

# Jaarverslag klachtencoördinator 2023

## 1. Inleiding

Een behoorlijke regeling voor de behandeling van klachten past in een tijd, waarin de overheid streeft naar klantgericht/dienstverlenend werken, naar de burger centraal stellen en naar meer responsief (als herkenner, initiator en ondersteuner van initiatieven) te zijn. Burgers stellen in de contacten met de overheid prijs op- en hebben recht op een open, duidelijke en correcte behandeling. De gemeente behoort zich bovendien betrokken, oplossingsgericht en betrouwbaar te tonen. Indien burgers hierover ontevreden zijn, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Als een klacht wordt ingediend en deze desgewenst via de formele weg wordt afgehandeld, dan geldt voor de wijze van afhandeling hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Heumen 2012.

## 2. Taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator over het jaar 2023

Het grootste deel van de werkzaamheden van de functie van klachtencoördinator in 2023 hield verband met de ingediende klachten en betrof: het (telefonisch) te woord staan van (aspirant)klagers, het coördineren en afstemmen van de behandeling, het bemiddelen (en afhandelen) bij (in)formele vormen van klachtbehandeling, overleg met andere klachtencoördinatoren en de communicatie en correspondentie met de ombudsman.

De klachtencoördinator is niet bevoegd om klachten af te handelen, maar is wel aanspreekpunt voor de klachtbehandelaars bij vragen over de afhandeling van een klacht. Bij voorkeur wordt aangestuurd op een informele afhandeling. Daarbij kan de klachtencoördinator, waar mogelijk en in overleg het initiatief nemen. Dit heeft als voordelen dat de afhandelingstermijnen kort zijn, tijdig en daarmee vaak meer adequaat op het klachtsignaal kan worden ingespeeld en meer recht kan worden gedaan aan de (soms) achter de klacht verscholen liggende problematiek.

## 3. Klachtbegrip

In de praktijk blijkt dat een klacht in het spraakgebruik, wat anders is dan wat onder een klacht in het klachtrecht wordt verstaan. Bij een formele klacht in de zin van de Awb gaat het om het recht van een ieder zich te beklagen over de wijze waarop een bestuursorgaan, leden ervan en/of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen (bejegening).

Algemene klachten over gemeentelijke regelgeving en beleid hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid en vallen buiten de wettelijke klachtdefinitie. Ook klachten die in de kern zien op bezwaar- of beroepsprocedures, dan wel op besluiten waartegen deze rechtsmiddelen openstaan of hebben gestaan, vallen buiten het behandelingsbereik. Dit mede ter voorkoming dat onwelgevallige besluiten (ook) via het klachtrecht worden ingestoken. Het klachtrecht biedt daarvoor geen uitkomst en is daarvoor niet bedoeld. Hetzelfde geldt voor klachten over burens, over Oosterpoort (woningcorporatie) en over de openbare ruimte.

In een enkel geval is niet helemaal duidelijk of sprake is van een klacht of van een bezwaar of mogelijk iets wat beide is of er tussenin ligt. Hoewel de kwalificatie bepaalt welke procedure moet worden gevolgd, is het voor een snelle en goede burgergerichte oplossing minder van belang. Temeer omdat achter de klacht soms ook een hulpvraag schuilgaat. In dergelijke gevallen zal in overleg met klager, de klachtbehandelaar en de beklagde - binnen de mogelijkheden daartoe - worden gezocht naar de meest efficiënte en doeltreffende aanpak en afhandeling. De klachtencoördinator kan hierin het voortouw nemen.

## 4. Procedure klacht

Nadat een klacht intern behandeld is, is de klacht afgehandeld en blijft het daarbij of wordt de klacht voorgelegd aan de externe gemeentelijke ombudsman. Wanneer kan een klagende burger zijn klacht bij de ombudsman neerleggen? Feitelijk zijn er twee criteria. De burger vindt dat de gemeente onvoldoende aandacht aan zijn klacht heeft besteed of hij is het niet eens met de uitspraak c.q. de evt. conclusies die uit de ingediende klacht worden getrokken.

## **5. De klachten in het jaar 2023**

Er zijn bij de klachtencoördinator 8 klachten ingekomen waarvan de meeste op een (vereenvoudigde) informele wijze door middel van een brief en/of e-mail zijn afgehandeld en 1 is doorgezonden naar het Werkbedrijf. Voorts is een aantal mondelinge klachten op informele wijze afgehandeld en zijn 3 klachten (als 1 klacht aangemerkt vanwege dezelfde gedraging) over het niet ontvangen van de stempas voor de landelijke verkiezingen afgehandeld.

Deze laatste 3 klachten zijn direct opgepakt. Er is met de klagers telefonisch contact gezocht en vervolgens is per brief uitgelegd en toegelicht waar het fout is gegaan (in de postbezorging). Om dit in de toekomst te voorkomen wordt bij een volgende verkiezing - naast toezending van de stempas - in voorkomende gevallen de mogelijkheid opengesteld om de stempas bij de gemeente af te komen halen. Klagers hebben de uitleg en toelichting geaccepteerd en aangegeven tevreden te zijn met de geboden oplossing.

De overige 6 schriftelijk afgehandelde klachten worden hieronder kort beschreven.

1. De eerste klacht betreft een klacht tegen het uitblijven van een reactie van een medewerker van de afdeling Publiekszaken. De klacht gaat over niet reageren op een eerdere klacht. Daarnaast wordt het proces omtrent het verlengen van buurtvervoer als omslachtig ervaren. Klager behartigt de belangen van een burger die is aangewezen op buurtvervoer. De medewerker van de gemeente heeft direct met klager contact opgenomen en excuses voor de verlating aangeboden. Het bleek dat de eerdere klacht (de medewerker van) de gemeente niet had bereikt. Daarnaast is door de medewerker van de gemeente contact gezocht met de coördinator van buurtvervoer en is besloten om een passende oplossing te zoeken en aan te bieden. De coördinator heeft e.e.a. direct opgepakt en de klacht is naar tevredenheid van klager afgehandeld.

2. De tweede klacht betreft een klacht tegen een medewerker van Vraagwijzer. Klager heeft zich tot de gemeentelijke ombudsman gewend. De ombudsman heeft de klacht ter interne behandeling doorgezonden naar de klachtencoördinator. Klager heeft aangegeven dat de aanvraag voor een voorziening ingevolge de Wet maatschappelijke ondersteuning te lang heeft gelegen en is van mening - na een eerdere afwijzing van deze voorziening - dat nu wel recht op de voorziening bestaat. De klachtencoördinator heeft de klacht direct opgepakt en - gelet op de inhoud ervan - zowel met klager als beklagde contact gezocht. De klachtencoördinator heeft klager gebeld en een e-mail gezonden met daarin een korte weergave van het gesprek. In het gesprek is aangegeven wat het verschil tussen een klacht- en een bezwaarschriftprocedure is. Hoewel vanwege externe advisering de voortgang in de besluitvorming niet geheel in de macht van beklagde is, is per e-mail excuus gemaakt voor het uitblijven van een besluit op de aanvraag onder de belofte dat klager binnen twee weken alsnog een besluit ontvangt. Een en ander heeft er toe geleid dat klager de klacht niet heeft doorgezet en de klacht daarmee is afgehandeld.

3. De derde klacht betreft een klacht tegen twee medewerkers van het Kernteam. Klager heeft zich tot de gemeentelijke ombudsman gewend. De ombudsman heeft de klacht ter interne behandeling doorgezonden naar de klachtencoördinator. Klager heeft aangegeven zich grote zorgen over haar dochter te maken. Na een aanvankelijk goed contact en de belofte van verwijzing, hebben de medewerkers van de gemeente niets meer laten horen. De medewerkers zouden niet terugbellen en niet op e-mails van klager reageren. De klachtencoördinator heeft dezelfde dag contact gezocht met één der medewerkers. Daarop is door de betreffende medewerker direct geacteerd. Klager is teruggebeld, er is begrip voor de zorg van klager uitgesproken, uitleg over de casus gegeven en er zijn excuses aangeboden voor het niet geheel gestroomlijnde proces. Klager en haar dochter zaten inhoudelijk niet geheel op dezelfde lijn en de leeftijd van dochter speelde een rol (ouder dan 18 Wmo/Jeugd). Na een goed gesprek tussen een andere medewerker die regie op de casus gaat voeren en dochter van klager, heeft klager aangegeven zich gehoord en begrepen te voelen. De klacht is daarmee naar tevredenheid afgehandeld.

4. De vierde klacht betreft een klacht tegen (medewerkers van) het Kernteam. Klager richt zich - anders dan bij een eerdere klacht - niet tot de gemeentelijke ombudsman maar rechtstreeks tot de klachtencoördinator. Klager heeft aangegeven geen antwoord te hebben gekregen op een e-mail ter

zake van hulp voor haar dochter. Na geruime tijd heeft klager wel antwoord op de e-mail gekregen. Het antwoord bevalt klager in zoverre niet dat als gevolg van het onvoldoende voortvarend handelen van het Kernteam haar dochter onderaan een wachtlijst voor benodigde externe hulp is komen te staan. De klachtcoördinator heeft direct contact met klager opgenomen en de vervolprocedure in samenspraak met klager en de klachtbehandelaar afgestemd. Er is een aantal afspraken gemaakt tussen klager en de klachtbehandelaar. Uiteindelijk heeft dit tot een goed gesprek geleid tussen klager en de klachtbehandelaar, waarbij de klachtbehandelaar heeft aangegeven dat het uitblijven van voldoende adequaat handelen niet ten koste mag gaan van ondersteuning van de dochter van klager. Het dossier van klager is overgedragen en er is vervolgens adequaat geacteerd.

5. De vijfde klacht betreft een klacht tegen (een medewerker van) het Kernteam. De per e-mail ingediende uitgebreide klacht gaat over te traag c.q. niet reageren en het daardoor volgens klager achter het net vissen voor wat betreft de inzet van een voorziening voor de zoon van klager. De klachtcoördinator heeft de klacht doorgezet naar beklagde en deze heeft direct contact opgenomen met klager. Er zijn excuses gemaakt voor wat betreft de late reactietijden en de inhoud van de zaak is aan bod gekomen. De afhandeling van de zaak is doorgeschoven naar een collega en de zaak is inhoudelijk afgehandeld. Uiteindelijk heeft klager desgevraagd laten weten dat de afhandeling van de voorziening nu goed is en dat gedane zaken geen keer nemen.

6. De zesde klacht betreft een klacht tegen een medewerker van de gemeente en de ODRN/gemeente. Klager heeft zich tot de gemeentelijke ombudsman gewend. De ombudsman heeft de klacht ter interne behandeling doorgezonden naar de klachtcoördinator. De klachtcoördinator heeft meerdere keren telefonisch contact gehad met klager en heeft o.a. de klachtprocedure toegelicht. De klachtprocedure en wat wel en niet kan, is per brief aan klager bevestigd. Klager heeft aangegeven zich niet gehoord te voelen, van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, geen antwoorden op gestelde vragen te krijgen en onjuist te zijn geïnformeerd ter zake van verzoeken om handhaving. Voor zover het de klacht tegen de medewerker van de gemeente betreft heeft de klachtbehandelaar de klacht in behandeling genomen. Er heeft in aanwezigheid van klager en beklagde hoor en wederhoor plaatsgevonden, waarvan schriftelijk verslag is gelegd. Klager heeft tijdens het horen aangegeven dat de klacht zich niet richt tegen de medewerker van de gemeente, maar tegen de ODRN/gemeente in de zin van dat de gemeente verantwoordelijk is voor de handelwijze van de ODRN. De klacht tegen de medewerker van de gemeente is per brief afgehandeld. In deze brief is tevens aangegeven dat onderdelen van de klacht die zich richten tegen de handelwijze van de ODRN en de klachtafhandeling ter zake door de ODRN, geen onderdeel uitmaken van de gemeentelijke klachtafhandeling.

Klager heeft zich vervolgens na enige tijd per e-mail opnieuw gericht tot de klachtcoördinator en de gemeentelijke ombudsman en heeft laten weten door de klachtbehandelaar niet te zijn gehoord over de overige klachtonderdelen. Daarop is door de klachtbehandelaar een tweede brief gezonden, waarin procedureel en inhoudelijk is toegelicht dat het niet aan de gemeente is om klachten over de ODRN te behandelen. De ODRN heeft een eigen klachtenregeling, waarvan klager gebruik heeft gemaakt. De ODRN heeft deze klachten behandeld en afgehandeld. Klager is het met de klachtafhandeling door de ODRN niet eens en heeft aangegeven zich tot de nationale ombudsman te hebben gewend. Het is aan de nationale ombudsman en niet aan de gemeente en de gemeentelijke ombudsman te oordelen over de klachtafhandeling door de ODRN.

Samenvattend is klager tevreden over de klachtafhandeling door de gemeente, maar is klager niet tevreden over de klachtafhandeling door de ODRN. Parallel aan de gemeentelijke klachtprocedure liep overigens de bezwaarschriftprocedure over verzoeken om handhaving.

## **6. Vergelijking met eerdere jaren (2020, 2021 en 2022)**

Het aantal klachten is in vergelijking tot de jaren 2020-2022 toen het telkens om 4 klachten ging toegenomen. Dit wordt deels veroorzaakt doordat er tijdens de verkiezingen iets mis is gegaan bij de postbezorging. Verder lijkt een oorzaak te kunnen liggen in de overdracht van een dossier of in een dossier waarbij meerdere behandelaars zijn betrokken. In dergelijke gevallen belandt een vraag wel eens tussen de wal en het schip met als gevolg dat een antwoord langer uitblijft. Hoewel het aantal klachten is verdubbeld, gaat het in 2023 - los van de klachten inzake de verkiezingen - om 2 extra

klachten ten opzichte van de 3 voorgaande jaren. Het daarbij om de afdelingen met de meeste klantcontacten. In het achterliggende jaar betrof dat met name het kernteam.

### **7. De klachten bij de (gemeentelijke) ombudsman**

De ombudsman is in 2023 - in termen van inhoudelijke (formele) klachtbehandeling met rapport - niet aan bod gekomen. In twee gevallen heeft de ombudsman - na daartoe door klagers rechtstreeks te zijn benaderd - de klagers door/terugverwezen naar de interne klachtprocedure en in één geval heeft de ombudsman de klager doorverwezen naar een externe voorziening.

### **8. Conclusie en leereffecten**

Een algemene conclusie over de inhoud van de klachten kan niet worden getrokken. Wat wel opvalt is de gemene deler dat zaken, waarover wordt geklaagd, vaak te lang blijven liggen. Dit terwijl daar soms best een reden aan ten grondslag ligt die goed uitlegbaar is. In het geval de afhandeling van zaken eens wat langer duurt dan redelijkerwijs mag worden verwacht, is het raadzaam via een tussentijds bericht te laten weten wat de stand van zaken is en wanneer wel een reactie komt.

De ervaring leert dat in zijn algemeenheid een informele aanpak van klachten het beste werkt. Adequaats, voortvarend en met een open houding vragen en zaken pro actief aanvliegen is een werkwijze die ook buiten de klachtaanpak met vrucht kan worden ingezet. In de diverse overleggen (afdeling, werk en één op één) wordt regelmatig aandacht voor deze vaardigheden gevraagd. Dit is een continu en breder gedragen proces, waar de organisatie zich mee bezighoudt, zij het dat de vlag waaronder een andere is (zoals: inwonersparticipatie, inwonersgericht werken, van buiten naar binnen, dienstbaarheid etc.).

Soms wordt het klachtmiddel ingezet als verlengde van een meer volhardende en soms repeterende benadering van de gemeente. Bijvoorbeeld als een antwoord of een standpunt van de gemeente een burger niet welgevallig is. De reflectie daarop is soms dat een tweede of derde antwoord van de gemeente uitblijft of lang op zich laat wachten. Dat genereert vervolgens op enig moment een nieuwe klacht, waarbij links- of rechtsom de inhoud toch opnieuw ter sprake komt en een herhaling van zetten dreigt. Om zelf regie te houden is het van belang om dit gedrag vroegtijdig te herkennen, te onderkennen en te accepteren. Om de zaken langs de juiste kanalen te laten lopen, is het voor alle betrokkenen het meest efficiënt om (intern) 1 vast aanspreekpunt aan te wijzen en escalatie te voorkomen en te de-escaleren. Als een burger onredelijk of onwillig is en blijft, volstaat een gepaste escalatie (bijvoorbeeld door duidelijk te maken dat de grens is bereikt en dat - behalve bij nieuwe feiten en omstandigheden ter beoordeling van het orgaan en of aanvragen in de zin van de wet - niet meer wordt gereageerd of slechts op een wijze die de gemeente passend acht).

### **9. Tot slot**

Afsluitend wil de klachtencoördinator, de klachtbehandelaars, de ombudsman en de beklagden langs deze weg bedanken voor hun inzet en hun coöperatieve-, op oplossen gerichte reflectieve houding. Deze houding die mede maakt dat klachten doorgaans niet geformaliseerd hoeven te worden of een tweedelijns behandeling bij de gemeentelijke ombudsman, verdient een compliment en navolging.

Heumen, april 2024

De klachtencoördinator van de gemeente Heumen

M.H.A. van den Heuvel