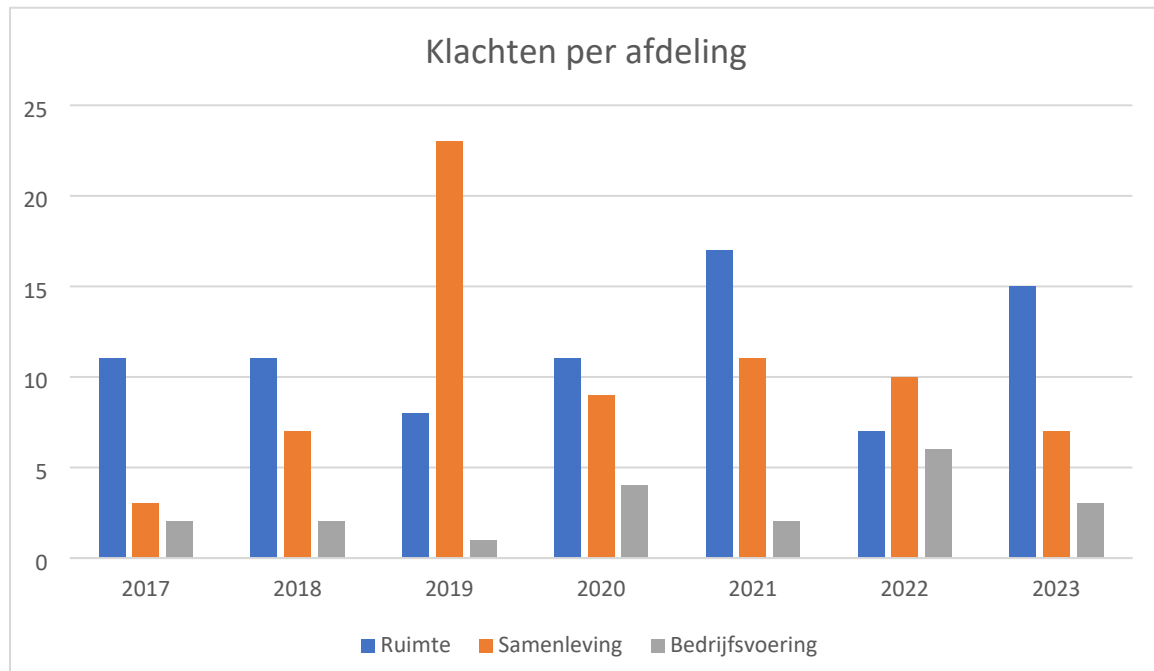
Klachten komen via de postregistratie terecht bij de klachtencoördinator. De klachtencoördinator start vervolgens de klachtenprocedure. De klachtenprocedure duurt maximaal tien weken. Zodra de klacht is ontvangen, stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging en informeert in die brief de klager over het verdere verloop van de procedure. De klachtencoördinator zet de klacht uit bij de betrokken manager of teamleider die fungeert als klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar neemt na ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk contact op met de klager om te onderzoeken of de klacht naar tevredenheid van de klager opgelost kan worden. Snel contact opnemen met een ontevreden inwoner en de klacht objectief en oplossingsgericht afhandelen, herstelt het vertrouwen in de gemeente. Als de klager tevreden is en dit heeft aangegeven, stopt de klachtenprocedure. De klachtencoördinator zorgt voor een schriftelijke bevestiging per brief of per e-mail dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager opgelost kan worden, organiseert de klachtencoördinator een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting treedt de manager op als voorzitter. In een hoorzitting kunnen zowel de klager als de medewerker zich naar elkaar uitspreken. Ook kunnen er excuses worden aangeboden voor hetgeen mis is gegaan. Verder kunnen er heldere afspraken worden gemaakt over wat er gedaan gaat worden om het verwijtbare handelen goed te maken c.q. ontstane problemen op te lossen. Aan het einde van het gesprek wordt vervolgens gevraagd aan de klager of die tevreden is met de manier waarop de klacht is behandeld. Als dat zo is, wordt met goedkeuring van de klager de klacht als afgehandeld beschouwd. Dit wordt schriftelijk door de klachtencoördinator aan de klager bevestigd. Is dat niet het geval? Dan maakt de klachtencoördinator een verslag van bevindingen waarop zowel de klager als de medewerker waar de klacht zich tegen richt kunnen reageren. Als deze reacties vervolgens binnen zijn, geeft de klachtbehandelaar een oordeel over de klacht en stuurt dit oordeel naar zowel de klager als de medewerker. Is een klager het niet eens met het besluit? Dan kan hij de klacht vervolgens voorleggen aan de Overijsselse Ombudsman.

3. Overzicht Klachten 2023

In 2023 zijn bij de gemeente Twenterand 29 klachten ingediend. Van de 29 klachten waren 4 klachten niet ontvankelijk, 2 hiervan waren anoniem ingediend, waardoor behandeling onmogelijk was en de overige 2 bleken een melding te zijn en geen klacht in de zin van Algemene wet bestuursrecht. Van de 29 klachten zijn 25 klachten in behandeling genomen. Deze 25 klachten gaan over de wijze van dienstverlening of de bejegening door medewerkers. Van de 25 klachten zijn er 19 binnen de termijn afgehandeld en 6 buiten de termijn. Ten opzichte van 2022 is het aantal klachten gestegen met 2.



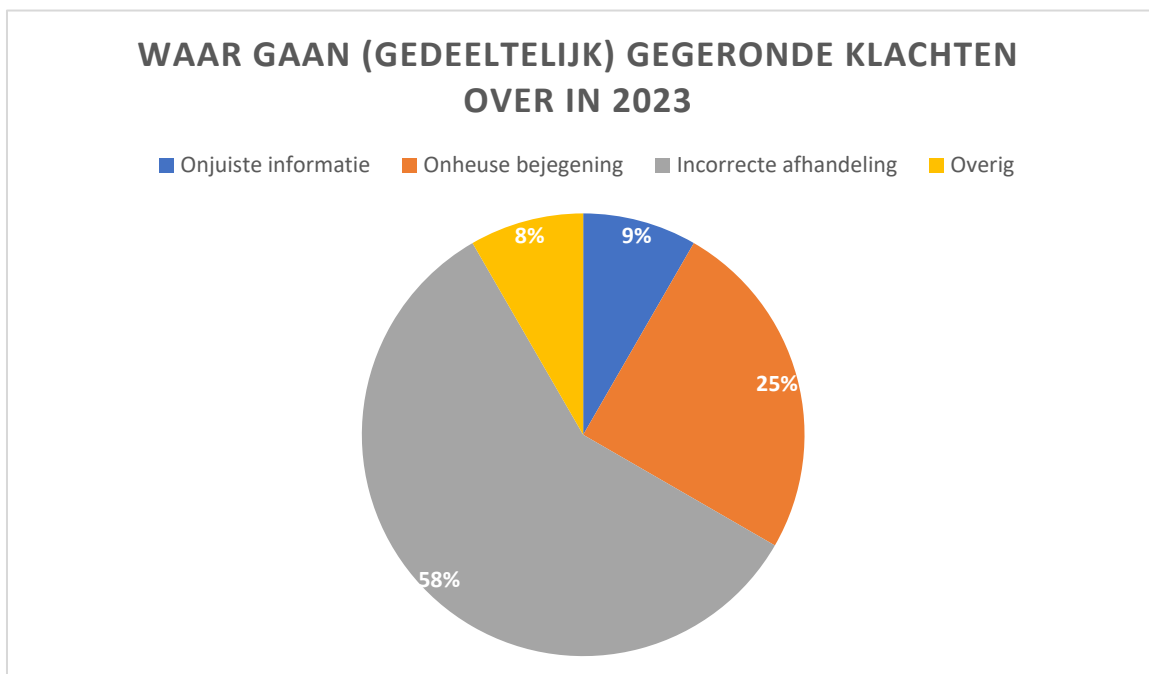
Sector/Afdeling/Bedrijfsonderdelen	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Samenleving	3	7	23	9	11	10	7
Ruimte	11	11	8	11	17	7	15
Bedrijfsvoering	2	2	1	4	2	6	3
Totaal	16	20	32	24	30	23	25

3.1 Waar gaan de klachten over?

De klachten kunnen verdeeld worden in vier categorieën.

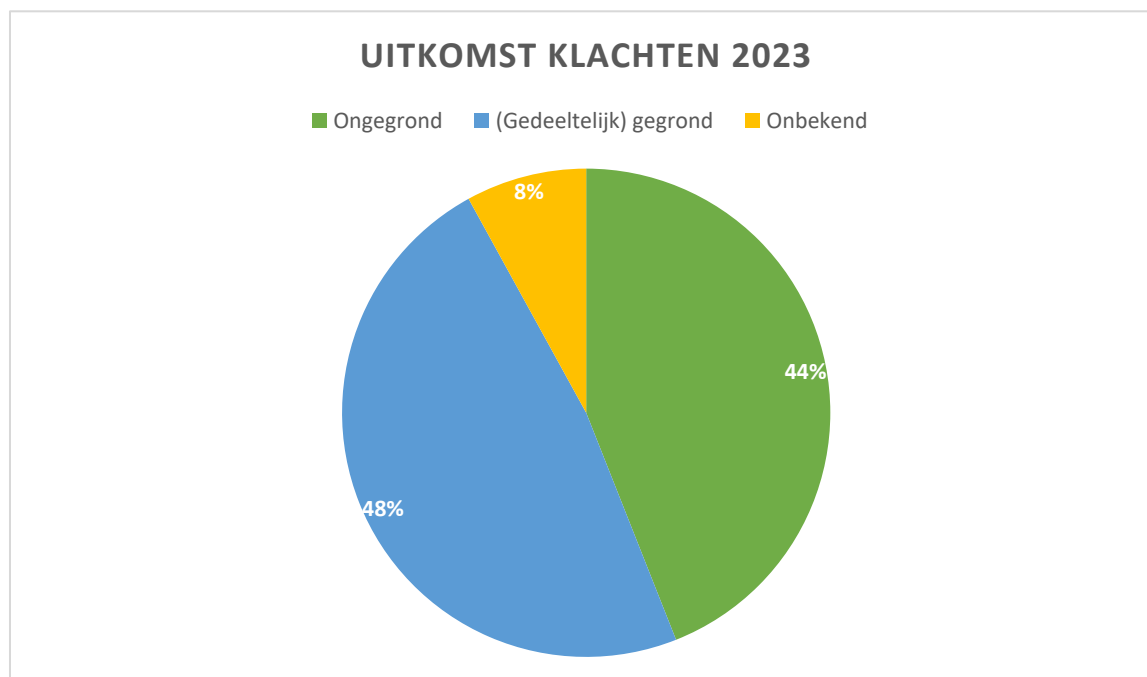
1. Onjuiste informatie: de klager verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Ook kan het zijn dat medewerkers onjuiste informatie hebben verstrekt.
2. Onheuse bejegening: de klager ervaart het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.
3. Incorrecte afhandeling: de klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat reageert of dat een procedure niet goed is verlopen.
4. Overig: klachten die niet duidelijk in een van de bovengenoemde categorieën thuishoren.

Hieronder is visueel weergegeven waar de (gedeeltelijk) gegronde klachten in 2023 over gingen. Opvallend is dat de meeste klachten gaan over incorrecte afhandeling. Deze klachten zagen vooral op de doorlooptijd en de communicatie.



3.2 Uiteindelijke oordeel over de klachten

Conform de klachtenregeling coördineert de klachtencoördinator de klachten die binnenkomen. Vervolgens neemt de klachtenbehandelaar, de manager of teamleider van de afdeling, contact op met de klager om de klacht te bespreken. In 2023 konden 23 klachten die binnen zijn gekomen informeel worden opgelost. Voor 2 binnengekomen klachten zijn hoorzittingen gehouden. In één van de hoorzittingen is de klacht alsnog naar tevredenheid van de klager opgelost. In de beide hoorzittingen is een verslag van bevindingen gemaakt, waarna na reactie van de klager en de medewerkers, de klachtbehandelaar een oordeel heeft gegeven in de klacht. Beide klachten waren (gedeeltelijk) gegrond.



Sector/afdeling	2023	Ongegrond	(Deels) Gegrond	Onbekend
Samenleving	7	4	2	1
Ruimte	15	7	7	1
Bedrijfsvoering	3	0	3	0
	25	11	12	2

3.4 Klachten over de gemeente Twenterand ingediend bij de Overijsselse Ombudsman

Er zijn 2 klachten vanuit de gemeente Twenterand binnengekomen bij de Overijsselse Ombudsman. Met betrekking tot 1 van deze klachten is er alsnog een hoorzitting gepland door de klachtencoördinator en is de klacht, met oordeel, afgehandeld. In het andere geval is de klacht eerst richting de gemeente gestuurd omdat de eerste behandeling van de klacht nog door de gemeente moest plaatsvinden voordat een klacht, in tweede instantie, door de Overijsselse Ombudsman behandeld kan worden.

4. Conclusie

In 2023 zijn 25 klachten in behandeling genomen. Het aantal klachten is in vergelijking met 2022 gestegen met 2.

Uit de klachten die (deels) gegrond waren, zijn leerpunten voor de organisatie naar voren gekomen. Zo is bijvoorbeeld informatie die niet klopte over duurzaamheidssubsidie op de website aangepast.

Uit de cijfers blijkt dat de meeste (deels) gegronde klachten over incorrecte afhandeling gingen. Helaas komt het nog wel eens voor dat inwoners laat reactie krijgen op vragen of opmerkingen. Hiervoor zouden oplossingen gevonden kunnen worden in het verder digitaliseren van onze producten, waarbij bij de ontvangst van het verzoek al de procedure en de daarbij horende termijnen geschetst zouden kunnen worden. Hier is in 2023 aan gewerkt, maar er is nog meer ruimte voor verbetering. Daarnaast merken we dat de werkdruk binnen bepaalde afdelingen hoog ligt, waardoor de doorlooptijden soms langer zijn. In het geval dat een doorlooptijd langer is dan normaal, zou het wenselijk zijn om de inwoners hier vooraf over te informeren. Op die manier weten inwoners in ieder geval waar zij aan toe zijn.

De medewerkers van de gemeentelijke organisatie hebben intensief contact met inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties in de gemeente in verband met de grote hoeveelheid producten en diensten die de gemeente levert. In die contacten gaat er natuurlijk ook wel eens iets niet zo goed met name in de communicatie en informatievoorziening. Helder en begrijpelijk communiceren is een uitdaging in zijn algemeen, ook voor medewerkers van de gemeente. Door een klacht te zien als een gratis advies, blijven we echter onze producten en diensten steeds verder aanscherpen. Klachten dwingen ons om scherp te blijven op onze dienstverlening aan de inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties binnen de gemeente Twenterand en maken dat we deze iedere keer weer een stukje kunnen verbeteren.

5. Aanbevelingen

Klachten voorkomen is beter dan klachten behandelen, dus zodra een klacht is afgehandeld, is het belangrijk dat de organisatie lering trekt uit de aard van de klacht.

In 2022 is aangegeven dat met een goede en begrijpelijke informatievoorziening klachten voorkomen kunnen worden. Het verder digitaliseren van producten en het beter inzichtelijk maken van procedures kan helpen om de verwachtingen van burgers beter te managen. Inmiddels is hier verbetering in opgetreden. Voor het indienen van klachten is op website vermeld dat er twee mogelijkheden zijn: of het contactformulier invullen of de klacht schriftelijk indienen. Daarnaast is dit bij bezwaarschriften en Woo-verzoeken ook eenduidig aangepast. Het aanbieden van online diensten, en dus het gebruik van e-formulieren, bespaart zowel inwoners als ondernemers tijd en geld en komt zo de dienstverlening ten goede. Ook voor ons als ambtenaren heeft het gunstig effect, want de verzoeken zijn makkelijker te registreren. In 2024 zullen we verder gaan met het verbeteren van de wijze waarop verzoeken ingediend kunnen worden.

Vanaf 2024 zullen er veranderingen worden doorgevoerd in de organisatie. Daarom is de klachtenregeling tegen het einde van 2023 aangepast. Vanaf 2024 zijn er geen managers meer die als klachtbehandelaar kunnen optreden. Dat betekent dat vanaf 2024 de teamleiders verantwoordelijk zijn voor de behandeling van klachten. Er moet worden gekeken naar de werkwijze en de communicatie hierover, zodat de teamleiders weten wat er precies van hen wordt verwacht. In het jaarverslag van 2024 zal worden geëvalueerd hoe dit is verlopen en wat er eventueel nog moet worden aangepast.