



Rapportage Klachtencoördinator

1 januari – 31 december 2023

www.bronckhorst.nl



gemeente Bronckhorst

Inleiding

Voor de klachtenrapportage van 2023 borduren wij voort op de eerdere rapportages 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. 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. Daarnaast kan het voorkomen dat de klachtencoördinator invalt voor een interne klachtenbehandelaar bij een gesprek tussen klager en beklagde. Tot slot kan het voorkomen dat de klachtencoördinator ook optreedt als sparringpartner voor de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

De interne klachtenbehandelaren nemen een klacht in behandeling als de informele 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 binnen 1 jaar na datum verzending besluit, van het college van burgemeester en wethouders, afhandeling klacht.

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
3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd	6
Nationale Ombudsman	8
4. Conclusies en aanbevelingen	9

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 binnen 1 jaar na verzending besluit afhandeling klacht.

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



In 2023 hadden de klachten betrekking op de wijze waarop mensen te woord werden gestaan (2), niet of te laat reageren (6), werkwijze/procedure (3) en inhoud (12).

Van alle klachten zijn 5 klachten door de manager/burgemeester (al dan niet met de betreffende medewerker) in overleg met de indiener van de klacht afgehandeld. En 11 klachten door medewerker afgehandeld.

In zeven gevallen is daarna nog een beroep gedaan op de interne klachtenbehandelaar. Er staat nog één klacht open. Er is nog door niemand van de klagers uit 2023 een beroep gedaan op de Nationale Ombudsman.

Het aantal klachten in 2023 is hetzelfde als in 2022, wel zijn er minder 'geen klachten'.



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.

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.

Door wisseling van de klachtencoördinator zijn er geen evaluatievragen gesteld aan de indieners van klachten. Dit wordt weer opgepakt voor 2024.

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 2023 is 10 keer contact gezocht met de Nationale Ombudsman (zie bijlage 1). Er zijn 12 zaken behandeld (nog twee vanuit 2022). In 11 gevallen was er geen aanleiding om een onderzoek te starten, maar volstond de Nationale Ombudsman met informeren of doorverwijzing. In één geval heeft de Nationale Ombudsman een beperkt onderzoek uitgevoerd en dit onderzoek tussentijds beëindigd.

4. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1. Het aantal klachten is ten opzichte van 2022 gelijk gebleven. De klachten zijn niet gelijkmatig over alle organisatieonderdelen verdeeld. De meeste klachten zijn ingediend bij clusters met veel klantcontacten.
2. Van de 23 klachten werd het overgrote deel (17) binnen 6 weken afgehandeld, waarvan (13) binnen 2 weken en (3) binnen 4 weken.

Aanbevelingen

De aanbevelingen van 2022 blijven onverminderd van kracht.

1. In alle gevallen streven naar een snelle eerste contact door de manager, bij voorkeur binnen een week na het indienen van de klacht;
2. Het ontwikkelteam vragen om in 2024 de training “mediationvaardigheden” onder de aandacht van medewerkers te brengen.