

Juridische Zaken

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

www.zwolle.nl

Verslag klachtenbehandeling 2022

Inhoud

1	Algemeen	2
1.1	Inleiding	2
1.2	Indeling in ombudsnormen	3
1.3	Klachtencoördinatoren	4
2	Totaal overzicht	5
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
3	Conclusies, bevindingen en verbetermaatregelen	10
3.1	Sociaal werkveld	10
3.2	Fysiek en Dienstverlenend werkveld	11
4	Vervolgtraject bij de Overijsselse Ombudscommissie	12
4.1	Cijfers	12
4.2	Conclusies	13

1 Algemeen

1.1 Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2022 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.

In 2022 zijn 192 klachten ingediend. Dit is meer dan in 2021 (152) en 2020 (142) 88% van de klachten kon op informele wijze worden afgehandeld (2021: 91%).

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 drie 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 vijf keer per jaar overleg. In dit overleg worden zaken afgestemd en werkafspraken gemaakt. De klachtencoördinatoren stemmen onderling ook regelmatig af.

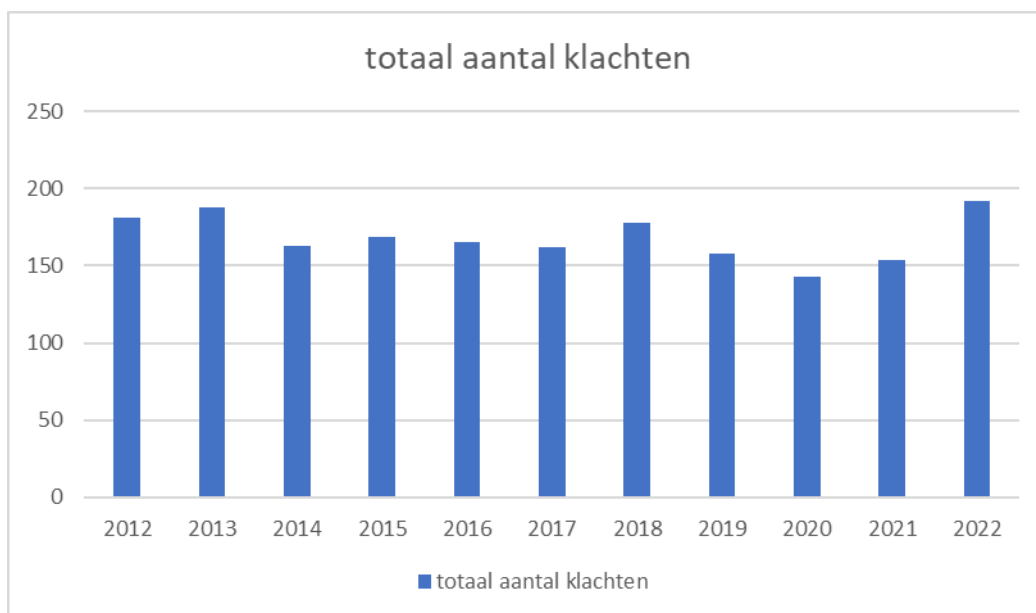
De centrale klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het organiseren van dit overleg en fungeert als voorzitter.

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 2023 en algemene conclusies.

2.1 Totaal aantal ingediende klachten



Aantal klachten	Ingediend in 2022	geen klacht	klachten	afgehandeld tot en met 31/12/2022	openstaand op 31/12/22
Totaal	213	21	192	170	22

Naast de 192 ingediende klachten waren er 21 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 2021 waren dit er 31.

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. 88% van de klachten is op deze wijze afgehandeld. In 2021 was dit 91% en 2020 87%.

De wens van de klager is bepalend. Wanneer een klager hieraan de voorkeur geeft, vindt een formele behandeling plaats. In 2022 waren dit 19 klachten. 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 afgehandeld	binnen 6 weken	binnen 10 weken	meer dan 10 weken
Totaal	19	12	6	1

Informeel afgehandelde klachten:

Eenheid / werkveld	aantal afgehandeld	binnen 6 weken	binnen 10 weken	meer dan 10 weken
Totaal	140	131	7	2

Over het hele jaar bekeken is 92% binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Dit resultaat is vergelijkbaar met het voorgaande jaar (2021: 91%).
84% van de klachten is in 2022 binnen zes weken afgehandeld (2021: 75%)
72% binnen vier weken en 46% binnen twee weken afgehandeld (2021: 75% resp. 43%).

Daarnaast zijn 11 klachten niet in behandeling genomen (zie bladzijde 8).

2.3 Resultaat afgehandelde klachten

Resultaat afgehandelde klachten

	afgehan- deld	NIB 1)	ge- grond	onge- grond	deels gegrond	geen 2) oordeel	inform afhand
Totaal	170	11	6	8	2	3	140

- 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.

Vier klagers hebben twee of meer klachten ingediend (2021: 6)

Verder zijn in 2022 17 klachten afgehandeld die in 2021 waren ingediend (2021: 13).
Daarvan zijn 16 klachten informeel afgehandeld en één klacht is afgebroken.

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
Totaal	19	7	2	7	2	8	1

Aard van de behandelde klachten (informeel afgehandeld)

	afgeh.	CB	BT	IV	BH	UP	NNA
Totaal	140	52	33	31	4	57	10

Voor conclusies verwijzen we naar hoofdstuk 2.5.

2.5 Bevindingen en conclusies

Aantal klachten

In 2022 zijn 192 klachten ingediend en 21 brieven / e-mails die bij nadere bestudering geen klacht bleken te zijn. Het aantal klachten is hoger dan in 2021 (151) en dan in 2020 (142).

Aard van de klachten

22% van de klachten betreft de behandeltermijn (2021: 8%), 4% de bereikbaarheid (2021: 8%), 24% de informatieverstrekking (2021: 5%), 7% niet nakomen afspraken (2021: 2%), 37% de bejegening (2021: 22%) en 41% (2021: 55%) betrof de uitvoeringspraktijk.

Het aantal klachten is hoger dan de afgelopen jaren. Een mogelijke oorzaak hiervan kan de Toeslagenaffaire zijn en het als gevolg hiervan verminderde vertrouwen van de burger in de overheid. De aard van de klachten is ook veranderd. Klachten gaan vaker over de behandeltermijn en de wijze van informatieverstrekking.

88% van de klachten is informeel afgehandeld. Dit is een kleine daling ten opzichte van 2021 (91%). Ook deze daling houdt wellicht verband met de Toeslagenaffaire en het verminderde vertrouwen in de overheid. Een formele behandeling biedt wellicht in de ogen van een aantal burgers meer zekerheden dan een informele behandeling.

Behandeltermijnen

Over het hele jaar bekeken is 92% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

In 2022 is 84% van de klachten binnen zes weken afgehandeld, 72% van de klachten is binnen vier weken en 46% is binnen twee weken afgehandeld. Deze resultaten zijn, met uitzondering van de "binnen 4 weken termijn", allemaal iets hoger dan vorig jaar.

Daarnaast zijn 11 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 gestegen van 43 (2021) naar 73 klachten (2022).

Wederom is het ook in 2022 opvallend dat er veel klachten worden ingediend door personen met verward gedrag. Deze “verwarde” personen kunnen vaak ook worden aangemerkt als zijnde “veelschrijvers”. Ook in 2022 is gebleken dat een reactie op een ingediende klacht vaak weer een nieuwe klacht oplevert. De behandeling van dergelijke klachten vergt een andere aanpak. Een dergelijke aanpak is zeer intensief en vooral tijdrovend. Overigens blijkt dat voormelde “veelschrijvers” naast veel klachten ook bezwaarschriften, Woo-verzoeken, ingebrekestellingen, etc. indienen. Om als gemeente hier goed op te anticiperen is bijvoorbeeld een regie-rol in deze dan ook zeer gewenst.

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 iets meer klachten behandeld dan het jaar ervoor (2022: 97, 2021: 89). Ook dit jaar zijn de meeste klachten informeel afgehandeld.

Het komt regelmatig voor 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. Daarnaast zien we dat inwoners vaker om een schadevergoeding vragen in een klachtenprocedure. Hiervoor is een andere procedure beschikbaar.

Ook hebben wij dit jaar meerdere klachten ontvangen over beleid van de gemeente, bijvoorbeeld als het gaat om natuurbeheer of parkeerhandhaving. Ook hier kunnen wij niet op in gaan binnen de klachtbehandeling. Vaak brengen we inwoners in contact met de inhoudelijk deskundige afdeling of wijzen we inwoners op de mogelijkheid om de wensen of suggesties over het beleid bij het gemeentebestuur kenbaar te maken.

Ook dit jaar zijn er best wel wat klachten over de bereikbaarheid van de gemeente. Dan gaat het bijvoorbeeld over lange wachttijden aan de telefoon, niet snel genoeg terugbellen of inwoners die een reactie verwachten op hun melding openbare ruimte.

Ook waren er in begin van het jaar klachten over wachttijden voor het maken van een afspraak met de gemeente. Dit had te maken met de drukte in verband met de voorbereiding van de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2022 en de inschrijving van de Oekraïners bij de gemeente.

Een klachtenprocedure is bedoeld om als organisatie van te leren. Diverse werkprocessen zijn aangepast en informatie op de gemeentelijke website is verduidelijkt. Ook worden verbeterpunten uit klachtenprocedures besproken in het werkoverleg van de betreffende afdeling.

Een aantal opvallende verbeterpunten van het afgelopen jaar:

- de website van de gemeente zal worden aangepast zodat het duidelijker wordt voor de inwoner hoe een melding ganzenoverlast gedaan kan worden. Ook zijn er in het werkproces in verband met de ganzenoverlast diverse verbeteringen doorgevoerd.
- inwoners die een digitale melding indienden via 'Mijn Loket bij de gemeente' ontvingen een bericht dat hun melding was afgehandeld terwijl dit niet het geval was. Het systeem is in het voorjaar aangepast zodat inwoners dit bericht niet meer ontvangen.

4 Vervolgtraject bij de Overijsselse Ombudsman

Naast de interne klachtenprocedure moeten gemeenten ook beschikken over een onafhankelijk tweedelijns klachtvoorziening. 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 Ombudsman. Ook kan een klacht worden ingediend over de klachtbehandeling zelf.

Er zijn bij de Overijsselse Ombudsman in 2022 14 klachten binnengekomen waar de gemeente Zwolle bij betrokken was. Van deze klachten zijn er, naast de diverse telefonische doorverwijzingen, 4 klachten doorgestuurd naar de gemeente. Dit zijn klachten die nog niet in eerste instantie bij de gemeente waren ingediend en behandeld op grond van de klachtregeling.

Van de 14 binnengekomen klachten zijn er 5 door de Overijsselse Ombudsman niet verder in behandeling genomen. Dit gaat om klachten die, al dan niet na een kort onderzoek, zijn ingetrokken en/of waartoe de Overijsselse Ombudsman niet bevoegd was onderzoek in te stellen. Ook kan het hierbij gaan om klachten die niet verder zijn behandeld omdat de verzoeker niet reageert.

Vijf klachten zijn door de Overijsselse Ombudsman inhoudelijk behandeld. Eén klacht is via de verkorte procedure afgehandeld. Daarbij zijn de klager en de gemeente alsnog tot een passende afspraken gekomen. De Overijsselse Ombudsman heeft hierin dus geen oordeel hoeven geven. Wel heeft hij de gemeente in overweging gegeven om, ook bij de oplossingsgerichte aanpak van klachten, niet voorbij te gaan aan formele verzoeken of aanvragen.

Twee klachten zijn met een rapport/brief van de Overijsselse Ombudsman afgehandeld. Ten aanzien van een klacht oordeelde de Overijsselse Ombudsman dat de gemeente bij de uitvoering van haar taak behoorlijk had gehandeld. Ten aanzien van de andere klacht luidde het oordeel dat de klacht ongegrond was voorzover deze betrekking had op het feit dat de (oorspronkelijke) klacht door de gemeente niet in behandeling was genomen. De Overijsselse Ombudsman achtte de klacht gegrond voorzover deze zag op de wijze waarop de klacht door de gemeente was behandeld.

De Overijsselse Ombudsman was van oordeel dat de behandeling van de klacht lang had geduurd en dat de gemeente klager hierover tussentijds vaker had kunnen informeren. Twee klachten waren in 2022 nog niet afgehandeld. Daarvan is de uitkomst dus nog niet bekend.

4.2 Conclusies

Het aantal klachten dat is afgerond met een rapport/brief is vergelijkbaar met vorig jaar (en met het jaar ervoor).

De rapporten zijn bekeken op signalen die voor de (verbetering van) klachtbehandeling van belang kunnen zijn.

De klachten en de bevindingen van de Overijsselse Ombudsman worden in gesprekken met de afdelingshoofden geëvalueerd.