

Juridische Zaken

Grote Kerkplein 15  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle  
Telefoon (038) 498 2105  
[mp.de.boer@zwolle.nl](mailto:mp.de.boer@zwolle.nl)

[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

## **Verslag klachtenbehandeling 2021**

## Inhoud

|          |                                                           |           |
|----------|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Algemeen</b>                                           | <b>2</b>  |
| 1.1      | Inleiding                                                 | 2         |
| 1.2      | Indeling in ombudsnormen                                  | 3         |
| 1.3      | Klachtencoördinatoren                                     | 4         |
| <b>2</b> | <b>Totaal overzicht</b>                                   | <b>5</b>  |
| 2.1      | Totaal aantal ingediende klachten                         | 5         |
| 2.2      | Behandeltermijnen                                         | 7         |
| 2.3      | Resultaat afgehandelde klachten                           | 8         |
| 2.4      | Aard van de behandelde klachten                           | 8         |
| 2.5      | Bevindingen en conclusies                                 | 9         |
| <b>3</b> | <b>Conclusies, bevindingen en verbetermaatregelen</b>     | <b>10</b> |
| 3.1      | Sociaal werkveld                                          | 10        |
| 3.2      | Fysiek en Dienstverlenend werkveld                        | 11        |
| <b>4</b> | <b>Vervolgtraject bij de Overijsselse Ombudscommissie</b> | <b>12</b> |
| 4.1      | Cijfers                                                   | 12        |
| 4.2      | Conclusies                                                | 12        |

# **1 Algemeen**

## **1.1 Inleiding**

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2021 op grond van de Procedureregeling klachtbehandeling Zwolle over gedragingen van ambtenaren en bestuurders.

De Procedureregeling klachtbehandeling is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het gaat om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een burger heeft gedragen. Gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan worden aangemerkt als gedragingen van dat bestuursorgaan.

De Procedureregeling klachtbehandeling heeft als doel de behandeling van de klachten zoveel mogelijk op uniforme wijze te laten plaatsvinden en zoveel mogelijk te standaardiseren. Dit komt een zorgvuldige behandeling van de klachten ten goede.

Het jaarverslag geeft inzicht in de hoeveelheid en de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Verder worden in het jaarverslag de leereffecten aangegeven door inzicht te verschaffen in de maatregelen die genomen zijn ter verbetering van processen. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de behandeling van klachten door de Overijsselse Ombudscommissie.

Het aantal klachten in 2021 is 151. Dit is iets hoger dan in 2020 (142) en vergelijkbaar met 2019 (152).

91% van de klachten kon op informele wijze worden afgehandeld (2020: 87%).

## 1.2 Indeling in ombudsnormen

### **Ombudsnormen**

De klachten worden bij de (centrale) registratie ingedeeld in bepaalde categorieën Ombudsnormen.

Dit geeft sneller inzicht en maakt het vergelijken van de cijfers gemakkelijker. Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat één klacht meerdere ombudsnormen kan betreffen.

### **Correcte bejegening**

Deze norm heeft betrekking op het gedrag van de (individuele) ambtenaar en bestuurder tegenover de burger. Hieronder wordt verstaan dat de overheid zich in de contacten met de burger fatsoenlijk en hulpvaardig dient op te stellen. Uit een oogpunt van professionaliteit wordt een correcte bejegening ook verlangd in bijzondere situaties. Bij hulpvaardigheid wordt ook verstaan dat in sommige gevallen iets meer mag worden verwacht dan alleen juist doorverwijzen, zoals een actieve houding door even iets door te geven of op te zoeken.

De behandeling van de aanvraag, brief of verzoek mag niet langer duren dan wettelijk is toegestaan. Als er geen wettelijke termijn van toepassing is, wordt de termijn van acht weken redelijk geacht.

### **(Actieve) Informatieverstrekking en correspondentie**

De gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie te verstrekken. Daarmee wordt ook uitdrukkelijk bedoeld het op korte termijn beantwoorden van brieven en e-mails, dan wel het bevestigen van de ontvangst ervan. Het zorgdragen voor een juiste doorzending als de brief niet op de juiste plek is ontvangen en het verzenden van tussenberichten of verdagingberichten hoort hier ook bij. Het zonodig schriftelijk bevestigen van een gesprek behoort ook tot deze categorie.

### **Bereikbaarheid**

De gemeente dient zowel telefonisch als fysiek goed bereikbaar te zijn. Er moeten voldoende openingstijden zijn en de gebouwen dienen voor iedereen toegankelijk te zijn. De wachttijden bij de publieksbalies horen ook bij deze categorie.

### **Uitvoeringspraktijk**

Met deze norm wordt bedoeld dat er sprake is van een goede administratieve behandeling van brieven en verzoeken, dat er intern goed wordt afgestemd tussen de verschillende onderdelen van de organisatie en dat er goede interne informatie-verstrekking en dossiervorming plaatsvindt.

### **Niet nakomen afspraak**

In de organisatie geldt: 'Afspraak is afspraak'. Dit geldt niet alleen intern, maar ook extern.

### **1.3 Klachtencoördinatoren**

Per werkveld is een klachtencoördinator aangewezen. Er zijn in totaal vier klachtencoördinatoren.

Met kennis van het werkveld en de organisatorische structuur moet een klachtencoördinator onafhankelijk en gerespecteerd kunnen functioneren.

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van de klachten en voor de voortgang van de behandeling.

Daarnaast heeft een klachtencoördinator een coördinerende en adviserende rol. Bijvoorbeeld ten aanzien van het nakomen van toezeggingen die naar aanleiding van een klachtbehandeling zijn gedaan.

De klachtencoördinatoren zijn voor hun werkveld tevens contactpersoon voor de Overijsselse Ombudscommissie.

De klachtencoördinatoren hebben eenmaal per kwartaal overleg. In dit overleg worden zaken afgestemd en werkafspraken gemaakt.

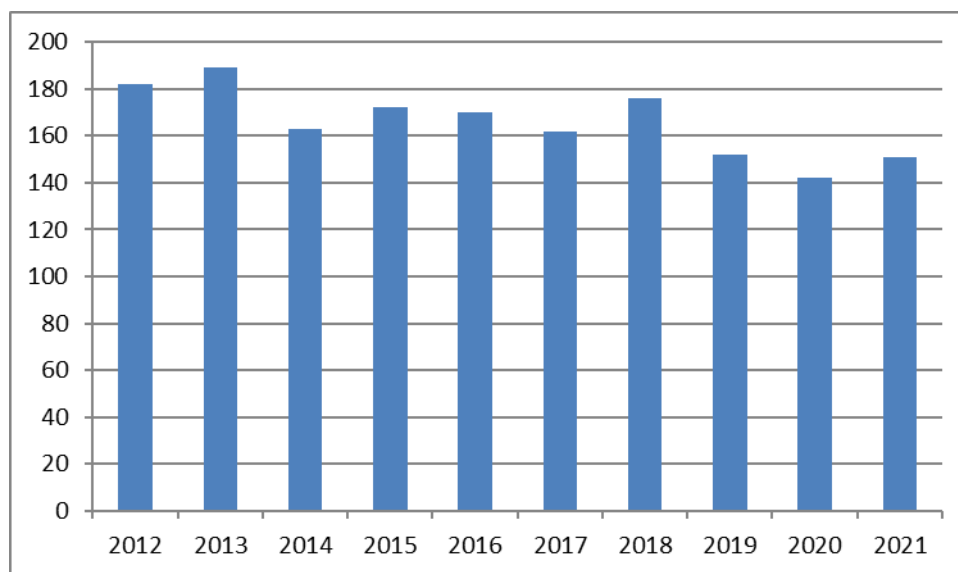
De centrale klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het organiseren van dit overleg en fungeert als voorzitter.

De centrale registratie van de klachten is ondergebracht bij de afdeling Juridische Zaken.

## 2 Totaal overzicht

In dit hoofdstuk treft u totaalcijfers naar de stand van zaken per 1 januari 2022 en algemene conclusies.

### 2.1 Totaal aantal ingediende klachten



| Aantal klachten | Ingediend in 2021 | geen klacht | Klachten | afgehandeld tot en met 31/12/2021 | openstaand op 31/12/21 |
|-----------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------------------|------------------------|
| Totaal          | 156               | 5           | 151      | 132                               | 19                     |

Naast de 151 ingediende klachten waren er 31 brieven en e-mails die bij nadere bestudering geen klacht bleken te zijn in de betekenis van de Algemene wet bestuursrecht en die konden worden doorverwezen of op een andere wijze werden opgelost. In 2020 waren dit er 18.

De Algemene wet bestuursrecht en de Procedureregeling klachtbehandeling Zwolle bieden ruimte klachten zowel informeel als formeel af te handelen. Klagers hechten bij de behandeling van hun klacht aan een begripvolle houding en oplossingsgerichtheid van de gemeente.

Het toepassen van een informele behandeling, wanneer dit mogelijk is, sluit hierop aan. Dit is een snellere en sterk oplossingsgerichte afhandeling. De klager stemt daarbij in met het behaalde resultaat en een behandeling volgens de reguliere formele procedure is dan niet meer nodig. 91% van de klachten is op deze wijze afgehandeld. In 2020 was dit 87% en 2019 93%.

De wens van de klager is bepalend. Wanneer een klager hieraan de voorkeur geeft, vindt een formele behandeling plaats. In 2021 was dit 10 keer het geval, in 2020 15 keer en in 2019 7 keer.

## 2.2 Behandeltermijnen

De wettelijke termijn voor de behandeling van klachten bedraagt zes weken met een mogelijkheid om dit met vier weken te verdagen.

**Formeel afgehandelde klachten (dat wil zeggen volgens de volledige procedure van de Algemene wet bestuursrecht):**

|               | aantal<br>afgehandeld | binnen<br>6 weken | binnen<br>10 weken | meer dan<br>10 weken |
|---------------|-----------------------|-------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Totaal</b> | <b>10</b>             | <b>3</b>          | <b>5</b>           | <b>2</b>             |

**Informeel afgehandelde klachten:**

| Eenheid / werkveld | aantal<br>afgehandeld | binnen<br>6 weken | binnen<br>10 weken | meer dan<br>10 weken |
|--------------------|-----------------------|-------------------|--------------------|----------------------|
| <b>Totaal</b>      | <b>112</b>            | <b>89</b>         | <b>14</b>          | <b>9</b>             |

Over het hele jaar bekeken is 91% binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Dit resultaat is redelijk vergelijkbaar met het voorgaande jaar (2020: 95%). 75% van de klachten is in 2021 binnen zes weken afgehandeld, 63% binnen vier weken en 43% binnen twee weken afgehandeld. Deze resultaten zijn iets lager dan vorig jaar. Dat komt voornamelijk doordat de afhandeling van de formele klachten wat meer tijd in beslag heeft genomen.

Daarnaast zijn 10 klachten niet in behandeling genomen (zie bladzijde 8).

## 2.3 Resultaat afgehandelde klachten

### Resultaat afgehandelde klachten

|               | afgehan-<br>deld | NIB 1)    | ge-<br>grond | onge-<br>grond | deels<br>gegrond | geen 2)<br>oordeel | inform<br>afhand |
|---------------|------------------|-----------|--------------|----------------|------------------|--------------------|------------------|
| <b>Totaal</b> | <b>132</b>       | <b>10</b> | <b>4</b>     | <b>6</b>       | <b>0</b>         | <b>0</b>           | <b>112</b>       |

- 1) Een klacht wordt niet in behandeling genomen, wanneer over de gedraging al eerder een klacht is behandeld, bezwaar of beroep mogelijk is of de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden (artikel 9:8 Awb).
- 2) Over een klacht wordt geen oordeel uitgebracht, wanneer opgevraagde noodzakelijke nadere informatie niet wordt gegeven of afwijking in opvattingen over de gang van zaken niet kan worden opgehelderd.

Zes klagers hebben twee of meer klachten ingediend (2020: 8)

Verder zijn in 2021 13 klachten afgehandeld die in 2020 waren ingediend (2020: 20). Daarvan zijn 10 klachten informeel afgehandeld. Eén klacht is niet in behandeling genomen en één klacht is afgehandeld volgens de Awb-procedure en ongegrond bevonden. Eén klacht is in overleg met klager aangehouden.

## 2.4 Aard van de behandelde klachten

Bij de rubricering van klachten is de volgende indeling gehanteerd:

1. correcte bejegening (CB)
2. behandeltermijn (BT)
3. informatieverstrekking (IV)
4. bereikbaarheid (BH)
5. uitvoeringspraktijk (UP)
6. niet nakomen afspraak (NNA)

Een aantal behandelde klachten betreft meerdere criteria.

### Aard van de behandelde klachten (formeel, met Awb-procedure)

|               | afgeh.    | CB       | BT       | IV       | BH       | UP       | NNA      |
|---------------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Totaal</b> | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>6</b> | <b>2</b> |

### Aard van de behandelde klachten (informeel afgehandeld)

|               | afgeh.     | CB        | BT       | IV       | BH       | UP        | NNA      |
|---------------|------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|
| <b>Totaal</b> | <b>112</b> | <b>25</b> | <b>9</b> | <b>6</b> | <b>8</b> | <b>61</b> | <b>3</b> |

Voor conclusies verwijzen we naar hoofdstuk 2.5.

## **2.5 Bevindingen en conclusies**

### **Aantal klachten**

In 2021 zijn 151 klachten ingediend en 31 brieven / e-mails die bij nadere bestudering geen klacht bleken te zijn. Het aantal klachten is wat hoger dan in 2020 (142) en vergelijkbaar met 2019 (152).

### **Aard van de klachten**

8% van de klachten betreft de behandeltermijn, 8% de bereikbaarheid, 5% de informatieverstrekking, 2% niet nakomen afspraken, 22% de bejegening en 55% betrof de uitvoeringspraktijk.

Deze percentages zijn redelijk vergelijkbaar met 2020. De enige uitzondering hierop is het percentage over de bereikbaarheid. Dat is gestegen van 3% in 2020 naar 8% in 2021.

### **Resultaten**

Eén van de doelstellingen voor 2021 is het waar mogelijk informeel afhandelen van klachten (zie de toelichting in H 2.1). Dit is een snelle manier van behandelen die met een schriftelijke bevestiging wordt afgerond. Deze doelstelling is gerealiseerd.

91 % van de klachten is informeel afgehandeld. Dit is een kleine stijging ten opzichte van 2020 (87%).

Ook bij informeel afgehandelde klachten komen aspecten aan de orde die leiden tot verbeterpunten.

### **Behandeltermijnen**

Over het hele jaar bekeken is 91% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

In 2021 is 75% van de klachten binnen zes weken afgehandeld, 63% van de klachten is binnen vier weken en 43% is binnen twee weken afgehandeld. Deze resultaten zijn iets lager dan vorig jaar. Dat komt voornamelijk doordat de afhandeling van de formele klachten wat meer tijd in beslag heeft genomen.

Daarnaast zijn 10 klachten niet in behandeling genomen (zie bladzijde 8).

### **3 Conclusies, bevindingen en verbetermaatregelen**

#### **3.1 Sociaal werkveld**

##### **Conclusies en verbetermaatregelen**

Het aantal klachten is ten opzichte van vorig jaar gedaald van 52 naar 43 klachten.

Gezien het grote aantal klantencontacten op jaarbasis, is het aantal klachten laag. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de afdelingen IO, SW, MO en WR in het algemeen op de juiste wijze in contacten met burgers handelen. Wederom is het ook in 2021 opvallend dat er veel klachten worden ingediend door personen met verward gedrag. Deze “verwarde” personen kunnen vaak ook worden aangemerkt als zijnde “veelschrijvers”. Een reactie op een ingediende klacht levert vaak weer een nieuwe klacht op. Dit wordt mede versterkt door het feit dat door het thuiswerken nagenoeg alle klachten digitaal, dus middels het verzenden van een mailbericht, worden afgedaan. De behandeling van dergelijke klachten vergt een andere aanpak. Een dergelijke aanpak is zeer intensief en vooral tijdrovend.

De behandeling van klachten vormt een bron van informatie over de wijze waarop er binnen de afdelingen wordt gewerkt. Naast individuele terugkoppeling aan de bij de klacht betrokken medewerkers worden de leidinggevenden aan de hand van analyses geïnformeerd over de eventuele tendensen die uit de analyse naar voren zijn gekomen.

De ontvangen klachten hebben evenals in voorgaande jaren grotendeels betrekking op de uitvoeringspraktijk en “correcte bejegening”. De klachten zijn divers van aard. De gedane aanbevelingen en/ of verbeterpunten worden tweemaandelijks besproken met de teamcoördinatoren. De teamcoördinatoren bespreken deze aanbevelingen en/ of verbeterpunten vervolgens binnen het van toepassing zijnde Vak Technisch Overleg.

## 3.2 Fysiek en Dienstverlenend werkveld

### Conclusies en verbetermaatregelen

Afgelopen jaar hebben we wat meer klachten behandeld dan het jaar ervoor. Ook dit jaar kon het grootste gedeelte van de klachten informeel afgehandeld worden. Er zijn een aantal mensen die meerdere klachten hebben ingediend gedurende het jaar, maar daarin zijn geen opvallende zaken naar voren gekomen. Wat opviel was dat het naar ons idee steeds vaker voorkomt dat mensen na een niet-succesvolle bezwaarprocedure een klacht indienen, en aan ons vragen om de 'menselijke maat' toe te passen. Hierbij moeten we mensen dan teleurstellen: wij kunnen niet ingaan op de inhoud van een besluit. Ook hebben wij dit jaar meerdere klachten ontvangen over beleid van de gemeente, bijvoorbeeld als het gaat om afval of parkeerhandhaving. Ook hier kunnen wij niet op in gaan binnen de klachtbehandeling. Een doorverwijzing naar een andere afdeling kan daarbij wel iemand het gevoel geven dat hij in ieder geval gehoord wordt. Wat ook is opgevallen is dat er best wel wat klachten gaan over de bereikbaarheid van de gemeente. Dan gaat het bijvoorbeeld over gevallen waarin niet snel genoeg wordt teruggebeld, of meldingen waar niet op wordt gereageerd.

Uiteindelijk is de klachtbehandeling bedoeld om van te leren. Een aantal opvallende punten daarin van het afgelopen jaar:

- Er was een klacht binnengekomen omdat bij een vacature voor een tijdelijke opdracht werd gevraagd om stukken aan te leveren en daarbij te vermelden bij welke opdrachtgever deze geschreven waren. Hiermee kon snel en effectief een beeld worden gevormd van de sollicitant, nu deze over goede schriftelijke vaardigheden op verschillende organisatieniveaus diende te beschikken. Een potentiële sollicitant zag hier problemen in nu zij een geheimhoudingsplicht heeft voor deze stukken. Hoewel de klacht niet gegrond is verklaard, was het wel een leermoment voor de betreffende afdeling.
- In het kader van corona zijn behoorlijk wat waarschuwingen uitgegeven door boa's. Wanneer iemand een waarschuwing krijgt, is een klacht indienen het enige wat hij of zij kan doen. Maar ook hierbij geldt weer: wij kunnen niet ingaan op de rechtmatigheid van de waarschuwing, we kunnen alleen bekijken of de boa zich netjes gedragen heeft in die situatie.
- Er zijn ook weer behoorlijk wat klachten binnengekomen over boa's. Een logisch gevolg van het feit dat zij nu eenmaal veel contact hebben met burgers. Ook dit jaar is de klachtenafhandeling met en door deze afdeling weer heel goed verlopen. Er is veel sprake van zelfreflectie, wat voor klachten vaak nodig is.

## **4 Vervolgtraject bij de Overijsselse Ombudscommissie**

Naast de interne klachtenprocedure moeten gemeenten ook beschikken over een onafhankelijk tweedelijns klachtvoorziening. Stichting De Overijsselse Ombudsman treedt voor Zwolle op als externe klachtinstantie. Voor een gezamenlijke klachtinstantie is gekozen in verband met de schaalgrootte, de opbouw van expertise, verminderde kwetsbaarheid en het kostenaspect.

### **4.1 Cijfers**

Nadat een klacht is behandeld op grond van de regeling klachtenbehandeling en de klager met het resultaat hiervan niet tevreden is, kan een klacht worden ingediend bij de Overijsselse Ombudscommissie. Ook kan een klacht worden ingediend over de klachtbehandeling zelf.

De Overijsselse Ombudscommissie verwijst klachten door, wanneer deze nog niet in eerste instantie bij de gemeente zijn ingediend en behandeld op grond van de klachtregeling. In 2021 zijn, naast de telefonische doorverwijzingen, 7 klachten doorverwezen.

In 2021 heeft de Overijsselse Ombudscommissie 3 klachten in behandeling genomen. In 2020 waren dit er ook 3. Dit lage aantal kan mede verklaard worden door het hoge aantal klachten dat op informele wijze is afgehandeld en niet meer leiden tot een externe klachtbehandeling.

De klachten zijn afgehandeld met een verkorte procedure. Twee waren ongegrond, één klacht was in 2021 nog niet afgehandeld.

De Ombudscommissie heeft geen aanbevelingen gegeven.

### **4.2 Conclusies**

Het aantal klachten dat is afgerond met een rapport is vergelijkbaar met vorig jaar. De rapporten zijn bekeken op signalen die voor de (verbetering van) klachtbehandeling van belang kunnen zijn.

#### **Evaluatie**

De klachten worden in gesprekken met de afdelingshoofden geëvalueerd.