

Informatie voor de raad

Onderwerp	-	Jaarrapportage klachten 2020
Portefeuillehouder	-	E. van Lente (burgemeester)
Eenheid	-	Bedrijfsvoering
Contactpersoon	-	Wilco de Vries
Contactgegevens	-	w.devries@dalfsen.nl
Openbaarheid	-	Openbaar

Behandeld in collegevergadering van	28 april 2021
Behandeling in raadsvergadering van	25 mei 2021

Kernboodschap:

Het college van B&W stelt u voor kennis te nemen van:
De jaarrapportage over de interne klachtbehandeling in 2020

Toelichting:

Jaarlijks wordt een rapportage gemaakt over de in het voorgaande kalenderjaar ingediende klachten. Het betreft hier de procedure voor interne klachtbehandeling. Voor de externe klachtbehandeling is de gemeente Dalfsen aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman, welke in 2020 geen klachten over de gemeente Dalfsen heeft behandeld. Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman heeft u reeds eerder, rechtstreeks van de Overijsselse Ombudsman, ontvangen.

Op jaarbasis heeft de gemeente enkele tienduizenden contacten met inwoners. Alleen al aan de balie melden zich ca. 10.700 mensen en telefonisch worden 24.900 bellers te woord gestaan. Daarnaast zijn er nog de aanvragers van vergunningen en ontheffingen en worden controles uitgevoerd, en zijn er de contacten met de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning in verband met de aanvragen om hulp en ondersteuning op grond van onder andere de Wmo, de participatiewet en de jeugdwet.

In 2020 zijn 11 klachten ingediend, die gericht waren tegen gedragingen van een bestuursorgaan of een persoon. Vier klachten gingen over gedragingen van één van de gemeentelijke bestuursorganen in het algemeen en zeven klachten hadden betrekking op gedragingen van medewerkers van de gemeente (of een andere instantie) in het bijzonder. In één geval lag feitelijk handelen (mede) ten grondslag aan de klacht.

Onder klachten in de zin van deze jaarrapportage worden de zogenaamde 'bejegeningssklachten' verstaan. Dit zijn klachten die zijn terug te voeren tot gedragingen van een persoon of organisatie(onderdeel). De 'zaakklachten' (klachten die niet kunnen worden teruggevoerd tot een gedraging van een persoon of organisatie(onderdeel)) blijven hier (grotendeels) buiten beschouwing

Eén van de ingekomen klachten heeft de formele interne klachtenprocedure doorlopen. De overige klachten zijn langs de informele weg, (meestal) naar tevredenheid van de klagers, opgelost. In sommige gevallen waren de klagers misschien niet helemaal tevreden, maar zagen zij geen aanleiding om alsnog een formele klachtenprocedure te (willen) doorlopen.

Trend (aantallen klachten per jaar)

Jaar	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal klachten	18	13	10	16	10	11

Behoorlijkheidsnormen (zie ook de [behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman](#)):

De gemeente moet bij het uitvoeren van haar taken op een behoorlijke manier omgaan met inwoners en hun belangen. Dit betekent dat medewerkers en bestuurders van de gemeente zich bij hun werkzaamheden dienen te houden aan de zogenaamde behoorlijkheidsnormen, een soort gedragscode. Deze behoorlijkheidsnormen zijn door de Nationale Ombudsman uitgewerkt in de 'behoorlijkheidswijzer'.

Vier klachten/klachtonderdelen hadden betrekking op de professionaliteit van het gemeentelijk

handelen. Onder professionaliteit wordt hier verstaan, dat de overheid zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen en richtlijnen werken. Hun opstelling is in alle gevallen gepast en deskundig.

In drie van de beschreven gevallen zijn excuses aangeboden, in ieder geval voor de manier waarop het overheidshandelen bij de klagers is overgekomen. In twee gevallen is de gevolgde werkwijze intern besproken en heeft dit tot aanpassing van de werkwijze geleid.

Eén klacht had betrekking op niet tijdig reageren (voortvarendheid). Deze klacht bleek terecht en hiervoor zijn excuses aangeboden.

Bij één klacht kwam maatwerk kijken. Dit houdt in dat de gemeente in voorkomende gevallen bereid is om af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. In dit geval is hiermee een oplossing voor de specifieke klacht bereikt.

Twee klachten hadden betrekking op een goede informatieverstrekking. Hieruit blijkt dat het belangrijk blijft om vanuit de positie van de inwoners naar de (manier van) informatieverstrekking te kijken.

Communicatie:

De Jaarrapportage klachten 2020 wordt op de website van de gemeente geplaatst.

Bijlagen:

1. Jaarrapportage klachten 2020

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester
drs. E. van Lente

de gemeentesecretaris
ing. S.A.D.C. van Geffen



Klachten 2020

Jaarrapportage

Klachtenprocedure

Volgens de Algemene wet bestuursrecht heeft iedereen het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Voordat de klacht extern, door een ombudsman, kan worden behandeld, moet de klacht eerst bij het betrokken bestuursorgaan worden ingediend. Hiermee krijgt het betrokken bestuursorgaan de mogelijkheid om eventuele fouten te herstellen of actie te ondernemen bij misstanden of zwakke punten binnen de organisatie. Voor een klager betekent dit de mogelijkheid om genoegdoening (in welke vorm dan ook) te krijgen in geval van een onbehoorlijke behandeling door het betrokken bestuursorgaan. Een klachtenprocedure (zowel intern als extern) is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet-bindend oordeel over het overheidshandelen.

Zowel de belangen van de burger als van het betrokken bestuursorgaan zijn gediend met zorgvuldig onderzoek en behoorlijke afhandeling van klachten. Zorgvuldig onderzoek van klachten heeft een belangrijk leereffect. Bij het streven naar verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en het functioneren van de organisatie in het algemeen, leveren klachten van burgers vaak concrete en bruikbare informatie.

Een klacht kan betrekking hebben op een gedraging van een bestuursorgaan, een bestuurder of een medewerker van de gemeente Dalfsen. De gemeente Dalfsen is niet verplicht om klachten te behandelen die betrekking hebben op gedragingen waartegen bezwaar of beroep open staat (of open heeft gestaan). De klachtenregeling is niet bedoeld om inhoudelijke zaken (opnieuw) aan de orde te stellen; daarvoor gelden andere rechtsbeschermingsprocedures.

Op ingediende klachten is Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. In de gemeente Dalfsen is de procedure voor de interne klachtbehandeling beschreven in de Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen. Per 22 april 2017 is deze verordening op een aantal onderdelen gewijzigd. Na ontvangst van een klacht zal in eerste instantie door de klachtencoördinator geprobeerd worden om een klacht, buiten de formele interne klachtenprocedure om, naar tevredenheid van de klager op te lossen. De praktijk wijst uit dat een informele oplossing in sommige gevallen een meer bevredigend resultaat kan opleveren dan het volgen van de formele procedure.

Als via de informele procedure geen oplossing wordt bereikt, wordt in de Verordening klachtbehandeling een klachtbehandelaar aangewezen (afhankelijk van tegen wiens gedraging de klacht is gericht). Klager en degene over wie geklaagd wordt (beklaagde), worden door de klachtbehandelaar gehoord. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt. De klachtbehandelaar rapporteert zijn bevindingen aan het bestuursorgaan en adviseert over het afhandelen van de klacht. Het bestuursorgaan neemt een gemotiveerd standpunt over de klacht in. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld. Voor de interne klachtenprocedure geldt een termijn van zes tot tien weken.

Externe behandeling klachten

Als een klager zich niet kan vinden in het standpunt van het bestuursorgaan, kan hiertegen een verzoekschrift worden ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Bij deze instantie vindt een externe behandeling van de klacht plaats. In 2020 zijn bij de Overijsselse Ombudsman geen verzoekschriften ingediend die betrekking hadden op klachten die eerder door de gemeente Dalfsen zijn behandeld. Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman over 2020 kunt u hier lezen: [Jaarverslag 2020 Overijsselse Ombudsman](#).

Klachten 2020

In 2020 zijn 11 klachten ingediend, die gericht waren tegen gedragingen van een bestuursorgaan of een persoon. Vier klachten gingen over gedragingen van één van de gemeentelijke bestuursorganen in het algemeen en zeven klachten hadden betrekking op gedragingen van medewerkers van de gemeente (of een andere instantie) in het bijzonder. In één geval lag feitelijk handelen (mede) ten grondslag aan de klacht.

Onder klachten in de zin van deze jaarrapportage worden de zogenaamde 'bejegeningklachten' verstaan. Dit zijn klachten die zijn terug te voeren tot gedragingen van een persoon of organisatie(onderdeel). De 'zaakklachten' (klachten die niet kunnen worden teruggevoerd tot een gedraging van een persoon of organisatie(onderdeel)) blijven hier (grotendeels) buiten beschouwing

Eén van de ingekomen klachten heeft de formele interne klachtenprocedure doorlopen. De overige klachten zijn langs de informele weg, (meestal) naar tevredenheid van de klagers, opgelost. In sommige gevallen waren de klagers misschien niet helemaal tevreden, maar zagen zij geen aanleiding om alsnog een formele klachtenprocedure te (willen) doorlopen.

Trend (aantallen klachten per jaar)

Jaar	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal klachten	18	13	10	16	10	11

Behoorlijkheidsnormen

De gemeente moet bij het uitvoeren van haar taken op een behoorlijke manier omgaan met inwoners en hun belangen. Dit betekent dat medewerkers en bestuurders van de gemeente zich bij hun werkzaamheden dienen te houden aan de zogenaamde behoorlijkheidsnormen, een soort gedragscode. Deze behoorlijkheidsnormen zijn door de Nationale Ombudsman uitgewerkt in de 'behoorlijkheidswijzer'.

De behoorlijkheidsnormen zijn onderverdeeld in vier kernwaarden. Klachten hebben soms betrekking op meerdere behoorlijkheidsnormen tegelijkertijd. De behoorlijkheidsnormen zijn:

Open en duidelijk

1. Transparant
2. Goede informatieverstrekking
3. Luisteren naar de burger
4. Goede motivering

Betrokken en oplossingsgericht

11. Maatwerk
12. Samenwerking
13. Coulante opstelling
14. Voortvarendheid
15. De-escalatie

Respectvol

5. Respecteren van grondrechten
6. Bevorderen van actieve deelname door de burger
7. Fatsoenlijke bejegening
8. Fair play
9. Evenredigheid
10. Bijzondere zorg

Eerlijk en Betrouwbaar

16. Integriteit
17. Betrouwbaarheid
18. Onpartijdigheid
19. Redelijkheid
20. Goede voorbereiding
21. Goede organisatie
22. Professionaliteit

Samenvatting klachten

(Voor een overzicht van de bij de klachten betrokken behoorlijkheidsnormen: zie onder conclusies)

De eerste klacht ging over een inhoudelijke aanvraag. De ene medewerker vertelde klager dat iets niet kon en een ander dacht dat dit wel kon. Een dag later heeft de ex-partner van klager het wel kunnen regelen bij de gemeente. Klager vond dit een onprofessionele houding en wilde hierover vooral een signaal afgeven. Hij gaf aan dat als een bepaald antwoord niet helemaal zeker is, beter tegen de betreffende persoon gezegd kan worden dat hij hierover wordt teruggebeld. Aan klager zijn hiervoor

excuses aangeboden en het voorval is intern met de betrokken medewerker(s) besproken. Met het afgeven van dit signaal en het aanbieden van de excuses was de klacht naar tevredenheid van klager opgelost.

De betrokken behoorlijkheidsnormen waren: goede informatieverstrekking en professionaliteit.

De behandelingstermijn bedroeg 6 dagen.

De tweede klacht had betrekking op het feit dat er, onaangekondigd, een landmeter een bouwwerk op een achtererf ging inmeten. Aan klagers is uitleg gegeven waarom het inmeten plaatsvond en zijn excuses aangeboden. Voortaan zal bij het inmeten van een bouwwerk in opdracht van de gemeente in ieder geval een briefje achtergelaten worden waarin een contactpersoon bij de gemeente wordt genoemd.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: transparant.

De behandelingstermijn bedroeg 4 dagen.

De derde klacht had betrekking op het feit dat klaagster vond dat zij kortaf te woord was gestaan door een medewerker van de gemeente en dat deze medewerker haar geen afdoende uitleg over het afwijzen van haar aanvraag had gegeven. Met klaagster is contact opgenomen en is uitleg gegeven over de procedure voor de betreffende aanvraag en ook over het feit dat en waarom de medewerker hierover niet met klaagster in discussie wilde gaan. Klaagster begreep dit, maar had graag direct wat meer uitleg willen hebben. De klacht was hiermee naar tevredenheid van klaagster afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: goede informatieverstrekking.

De behandelingstermijn bedroeg 8 dagen.

De vierde klacht ging over het feit dat er na drie weken nog geen contact met klaagster was opgenomen naar aanleiding van haar e-mailbericht, terwijl in de ontvangstbevestiging stond dat er binnen vijf werkdagen een reactie zou volgen. Aan klaagster zijn excuses aangeboden dat de reactie langer op zich heeft laten wachten. De betreffende medewerker heeft alsnog contact met klaagster opgenomen over de inhoud van haar e-mailbericht en daarmee was de klacht naar tevredenheid van klaagster afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: voortvarendheid.

De behandelingstermijn bedroeg 1 dag.

In de vijfde klacht klaagde een klager over een medewerkster van de gemeente: *“Ze heeft mijn leven letterlijk kapot gemaakt”*. Een dergelijke klacht heeft nogal een impact op de betrokkenen. Deze klacht heeft de formele interne klachtenprocedure doorlopen. Klager en beklagde zijn hierbij afzonderlijk van elkaar gehoord. Tijdens de gesprekken over de klacht bleek dat de medewerkster in een lastige situatie, tussen klager en zijn ex-partner, terecht was gekomen. Uit het onderzoek over de klacht bleek echter niet dat de medewerkster buiten haar boekje had gehandeld. De medewerkster bleek juist haar uiterste best te hebben gedaan om in de lastige situatie op een correcte manier te handelen. Dat klager dit anders heeft ervaren maakt dit niet anders. De klacht is ongegrond verklaard.

De betrokken behoorlijkheidsnormen waren: onpartijdigheid en evenredigheid.

De behandelingstermijn bedroeg 70 dagen.

De zesde klacht ging over het feit dat klaagster zich niet gehoord voelde door een medewerker van een door de gemeente ingeschakelde adviesinstantie. Met klaagster is telefonisch gesproken over haar klacht. Tevens is over de klacht van klaagster contact opgenomen met de adviesinstantie, welke zich echter niet herkende in de klacht. Aan klaagster is uitgelegd, dat zij inhoudelijk bezwaar kon maken tegen het besluit dat de gemeente op basis van het advies zou nemen, als zij van mening was dat dit een onjuist besluit zou zijn. Van deze gelegenheid heeft klaagster geen gebruik gemaakt.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: luisteren naar de burger.

De behandelingstermijn bedroeg 28 dagen.

De zevende klacht had betrekking op het feit dat klaagster van mening was, dat zij door onjuiste informatievoorziening vanuit de gemeente voor dubbele kosten kwam te staan. Zonder een oordeel te

kunnen geven over de gegrondheid van de klacht zijn de dubbele kosten uit coulance aan klaagster terugbetaald. Hiermee was de klacht van klaagster naar tevredenheid afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: maatwerk.

De behandelingstermijn bedroeg 7 dagen.

Met de achtste klacht werd geklaagd over een medewerker van een andere instantie dan de gemeente. Met klager is besproken dat de klacht om deze reden niet door de gemeente kon worden behandeld.

De negende klacht had betrekking op het feit dat via de telefoon privacygevoelige informatie was gedeeld met de vriend van klaagster. Klaagster was hiervan geschrokken en vroeg zich af of deze informatie ook was gedeeld als degene aan de andere kant van de telefoon iemand anders dan haar vriend was geweest. Aan klaagster zijn excuses aangeboden en de klacht is besproken met de betrokken medewerkers, om herhaling in de toekomst te voorkomen.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: professionaliteit.

De behandelingstermijn bedroeg 2 dagen.

De tiende klacht ging over een telefonisch contact met een medewerker van de gemeente. Klaagster vond dat er niet naar haar geluisterd werd en het telefoongesprek was uit de hand gelopen. Klaagster gaf aan dat zij zelf ook in een erg lastige persoonlijke situatie zat en dat dit meegespeeld kan hebben bij het uit de hand lopen van het telefoongesprek. Niettemin vond zij de houding van de medewerker van de gemeente onprofessioneel. De betrokken medewerker had het voorval intern ook al besproken met de leidinggevende. Er zijn excuses aangeboden voor het feit dat het voorval als vervelend is ervaren. Hiermee was de klacht naar tevredenheid van klaagster afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: professionaliteit.

De behandelingstermijn bedroeg 9 dagen.

De elfde klacht had betrekking op het feit dat klaagster voor haar aanvraag graag een andere contactpersoon bij de gemeente wilde hebben. De klacht zag niet op persoonlijke gedragingen van de betrokken medewerker jegens klaagster, maar zou betrekking hebben op de bij de gemeente aanwezige deskundigheid over de aanvraag. Aan klaagster is uitgelegd dat aan haar geen andere contactpersoon zou worden toegewezen en dat de vereiste deskundigheid bij de gemeente (en de betreffende contactpersoon) aanwezig was.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: professionaliteit.

De behandelingstermijn bedroeg 12 dagen.

Conclusies

klacht	behoorlijkheidsnorm	Behandelingsduur (in dagen)
1	goede informatieverstrekking en professionaliteit	6
2	transparant	4
3	goede informatieverstrekking	8
4	voortvarendheid	1
5	onpartijdigheid en evenredigheid	70
6	luisteren naar de burger	28
7	maatwerk	7
8	--	--
9	professionaliteit	2
10	professionaliteit	9
11	professionaliteit	12

Vier klachten/klachtonderdelen hadden betrekking op de professionaliteit van het gemeentelijk handelen. Onder professionaliteit wordt hier verstaan, dat de overheid zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen en richtlijnen werken. Hun opstelling is in alle gevallen gepast en deskundig.

In drie van de beschreven gevallen zijn excuses aangeboden, in ieder geval voor de manier waarop het overheidshandelen bij de klagers is overgekomen. In twee gevallen is de gevolgde werkwijze intern besproken en heeft dit tot aanpassing van de werkwijze geleid.

Eén klacht had betrekking op niet tijdig reageren (voortvarendheid). Deze klacht bleek terecht en hiervoor zijn excuses aangeboden.

Bij één klacht kwam maatwerk kijken. Dit houdt in dat de gemeente in voorkomende gevallen bereid is om af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. In dit geval is hiermee een oplossing voor de specifieke klacht bereikt.

Twee klachten hadden betrekking op een goede informatieverstrekking. Hieruit blijkt dat het belangrijk blijft om vanuit de positie van de inwoners naar de (manier van) informatieverstrekking te kijken.

13 april 2021,
Wilco de Vries
klachtencoördinator gemeente Dalfsen