



# Rapportage Klachtencoördinator

1 januari 2020 – 31 december 2020

[www.bronckhorst.nl](http://www.bronckhorst.nl)



gemeente Bronckhorst

## Inleiding

Begin dit jaar hebben we een klachten rapportage over de periode 1 januari 2019- 30 juni 2020 voorgelegd; dit om ook de eerste ervaringen met de onafhankelijke vertrouwenspersoon mee te nemen. Deze rapportage beslaat het gehele verslagjaar 2020 en overlapt dus deels de eerdere rapportage.

In de eerdere rapportage hebben we al benoemd dat er verbeteringen zijn doorgevoerd mede naar aanleiding van reacties van personen die een klacht hadden ingediend. Wij hopen dan ook dat er nu een leesbare rapportage is voor u als college en raad, maar ook voor de inwoners van de gemeente Bronckhorst. Zoals u hebt kunnen zien is de rapportage van 2019 en eerste helft van 2020 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

<b>1. Wat is een klacht</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Hoe verloopt de klachtafhandeling</b> .....	<b>5</b>
Fase 2: de behandeling door de medewerker .....	5
Fase 3: de behandeling door de manager.....	5
Fase 4: de behandeling door de interne klachtenbehandelaren .....	5
Behandelen klachten door de Nationale ombudsman .....	5
<b>3. Overzicht van ingediende klachten naar aantal, aard, organisatieonderdeel en doorlooptijd</b> .....	<b>6</b>
Nationale Ombudsman .....	7
<b>4. Conclusies en aanbevelingen</b> .....	<b>8</b>

## 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.

<b>Klacht</b>	<b>Bezwaar en beroep</b>	<b>Melding</b>
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 medewerker**

6. Medewerker behandelt de klacht, informeert klager over zijn bevindingen en rapporteert aan manager; cc naar bestuurssecretariaat en interne klachtenbehandelaren.
7. Klager tevreden: zaak afgerond.

### **Fase 3: de behandeling door de manager**

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

### **Fase 4: de behandeling door de interne klachtenbehandelaren**

11. Interne klachtenbehandelaren nemen contact op met de klachtencoördinator.
12. Interne klachtenbehandelaren onderzoeken de klacht, horen partijen en rapporteren hun bevindingen aan burgemeester en wethouders.
13. Burgemeester en wethouders informeren klager over hun oordeel. Rapportage van de interne klachtenbehandelaren als bijlage meesturen naar klager.
14. Klager tevreden: zaak afgerond.
15. 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 2020	
Cluster	aantal
Klantadvies	3
Burgerzaken	4
Participatie	2
Handhaving	1
Buiten	1
Omgeving	3
Bestuur	2
Totaal	16

Behandelduur klachten 2020	
Binnen 2 weken	8
Binnen 4 weken	3
Binnen 6 weken	1
Langer	4

<sup>1</sup> 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 (6), de bereikbaarheid (1), het verstrekken van onjuiste informatie (1), niet of te laat reageren (2), werkwijze/procedure (2) en inhoud (4).

Van alle klachten zijn er 14 door de manager/leidinggevende (al dan niet met de betreffende medewerker) in overleg met de indiener van de klacht afgehandeld.

In twee gevallen is daarna nog een beroep gedaan op de interne klachtenbehandelaar. Er is geen 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.

Het aantal klachten in 2020 is één klacht meer dan in 2019, waarvan 2 klachten behandeld zijn door de interne klachtenbehandelaren.

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

In 2020 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?

In 13 gevallen is gevraagd om bovenvermelde vragen te beantwoorden. In drie gevallen niet omdat deze klachten direct met één telefoontje naar tevredenheid opgelost konden worden.

Er zijn 8 reacties teruggekomen. In zijn algemeenheid werd de snelheid waarmee contact werd opgenomen en het nakomen van gemaakte afspraken positief beoordeeld. De vraag of in een voorkomend geval opnieuw een klacht zou worden ingediend, werd in alle gevallen positief beantwoord.

Eén iemand gaf aan de vragen niet te willen beantwoorden. Eén iemand was niet tevreden met de uitkomst van de behandeling van de klacht door de manager en daarna is de behandeling van de klacht in 2021 overgenomen door de interne klachtenbehandelaren.

En tenslotte was er één iemand die absoluut niet tevreden was over de afhandeling van de klacht en deze persoon overweegt een klacht te dienen bij de Nationale Ombudsman.

### **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 2020 is 4 keer contact gezocht met de Nationale Ombudsman. In alle gevallen was er geen aanleiding om een onderzoek te starten.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

### Conclusies

1. De klachten zijn niet gelijkmatig over alle organisatieonderdelen verdeeld. De meeste klachten worden ingediend bij de clusters met veel klantcontacten, te weten Burgerzaken, Participatie en Omgeving.
2. Op basis van het beschreven proces probeert eerst de medewerker de klacht op te lossen en als dat niet lukt de manager/leidinggevende. In de praktijk wordt de eerste stap overgeslagen en onderneemt direct de manager/leidinggevende actie.
3. In twee gevallen is in 2020 is zonder informele procedure gelijk een beroep gedaan op de interne klachtenbehandelaren.
4. Van de 16 klachten werd het merendeel (12) binnen 6 weken afgehandeld..

### Aanbevelingen

1. Het indienen van een klacht gemakkelijker maken, niet alleen met gebruikmaking van DigiD.
2. Onderzoeken of uitgesproken verwachtingen/toezeggingen over wanneer teruggebeld word/contact wordt opgenomen met een inhoudelijke boodschap niet te ambitieus zijn;
3. Klachtenprocedure op onderdelen herzien (bijv. klachtbehandeling gelijk door manager en niet eerst door medewerker).

Alle bovenstaande aanbevelingen zijn opgepakt in 2020 en op 24 januari 2021 is er een nieuwe Klachtenregeling Bronckhorst vastgesteld. Het indienen van een klacht is vergemakkelijkt. Het indienen van een klacht is ook mogelijk zonder gebruikmaking van DigiD.