

Informatie voor de raad

Onderwerp	-	Jaarrapportage klachten 2022
Portefeuillehouder	-	E. van Lente (burgemeester)
Eenheid	-	Bedrijfsvoering
Contactpersoon	-	Judith Zwiers
Contactgegevens	-	j.zwiers@dalfsen.nl
Openbaarheid	-	Openbaar

Behandeld in collegevergadering van	9 mei 2023
Behandeling in raadsvergadering van	30 mei 2023

Kernboodschap:

Het college van B&W stelt u voor kennis te nemen van:
De jaarrapportage over de interne klachtbehandeling in 2022

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 Stichting Overijsselse Ombudsman, welke in 2022 één klacht over de gemeente Dalfsen in behandeling heeft en in 2023 verder wordt afgewikkeld. Het jaarverslag van de Stichting Overijsselse Ombudsman zal nog door u worden ontvangen.

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.

In 2022 zijn 26 klachten ingediend, die gericht waren tegen gedragingen van een bestuursorgaan of een persoon. Een klacht is verder behandeld als bezwaarschrift tegen een eerder genomen besluit. Eén klacht is ingetrokken en een tweetal klachten had geen betrekking op een gedraging die aan een bestuursorgaan kon worden toegerekend. In een tweetal gevallen is de klacht buiten behandeling gesteld. De meeste klachten zijn informeel afgedaan.

Drie van de ingekomen klachten hebben de formele interne klachtenprocedure doorlopen. In één geval is omdat pas na negen maanden een inhoudelijke behandeling plaatsvond van de brief, een immateriële schadevergoeding toegekend van € 500,-. 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.

Trends

Ten opzichte van 2021 is het aantal klachten gelijk gebleven. Wel zijn er door meerdere klagers meerdere klachten ingediend. Dit is vermoedelijk gedaan vanuit het oogpunt om in lopende kwesties aandacht te vragen voor hun situatie. Of sprake is van een trend zal in het jaar 2023 duidelijk worden.

Behandelduur

De behandelduur in het informele traject, is 6 weken. Indien de formele interne klachtenprocedure wordt doorlopen is de behandeltijd 6-10 weken. In bijna alle gevallen is ruim binnen de behandelingsduur gebleven. In het geval waarbij klager extern heeft geklaagd en in overleg met de Stichting Overijsselse Ombudsman de externe procedure wordt gevolgd, is dat langer dan de 10 weken en zal begin 2023 worden afgerond.

Communicatie:

De rapportage zal op de website van de gemeente worden gepubliceerd en is voor iedereen in te zien.

Bijlagen:

1. Jaarrapportage klachten 2022

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester
drs. E. van Lente

de gemeentesecretaris/alg. directeur
H.J. van der Woude



Klachten 2022

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 op.

Een klacht kan betrekking hebben op een gedraging van een bestuursorgaan, een bestuurder of een medewerker van de gemeente Dalfsen. Gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, worden aangemerkt als gedragingen van het bestuursorgaan. De gemeente Dalfsen is niet verplicht om klachten te behandelen die betrekking hebben op besluiten waartegen bezwaar of beroep open staat (of open heeft gestaan) en meldingen die zien op de openbare ruimte. Een melding kan worden gemaakt over iets fysieks in de openbare ruimte zoals een losse stoeptegels. 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. 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 veel gevallen een meer bevredigend resultaat kan opleveren dan het volgen van de formele procedure.

Als via de informele procedure geen oplossing wordt bereikt, wordt ingevolge 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 in het bijzijn van de klachtencoördinator gehoord. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt. De klachtbehandelaar neemt een gemotiveerd standpunt in over de klacht (tenzij een disciplinaire straf wordt geadviseerd, dan neemt het bestuursorgaan een standpunt 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 de klager een verzoekschrift indienen bij de Stichting Overijsselse Ombudsman. Bij deze instantie vindt een externe behandeling van de klacht plaats. In 2022 is einde van dat jaar, bij de Stichting Overijsselse Ombudsman door één klager een aantal malen geklaagd over één medewerker en een besluit. De afhandeling van deze klacht vindt in 2023 plaats. Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman over 2022 wordt nog verwacht.

Klachten 2022

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.

In 2022 zijn 26 klachten ingediend. Dit is vergelijkbaar met 2021. Van deze klachten waren er 4 niet gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan. Daarnaast zijn door vier klagers meerdere klachten ingediend en heeft 1 klager verschillende malen herhaaldelijk geklaagd bij de Stichting Overijsselse Ombudsman.

De meeste 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. In twee gevallen is daarbij uitdrukkelijk toegezegd dat de klacht wordt meegenomen in het jaarverslag en dat een aanbeveling wordt gedaan om klachten als niet (tijdig) reageren en geen voortvarendheid, zo goed mogelijk tegen te gaan.

In totaal zijn 4 klachten formeel afgedaan. Hierin zijn twee gevallen waarbij de klacht buiten behandeling is gesteld, meegerekend.

Trend (aantallen klachten per jaar)

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal klachten	13	10	16	10	11	26	26

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 essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk:
 - Transparant
 - Goede informatieverstrekking
 - Luisteren
 - Goede motivering

- Respectvol:
 - Respecteren grondrechten
 - Bevorderen actieve deelname door burger
 - Fatsoenlijke bejegening
 - Fair play
 - Evenredigheid
 - Bijzondere zorg

- Betrokken en oplossingsgericht:
 - Maatwerk
 - Samenwerking

- Coulante opstelling
 - Voortvarendheid
 - De-escalatie
- Eerlijk en betrouwbaar:
 - Integriteit
 - Betrouwbaarheid
 - Onpartijdigheid
 - Redelijkheid
 - Goede voorbereiding
 - Goede organisatie
 - Professionaliteit

Behandeltermijnen

De meeste klachten zijn via de informele weg afgedaan binnen de behandelingstermijn van 6 weken. Voor de formele procedure wordt 6-10 weken gerekend. In alle gevallen waarin de klacht formeel is afgedaan, is dat binnen de zes weken gebeven. In één geval wordt de behandeltermijn overschreden. Dit heeft te maken met het herhaaldelijk indienen van klachten en inhoudelijke bezwaren bij de Stichting Overijsselse Ombudsman in de maand december van 2022 terwijl de klachten niet eerder bij de gemeente waren ingediend. Het betroffen herhaalde klachten tegen een medewerker van de gemeente. In dit geval is er in overleg met de Stichting Overijsselse Ombudsman voor gekozen om in januari 2023 klager te horen in aanwezigheid van de leidinggevende, de medewerker en de klachtencoördinator.

Samenvatting klachten

De meeste klachten zien op de te lange behandeltermijn, de voortvarendheid en het niet nakomen van afspraken en het niet of te laat te reageren. In één geval heeft een bezwaar veel te lang gelegen omdat dit bezwaar in het ongerede is geraakt. Door een medewerker is persoonlijk contact opgenomen en heeft zij een huisbezoek gebracht. Hierbij is uitgebreid excuses gemaakt met een bosje bloemen en is naar het bezwaar geluisterd. Wel heeft deze persoonlijke actie geleid tot intrekking van het bezwaar. Klager heeft echter geen aanleiding gezien om de klacht in te trekken maar wilde ook niet de formele procedure doorlopen. Toegezegd is dat de klacht wordt meegenomen in de jaarlijkse rapportage en dat blijvend aandacht wordt gevraagd aan een goede organisatie zodat bezwaren niet uit het oog worden verloren en dat zaken blijvend voortvarend worden behandeld.

In een ander geval waarbij pas na bijna negen maand is gereageerd op zijn bericht waarbij klager het inhoudelijk niet eens was met het standpunt van het college, is in dit bijzondere geval een immateriële schadevergoeding van € 500,- toegekend.

Een enkele klager heeft de ervaring dat bij Ruimtelijke Ordening en Openbare ruimte (verkeer) stelselmatig niet of niet tijdig wordt gereageerd op e-mails en dat klager niet wordt teruggebeld. Klager wil een duidelijk signaal afgeven dat dit niet aanvaardbaar is. Toegezegd is dat dit wordt opgenomen in jaarverslag en hierop een aanbeveling wordt gedaan. In alle gevallen zijn excuses gemaakt.

Drie klachten hadden betrekking op een goede informatieverstrekking. De informatieverstrekking zou niet duidelijk en tijdig zijn geweest. Hieruit blijkt dat het belangrijk blijft om vanuit de positie van de inwoners naar de manier van informatieverstrekking te kijken en waar als het kan, duidelijk aan te geven wanneer de informatie beschikbaar is.

Door vier klagers zijn meerdere klachten ingediend. Een klager heeft tot tweemaal toe over de openbare ruimte geklaagd waarbij al wel eerder op de melding is gereageerd. Dit is aangemerkt als één klacht en is verder niet in behandeling genomen omdat die niet zag op een gedraging.

Een vijftal klachten zag op de bejegening. De betreffende medewerker zou zich niet respectvol en professioneel richting klager hebben gedragen. In de meeste gevallen is het voorval door betrokkenen verschillend beleefd en is excuses aangeboden voor hoe klagers dit hebben ervaren.

Eén klacht zag op gedrag van meerdere medewerkers van de gemeente. Er zou door de Raadhuisstraat door medewerkers van de gemeente, te hard worden gereden en niet juist worden geparkeerd (blauwe zone, geen ontheffing). Via de interne gemeentelijke internetpagina is hier aandacht voor gevraagd. Afgesproken is dat indien dit niet tot voldoende tevredenheid zou leiden (minder hard rijden en juiste ontheffingen) dat klager zich opnieuw zal melden. Tot op heden heeft klager zich niet gemeld

Een drietal klachten zijn binnengekomen over de betrouwbaarheid en goede organisatie. Zo is in geval een werkplan van een andere cliënt ontvangen, het gebruiken van een onjuiste postcode (formeel nog geen nieuw adres toegekend maar wel gebruikt) en dat de toegestuurde (persoonlijke) informatie niet in een gesloten enveloppe was toegestuurd.

Andere 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 één van deze gevallen zijn excuses aangeboden.

Een vijftal klachten zijn niet aangemerkt als klacht, het gaat daarbij om een aansprakelijkstelling, een bezwaar, een melding openbare ruimte, verzoek om handhaving en verzoek om onderzoek declaraties van een raadslid.

In elf gevallen is excuses aangeboden, in ieder geval voor de manier waarop het overheidshandelen bij de klagers is overgekomen.

In één geval is in overleg met de Stichting Overijsselse Ombudsman de externe klachtenprocedure gestart vanwege herhaaldelijke klachten tegen één medewerker. De klacht wordt in 2023 verder afgedaan.

De meeste klachten hadden betrekking op (medewerkers van) de organisatieonderdelen Publieksdienstverlening en Maatschappelijke Ondersteuning. Dit zijn ook de organisatieonderdelen waarin de meeste publiekscontacten plaatsvinden.

Klachten over commissie van advies voor de bezwaarschriften

Opvallend is dat in 2022 een paar klachten zijn ingediend tegen de commissie van advies voor de bezwaarschriften. Dit is in de afgelopen jaren niet eerder gebeurd. Eén bezwaarmaker heeft in de bezwaarprocedure geklaagd over de commissie voor de bezwaren en is daarbij teruggekomen op een klacht die eerder informeel is afgedaan. De klacht zag echter niet op een gedraging van de commissie voor de bezwaarschriften. De klacht is verder afgedaan met een schriftelijk excuus op de eerdere klacht. Daarnaast is de klacht tegen de commissie buiten behandeling gesteld omdat klager niet duidelijk heeft gemaakt, na er om te zijn verzocht, op welke gedraging van de commissie zijn klacht zag.

Een tweede bezwaarmaker heeft tot tweemaal toe een klacht tegen de commissie bezwaarschriften ingediend. Ook hier was niet duidelijk op welke gedraging van de commissie de klachten zagen en is dit door klager na daarom te zijn verzocht, niet nader aangegeven. De klachten zijn buiten behandeling gesteld. Of er nu een daadwerkelijke tendens gaat ontstaan dat burgers iedere

gelegenheid gaan aangrijpen om zich (in bezwaar) gehoord te voelen, is nog niet te zeggen. Met de jaarrapportage over 2023 is een duidelijker beeld te krijgen of dit slechts incidenten zijn geweest of dat er toch een trend is waar te nemen.

Stichting Overijsselse Ombudsman

Wanneer de indiener van een klacht het niet eens is met de afhandeling van de klacht, bestaat de mogelijkheid de klacht binnen een jaar voor te leggen aan een ombudsvoorziening. Iedere gemeente is verplicht een ombudsvoorziening in te stellen (artikel 9:18 Awb en artikel 81p Gemeentewet). De gemeente Dalfsen is aangesloten bij de Stichting De Overijsselse Ombudsman.

Eind 2022 is door één klager verschillende malen een (herhaaldelijke) klacht over een medewerker ingediend en over een beslissing bij de Stichting Overijsselse Ombudsman. In overleg met de Stichting De Overijsselse Ombudsman is gekozen voor een praktische benadering, niet eerst de klacht door de gemeente af te laten doen, maar dat klager direct door de Ombudsman wordt gehoord. De klacht wordt verder meegenomen in de jaarrapportage van 2023.

Complex klaaggedrag, notoire klagers

Dit jaar hebben een beperkt aantal klagers (4) meerdere malen een klacht ingediend. De klachten zijn niet allemaal als klachten aan te merken en in enkele gevallen vermoedelijk meer bedoeld om een punt te maken in lopende kwesties (bezwaar, aanvragen). Vaak is het lastig om met deze klagers in contact te komen en kan het moeilijk praten zijn met deze personen. De verwachting is dat steeds meer zal worden geklaagd door (kwetsbare) burgers) om op een af andere manier een punt te maken, aandacht te vragen voor hun zaak. Complex klaaggedrag zal naar verwachting toenemen. Dat vergt meer inspanning van de organisatie om dit goed te begeleiden en niet te laten escaleren. Uitgangspunt is dat de mensen om wie het gaat niet lastig zijn, maar dat hun gedrag als lastig wordt ervaren. Ondanks dat er meerdere klagers zijn die verschillende klachten hebben ingediend bij de gemeente, kan nog niet worden gesproken van notoire klagers. Wel is het goed hier blijvend aandacht voor te hebben en tijdig te signaleren dat men met een notoire klager te maken kan hebben en hoe daar verder mee om te gaan, goede afspraken met klager te maken.

Conclusies en aanbevelingen

Een terugkerende klacht is dat niet tijdig of helemaal niet wordt gereageerd en dat een enkele klager dit meermaals bij verschillende medewerkers overkomt. Het is niet goed dat er een soort van patroon dreigt te ontstaan dat niet (tijdig) wordt gereageerd. Wanneer de verwachting wordt gewekt dat binnen 5 werkdagen een reactie zal volgen, dan mag de burger erop vertrouwen dat er ook een reactie zal volgen. Uiteraard is er begrip voor de werkdruk maar veel van de klachten zijn te voorkomen wanneer medewerkers goed de verwachtingen managen en duidelijke afspraken worden gemaakt over een eventueel vervolg en dat tussentijds de burger worden geïnformeerd.

Blijvend aandacht zal er moeten zijn voor de voortvarendheid van de lopende zaken door continue de termijnen de bewaken met bijvoorbeeld lijsten, om te voorkomen dat bezwaren en andere zaken in het ongereede geraken.

Positief is dat veel klachten informeel zijn opgelost en dat dit verder met de medewerkers is besproken. Belangrijk punt blijft dat iedereen aandacht heeft voor houding en gedrag richting inwoners en dat iedereen zich houdt aan de afspraken.

Judith Zwierts
Klachtencoördinator gemeente Dalfsen