



Rapportage Klachtencoördinator

1 januari 2021 – 31 december 2021

www.bronckhorst.nl



gemeente Bronckhorst

Inleiding

In de voorgaande rapportage van januari 2020-december 2020 hebben we al benoemd dat er verbeteringen zijn doorgevoerd mede naar aanleiding van reacties van personen die een klacht hadden ingediend. Wij borduren nu voort op die rapportage en hopen dan ook dat er een leesbare rapportage is voor u als college en raad, maar ook voor de inwoners van de gemeente Bronckhorst. Ook deze rapportage wordt gepubliceerd op de website van Bronckhorst om meer inzage en transparantie te geven hoe wij als gemeente omgaan met klachten en de behandeling daarvan.

De klachtencoördinator treedt op als sparringpartner bij de interne klachtenbehandeling en beziet daarnaast steekproefsgewijs of klachten correct zijn afgehandeld. De klachtencoördinator stelt ook jaarlijks een rapportage op. In voorkomende gevallen treedt de klachtencoördinator ook op als sparringpartner voor de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

De interne klachtenbehandelaren nemen een klacht in behandeling als de behandeling van de klacht door de medewerker/manager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid voor de klager.

Als ook dit niet tot een oplossing leidt, dan kan een beroep worden gedaan op de Nationale Ombudsman.

In de volgende hoofdstukken van deze rapportage komen aan bod:

1. Wat is een klacht?
2. Hoe verloopt de klachtafhandeling?
3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd.
4. Conclusies en aanbevelingen.

Inhoud

1. Wat is een klacht.	4
2. Hoe verloopt de klachtafhandeling	5
Behandelen klachten door de Nationale ombudsman	5
3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd	6
Nationale Ombudsman	7
4. Conclusies en aanbevelingen	8

1. Wat is een klacht.

“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan.”

In onderstaand schema worden drie soorten gedragingen onderscheiden. Klachten hebben betrekking op de gedragingen in de eerste kolom. Dit laat onverlet dat het niet of niet tijdig gevolg geven aan een melding, als bedoeld in de derde kolom, ook klachtwaardig kan zijn.

Klacht	Bezwaar en beroep	Melding
Bejegening; niet terugbellen; niet beantwoorden van vragen; anderszins onbehoorlijk handelen, geen of slechts gedeeltelijk feitelijke handelingen verrichten etc.	Gericht tegen een beschikking van een bestuursorgaan met rechtsgevolg (wijziging in de rechtspositie) Na bezwaar is beroep en vervolgens hoger beroep mogelijk.	(kleine) onvolkomenheid in de openbare ruimte (takken, stoeptegels gaten in de weg zwerfvuil riolering etc.) Deze meldingen worden zo snel mogelijk opgelost.
Awb hoofdstuk 9 van toepassing,	Awb hoofdstukken 6, 7 en 8 van toepassing.	Geen wettelijke bepalingen van kracht.

2. Hoe verloopt de klachtafhandeling

Voor de klachtafhandeling is een procesbeschrijving gemaakt. Deze ziet er als volgt uit:

Fase 1: de registratie

1. Klacht komt binnen.
2. Interne klachtenbehandelaren beoordelen of het daadwerkelijk om een klacht gaat.
3. De post wordt geregistreerd en vervolgens opgepakt door het bestuurssecretariaat.
4. bestuurssecretariaat zendt ontvangstbevestiging aan klager, zonder mededeling wie de klacht gaat behandelen; cc interne klachtenbehandelaren.
5. bestuurssecretariaat zendt klacht aan manager en medewerker waarover wordt geklaagd en in cc aan de interne klachtenbehandelaren..

Fase 2: de behandeling door de manager

6. Klager niet tevreden; manager neemt contact op met de klager.
7. Klager tevreden: zaak afgerond, manager informeert bestuurssecretariaat, bestuurssecretariaat informeert interne klachtenbehandelaren.
8. Klager niet tevreden: zaak naar interne klachtenbehandelaren; contact opnemen met de klachtencoördinator.

Fase 3: de behandeling door de interne klachtenbehandelaren

9. Interne klachtenbehandelaren nemen contact op met de klachtencoördinator.
10. Interne klachtenbehandelaren onderzoeken de klacht, horen partijen en rapporteren hun bevindingen aan burgemeester en wethouders.
11. Burgemeester en wethouders informeren klager over hun oordeel. Rapportage van de interne klachtenbehandelaren als bijlage meesturen naar klager.
12. Klager tevreden: zaak afgerond.
13. Klager niet tevreden: klager kan door naar de Nationale ombudsman.

Behandelen klachten door de Nationale ombudsman

1. Nationale Ombudsman neemt contact op met contactpersoon van de gemeente voor de Nationale ombudsman.
2. Nationale ombudsman onderzoekt de zaak, pleegt hoor en wederhoor en geeft zijn bevindingen en aanbevelingen.
3. Bevindingen en aanbevelingen gaan naar manager van het cluster waarover is geklaagd; cc coördinatiepunt, interne klachtenbehandelaren en de klachtencoördinator.
4. Manager rapporteert aan bestuursorgaan en geeft aan wat er met het oordeel en de aanbevelingen van het bestuursorgaan gebeurt, cc naar coördinatiepunt, interne klachtenbehandelaren en klachtencoördinator.
5. Bestuursorgaan informeert de Nationale ombudsman op welke wijze aan de aanbevelingen gevolg zal worden gegeven.
6. Geen gevolg geven aan de aanbevelingen: gemotiveerd meedelen aan de Nationale ombudsman.
7. Registratie van de ingediende klachten is verplicht, evenals het jaarlijks publiceren van de geregistreerde klachten.

3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd

Aantallen klachten 2021	
Cluster	Aantal
Klantadvies/ Burgerzaken	10
Wonen & Werken	2
Participatie	4
Toezicht & Handhaving	2
Buiten	6
Omgeving	7
Bestuur	2
Totaal	33

Behandelduur klachten 2021	
Binnen 2 weken	14
Binnen 4 weken	5
Binnen 6 weken ¹	1
Langer	13

¹ De wettelijke behandelduur is bij afdoening door de manager en door de interne klachtenbehandelaar 6 weken. De termijn kan met 4 weken verlengd worden. De klachten hadden betrekking op de wijze waarop mensen te woord werden gestaan (12), de bereikbaarheid (3), niet of te laat reageren (7), werkwijze/procedure (4) en inhoud (7).

Van alle klachten zijn er 26 door de manager/burgemeester (al dan niet met de betreffende medewerker) in overleg met de indiener van de klacht afgehandeld.

In zeven gevallen is daarna nog een beroep gedaan op de interne klachtenbehandelaar.

Er is door één persoon een beroep gedaan op de Nationale Ombudsman.

Daar waar de behandelduur langer was dan 6 weken had dit te maken met de complexiteit van de klacht, de betrokkenheid van meerdere personen of clusters maar ook basale redenen als vakanties speelden in een enkel geval een rol. Klagers werden over de langere behandelduur wel geïnformeerd.

Het aantal klachten in 2021 is 17 klachten meer dan in 2020, waarvan 7 klachten behandeld zijn door de interne klachtenbehandelaren.

Het aantal klachten is meer dan in de drie voorliggende jaren. Een oorzaak daarvoor ligt wellicht in de gevolgen van corona en het thuiswerken. De indruk bestaat dat door het vele thuiswerken onze inwoners 'dichter op de bal zaten'.

Jaar	Aantal	Afgedaan door manager	Afgedaan door interne klachtenbehandelaar
2016	18	16	2
2017	33	27	6
2018	22	20	2
2019	15	15	0
2020	16	14	2
2021	33	26	7

In 2021/2022 zijn na afloop van de klachtbehandeling door de klachtencoördinator de volgende vragen aan de indieners van de klacht voorgelegd:

1. Bent u in zijn algemeenheid tevreden over de afhandeling van de klacht?
2. Is er na het indienen van de klacht snel een eerste contact met u geweest, bijvoorbeeld een telefoontje?
3. Bent u tevreden over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld?
4. Zijn eventueel gemaakte afspraken ook daadwerkelijk nagekomen?
5. Zou u in een voorkomend geval opnieuw een klacht indienen?
6. Hebt u suggesties voor een andere klachtafhandeling in de toekomst?

Alle indieners van klachten is gevraagd deze vragen te beantwoorden. Het aantal mensen dat reageert is beperkt en deze zijn in het algemeen tevreden over de klachtafhandeling: "super opgelost" en 'na klacht snel afgehandeld'. Die laatste reactie lijkt er op te duiden dat de mate waarin de klachtafhandeling positief wordt ervaren samenhangt met de wijze waarop het 'onderliggende probleem' wordt opgelost.

Nationale Ombudsman

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures.

In 2021 is 14 keer contact gezocht met de Nationale Ombudsman (zie bijlage 1). In 13 gevallen was er geen aanleiding om een onderzoek te starten. Bij de Nationale Ombudsman is 1 geval in behandeling, maar hiervoor is nog geen onderzoek gestart.

4. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1. Het aantal klachten is gestegen ten opzichte van de voorgaande jaren. De komende jaren zal bezien zal moeten worden of dit een trend is en welke oorzaken hier mogelijk onder kunnen liggen.
2. De klachten zijn niet gelijkelijk over alle organisatieonderdelen verdeeld. De meeste klachten worden ingediend bij de clusters met veel klantcontacten, te weten Burgerzaken, Participatie, Buiten en Omgeving.
3. Bijna 80% van de klachten is door de manager afgehandeld.
4. Twee/derde van de klachten is binnen de maximale termijn van 6 weken afgehandeld, waarvan ruim 40% binnen 2 weken.

Aanbevelingen

Er zijn geen aanbevelingen. Aanbevelingen uit eerdere jaren zijn opgevolgd en hebben tot het gewenste resultaat (duidelijke, transparante en kortere behandelduur) geleid.