



Rapportage Klachtencoördinator

1 januari 2022 – 31 december 2022

www.bronckhorst.nl



gemeente Bronckhorst

Inleiding

Wij borduren 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. De 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 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	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 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

Aantallen klachten	2021	2022
Cluster	Aantal	Aantal
Klantadvies/ Burgerzaken	10	2
Wonen & Werken	2	1
Participatie	4	8
Toezicht & Handhaving	2	0
Buiten	6	6
Omgeving	7	1
Bestuur	2	1
Juridisch	0	1
Zorg & leren	0	1
Totaal	33	21

Behandelduur klachten	2021	2022
Binnen 2 weken	14	8
Binnen 4 weken	5	5
Binnen 6 weken ¹	1	2
Langer	13	4
Nog openstaand	0	2

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.

In 2022 hadden de klachten betrekking op de wijze waarop mensen te woord werden gestaan (11), de bereikbaarheid (1), niet of te laat reageren (3), werkwijze/procedure (3) en inhoud (3).

Van alle klachten zijn er 16 door de manager/burgemeester (al dan niet met de betreffende medewerker) in overleg met de indiener van de klacht afgehandeld.

In drie gevallen is daarna nog een beroep gedaan op de interne klachtenbehandelaar. Er staan nog twee klachten open. Er is nog door niemand van de klagers uit 2022 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.

Het aantal klachten in 2022 is 12 klachten minder dan in 2021. In 2021 constateerden we een stijging ten opzichte van de jaren daarvoor. Dit werd toegeschreven aan de gevolgen van corona en het thuiswerken. Nu in 2022 de situatie de coronamaatregelen zijn afgebouwd zien we weer een afname van het aantal klachten. Opvallend is de afname van het aantal klachten over cluster Omgeving en Toezicht & Handhaving. Wellicht kan dit verklaard worden doordat een groot aantal medewerkers van deze clusters een tweedaagse training mediationvaardigheden gevolgd heeft. Deze opleiding werd georganiseerd door de Mediationgroep Achterhoek+, een samenwerkingsverband van gemeentelijke mediators waarvan Bronckhorst ook onderdeel uitmaakt.

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	14	7
2022	21	16	3

Na afloop van de klachtbehandeling door de klachtencoördinator zijn via een mail 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?

Slechts 6 indieners van een klacht hebben bovenstaande vragen beantwoord. In zijn algemeenheid zijn de indieners van een klacht tevreden over de gemaakte afspraken en de wijze waarop en de snelheid waarmee de afspraken nagekomen worden. Minder tevredenheid is er over de snelheid waarmee het eerste contact werd gelegd of een afspraak werd bevestigd. Het sneller reageren op een klacht werd dan ook een aantal keren genoemd als suggestie voor een andere klachtafhandeling in de toekomst. Deze uitkomst is wellicht een beetje vreemd in de context van de tabel met de behandelduur, maar dit kan verklaard worden doordat slechts 6 indieners van een klacht hebben gereageerd. In genoemde tabel staat aangegeven dat 15 van de 21 klachten binnen 6 weken zijn afgehandeld, waarvan 8 binnen 2 weken en 5 binnen 4 weken.

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 2022 is 7 keer contact gezocht met de Nationale Ombudsman (zie bijlage 1). In 6 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 gesloten met een brief.

4. Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

1. Het aantal klachten is ten opzichte van 2021 afgenomen. De klachten zijn niet gelijkmatig over alle organisatieonderdelen verdeeld. De meeste klachten zijn ingediend bij twee clusters met veel klantcontacten, te weten Participatie en Buiten. Bij de andere twee clusters met veel klantcontacten (Omgeving en Handhaving & Toezicht) is juist een afname te zien.
2. Van de 21 klachten werd het overgrote deel (15) binnen 6 weken afgehandeld, waarvan 8 binnen 2 weken en 5 binnen 4 weken.
3. Uit de ingediende enquêtes blijkt dat in sommige gevallen het eerste contact wat langer op zich laat wachten

Aanbevelingen

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. Overwegen om meer medewerkers de training "mediationvaardigheden" te laten volgen.