

## **Jaarverslag klachten 2022**

26 mei 2023

Klachtencoördinator (eerste fase, eerste aanleg)

Afdeling Dienstverlening, team Advies, cluster Juridische zaken

## **INHOUDSOPGAVE**

1.	INLEIDING	3
1.1	LEESWIJZER	3
2.	WAT IS EEN KLACHT?	3
3.	JURIDISCH KADER KLACHTBEHANDELING	4
4.	KLACHTEN 2022	5
5.	LEEREFFECT VAN DE KLACHTBEHANDELING 2022	7
6.	GELEERD VAN 2021	7
7.	VOORUITBLIK NAAR 2023	9
8.	CONCLUSIE	10

## **1. INLEIDING**

Voor u ligt het jaarverslag 2022 inzake de klachtbehandeling door de gemeente Leudal (hierna: gemeente). Hiermee wordt verslag gedaan van het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en de geleerde lessen in de organisatie.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks worden gepubliceerd. Met dit jaarverslag wordt uitvoering gegeven aan de wettelijke publicatieplicht.

### **1.1 LEESWIJZER**

In dit jaarverslag gaat het vooral om feiten en constatering in zake aard en de behandeling van klachten in de zin van de Awb. De werking en evaluatie van de klachtbehandeling is in 2022 uitgebreid aan bod gekomen in het project Werken en Kwaliteit en de uitkomsten hiervan worden in hoofdstuk 7 'Vooruitblik naar 2023' weergegeven.

In dit jaarverslag leest u in hoofdstuk 2 over de kwalificatie van een klacht, waarbij antwoord wordt gegeven op de vraag "wanneer is een klacht een klacht conform de klachtbehandeling?" In hoofdstuk 3 wordt het juridisch kader van de klachtbehandeling uiteengezet met achtereenvolgens de interne en externe klachtbehandeling. Hoofdstuk 4 geeft inzicht in de aantallen en aard van klachten uit 2022. In hoofdstuk 5 staan de geleerde lessen uit de klachtbehandeling 2022. Hoofdstuk 6 behandelt de opvolging van aanbevelingen en leerpunten uit 2021, waarna in hoofdstuk 7 een vooruitblik op 2023 wordt gegeven. Tot slot wordt dit jaarverslag afgesloten met een conclusie in hoofdstuk 8.

## **2. WAT IS EEN KLACHT?**

Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, ondernemers en organisaties via diverse kanalen. Gelukkig gaat dit in veel gevallen goed. Soms verlopen de contacten niet naar volle tevredenheid en wordt er een klacht ingediend.

Eenieder heeft het recht een klacht in te dienen over de manier waarop een ambtenaar of bestuurder zich in een bepaalde gelegenheid heeft gedragen jegens hem of haar. Klachten in de zin van titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gaan over gedragingen jegens personen. Het klachtrecht in de Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal (hierna: Verordening) sluit aan bij deze wettelijke definitie.

Meldingen over gebreken en onderhoud van de openbare ruimte worden niet aangemerkt als klachten en worden niet via de klachtbehandeling opgepakt. Zodra er echter een klacht is over het niet reageren op een melding, is er wel weer sprake van een klacht.

Verder wordt niet als klacht aangemerkt een uiting van ongenoegen over wettelijke regels, over het beleid van de gemeente of het proces binnen de gemeentelijke organisatie. Besluiten die burgers onwelgevallig zijn en waarvoor de bezwaar- en beroepsprocedure is bedoeld dan wel een gedraging van de gemeente waartegen een andere rechtsgang openstaat, vallen ook niet onder de reikwijdte van het klachtbegrip.

### 3. JURIDISCH KADER KLACHTBEHANDELING

De wijze waarop de gemeente de klachten moet behandelen is geregeld in titel 9.1 van de Awb. De gemeente heeft een zorgplicht om de klacht behoorlijk af te doen. De wijze waarop de gemeente dat doet is vastgesteld in de Verordening.

De klachtbehandeling in de Verordening onderscheidt een interne en externe procedure. De interne procedure is de klachtbehandeling binnen de gemeente. De interne procedure kent een afhandeling binnen de ambtelijke organisatie en een afhandeling door de externe onafhankelijke klachtencommissaris. In de Verordening worden deze twee fasen omschreven als eerste fase in eerste aanleg respectievelijk tweede fase in eerste aanleg.

De externe procedure ziet op de klachtbehandeling via de Nationale Ombudsman.

#### **Klachtbehandeling eerste fase in eerste aanleg**

De klachtbehandeling binnen de eerste fase in eerste aanleg is bedoeld om een klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid van klager op informele wijze af te doen. Informeel betekent hier: oplossingsgericht tussen klachtbehandelaar, klager en beklagde, in beginsel zonder tussenkomst van derde(n).

In de huidige Verordening is het afdelingshoofd van de beklagde medewerker aangewezen als klachtbehandelaar en daarmee exclusief belast met de behandeling van de klacht.

De rol van klachtencoördinator is belegd bij het cluster juridische zaken en wordt in deze fase van klachtbehandeling uitgeoefend door de jurist in dit cluster.

Na ontvangst van de klacht wordt de klacht door de klachtencoördinator doorgeleid naar de klachtbehandelaar en informeert de klachtencoördinator gelijktijdig de beklagde. De klachtbehandelaar probeert te achterhalen wat er is voorgevallen door in gesprek te gaan met de beklagde. Vervolgens neemt de klachtbehandelaar contact op met de klager om tot een oplossing te komen. Soms kan het geven van een nadere toelichting, het aanbieden van excuses of klager in contact brengen met de juiste persoon voldoende zijn. Als deze aanpak leidt tot tevredenheid van de klager, wordt dit schriftelijk of per e-mail door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. De klachtbehandeling is dan beëindigd.

In 2022 zijn veruit de meeste klachten opgelost door interventie van de klachtbehandelaar. Dit is een mooi resultaat.

#### **Klachtbehandeling tweede fase in eerste aanleg**

Als de klachtbehandeling in de eerste fase niet leidt tot afdoening naar tevredenheid van klager, dan wordt de klacht doorgeleid naar de tweede fase in eerste aanleg. Dit betekent dat de klacht wordt voorgelegd aan de externe onafhankelijke klachtencommissaris. De rol van klachtencoördinator wordt in deze fase van klachtbehandeling (vooralnog) uitgeoefend door de bedrijfsjurist in het cluster juridische zaken.

Onderdeel van deze fase is dat de klager en klachtbehandelaar (of andere vertegenwoordiger van de gemeente indien van toepassing) worden gehoord in elkaars aanwezigheid tijdens een hoorzitting. Hiervan wordt een woordelijk schriftelijk verslag gemaakt door de klachtencoördinator in deze fase.

Het advies van de klachtencommissaris behelst een van de volgende gemotiveerde oordelen: gegrond, ongegrond of onthouden van een oordeel. Daarnaast kan de klachtencommissaris aanbevelingen doen aan de gemeente.

Deze fase van klachtbehandeling eindigt met het nemen van een klachtoordeel door het college van burgemeester en wethouders, tenzij sprake is van specifiek genoemde gevallen in de Verordening. Samengevat gaat dit om klachten die niet gericht zijn tegen medewerkers werkzaam onder het bestuursorgaan het college van burgemeester en wethouders maar tegen anderen. Zoals klachten tegen de raad en leden van de raad, leden van burgemeester en wethouders en de griffier. Dezen worden afgedaan door de in artikel 17 van de Verordening genoemde organen en functies.

Twee klachten uit het jaar 2022 zijn voorgelegd aan de externe onafhankelijke klachtencommissaris. Deze zaken lopen nog en de verslaglegging hiervan wordt meegenomen in het jaarverslag 2023. Ter vergelijking zijn in 2021 5 klachten doorgeleid naar deze fase van klachtbehandeling.

#### **Klachtbehandeling via de Nationale Ombudsman**

Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de interne klachtbehandeling (na de tweede fase), kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Deze externe procedure is geregeld in titel 9.2 van de Awb.

In 2022 zijn, evenals voorgaande jaren, geen klachten terecht gekomen bij de Nationale Ombudsman.

## **4. KLACHTEN 2022**

### **Aantal**

In totaal zijn in 2022 64 meldingen via het klachtenformulier binnengekomen, waarvan 43 meldingen daadwerkelijk in behandeling zijn genomen via de klachtbehandeling.

Dit betekent dat 21 meldingen via de verkeerde route zijn binnengekomen. De inhoud van deze meldingen is divers en varieert van meldingen over de openbare ruimte, schademeldingen, informatieverzoek, een afgegeven vergunning, (afval)beleid of is niet gericht tegen een ambtenaar of bestuurder van de gemeente. Laatstbedoelde meldingen waren bestemd voor het BSGW en zijn zodanig doorgeleid.

3 van de 43 klachten zijn nog niet definitief afgedaan. Het merendeel van de klachten gaat over gedragingen van ambtenaren en daarvoor is het afdelingshoofd thans de aangewezen klachtbehandelaar. Een afdelingshoofd moet voor de goede uitoefening van zijn functie voortdurend prioriteiten stellen in zijn werk. In de praktijk betekent dit dat een klacht waarbij het belang van de klager of het gewicht van de gedraging in de ogen van de klachtbehandelaar klein(er) is, niet direct wordt opgepakt en afgedaan door interventie van het afdelingshoofd.

Daarnaast is 1 klacht niet ontvankelijk verklaard, omdat deze betrekking had op een gedraging van een ambtenaar die langer dan een jaar voor indiening had plaatsgevonden (artikel 9:8 Awb).

Zoals eerder aan bod gekomen, zijn 2 van de 43 klachten doorgeleid naar de externe onafhankelijke klachtencommissaris.

Ter vergelijking zijn de geregistreerde klachten in de afgelopen jaren als volgt:

Jaar	Aantal klachten	Doorgezet naar 2 <sup>e</sup> fase (klachtencommissaris)
2022	43	2
2021	42	5
2020	45	7
2019	26	4
2018	29	7

In 5 jaar tijd is het aantal klachten gestegen met 14 klachten.

### Klachten per afdeling

Wanneer we naar de inhoud van de klachten kijken, kan de volgende verdeling worden gemaakt.

Afdeling	Totaal
Ruimte	25
Samenleving	8
Dienstverlening	8
Bestuur	2

### Aard van de klachten

Ten aanzien van de aard van de klachten kan worden geconcludeerd dat deze voornamelijk zien op de volgende gedragingen:

- Niet tijdig reageren;
- Uitblijven reactie;
- De wijze van communiceren (onheuse bejegening);
- Gebrekkige communicatie.

Daarnaast zijn in 2022 de volgende klachten binnengekomen: privacyschending bij huisbezoek, zonder toestemming van aanvrager informatie bij derden opvragen, begeleiding medewerker met indicatie beschutwerk in de buitendienst, houding en inzet van cliëntondersteuner vanuit het Algemeen Maatschappelijk Werk, werkwijze bij een informatieverzoek van de gemeente met betrekking tot de goedkeuring van de overeenkomst met een nieuwe pgb-zorgaanbieder, nalatigheid burgemeester bij handhaven openbare orde in individuele casus, niet in behandeling nemen meldingen, te late invoering boete door boa terwijl afrekening voor administratiekosten wel al binnen is, schending van transparantie- en zorgvuldigheidsbeginsel en meer in het algemeen behoorlijkheidsnormen voor de overheid, niet nakomen afspraken (onderhouds)werkzaamheden en gedragingen bij de uitvoering van werkzaamheden in de openbare ruimte.

Ten aanzien van het onderwerp van de klachten bij de afdeling Ruimte valt op dat het merendeel van deze klachten betrekking heeft op communicatie naar aanleiding van meldingen openbare ruimte (8 klachten) of handavingsverzoeken en/of meldingen met betrekking tot overlast (6 klachten). 2 klachten hebben betrekking op communicatie over het afvalbeleid. In de ogen van de van de klagers wordt niet adequaat of correct gereageerd op meldingen, wat reden is voor het indienen van een klacht. De meldingen openbare ruimte hebben vaak betrekking op groenonderhoud en gaan soms ook over wegbeheer.

Net zoals in 2021 gesignaleerd is, hebben ook in 2022 de meeste klachten betrekking op het niet tijdig, niet en (in de ogen van de klager) gebrekkig en onjuiste manier van communiceren van ambtenaren.

## **5. LEEREFFECT VAN DE KLACHTBEHANDELING 2022**

De klachten die in 2022 door de organisatie zijn afgehandeld, geven geen aanleiding tot het bespreken van een specifiek thema waarvoor direct actie nodig is.

Een groot deel van de klachten moet worden gezien als een impliciet verzoek om in actie te komen, zoals het beantwoorden van vragen en in behandeling nemen van verzoeken, oppakken meldingen openbare ruimte en uitleg geven over beleid dat de klager raakt. De klachten zijn daarmee onderscheidend en worden voor het overgrote deel op passende wijze door maatwerk toe te passen afgehandeld.

Wat uit de klachtbehandeling ter verbetering van de dienstverlening wel kan worden gehaald is aandacht voor het tijdig, correct en op de juiste manier communiceren.

Binnen de projecten Werken aan Kwaliteit en Zaakgericht werken is aandacht voor de verbetering van communicatie, de correcte vastlegging en vindbaarheid daarvan.

In het project Werken aan Kwaliteit worden sinds 2022 verschillende processen de komende jaren geanalyseerd en geoptimaliseerd. Doel is enerzijds om processen te standaardiseren en vast te leggen, anderzijds om processen verder te optimaliseren. De klantwaarde is hierbij het uitgangspunt. Het project 'Goed en Tijdig antwoorden' (zoals aangehaald in het jaarverslag klachten 2021) is hierin opgegaan.

Het project Zaakgericht werken richt zich op het correct gebruiken en inrichten van het zaakprogramma JOIN teneinde meer grip op informatiestromen te krijgen. Onderdeel hiervan is het correct vastleggen van informatie op de juiste plek.

Daarnaast wordt in 2023 en 2024 aandacht besteed aan duidelijke overheidscommunicatie. Het doel is om in de communicatie naar burgers het taalniveau B1 te hanteren. Dit staat voor eenvoudig Nederlands en wordt door het overgrote deel van de inwoners goed begrepen. Het project duidelijke overheidscommunicatie wordt organisatiebreed uitgerold door ambtenaren hierin op te leiden.

## **6. GELEERD VAN 2021**

### **Verbetering klachtbehandeling**

Ter verbetering van het proces van klachtbehandeling en de werkwijze van betrokkenen daarin hebben de klachtencoördinatoren vorig jaar een zestal aandachtspunten gesignaleerd, die opgenomen zijn in hoofdstuk 6 van het jaarverslag klachten 2021 en hieronder nogmaals worden weergegeven.

Deze aandachtspunten dienen gelezen te worden met het oog op de versterking van de klachtbehandeling in samenhang met de doelen van de klachtbehandeling: vaststellen of de beklagde zich correct heeft gedragen jegens de klager en bovenal spoedig herstel van de relatie met de klager en eventuele fouten c.q. het vinden van een passende oplossing indien van toepassing.

1. De rol van de klachtbehandelaar. Bij wie hoort deze rol het beste thuis teneinde een efficiënte en doeltreffende klachtbehandeling te waarborgen? Het afdelingshoofd (huidige klachtbehandelaar), de teamleider of anderszins?
2. De ontvangstbevestiging door de postkamer en de eerste reactie naar de klager.

3. De doorlooptijd van de klachtbehandeling. Hoe kan een snellere doorlooptijd gerealiseerd worden?
4. De (elektronische) opvolging en (elektronische) afwikkeling van een klacht jegens de klager.
5. De correcte administratieve afsluiting van een klacht (intern).
6. Het uitwerken van de verslagen van de hoorzitting. Kan dit anders ingericht worden uit oogpunt van efficiëntie en kostenbesparing?

Deze aandachtspunten zijn in 2022 meegenomen in het project Werken aan Kwaliteit, waarin de klachtbehandeling uitgebreid is geëvalueerd door verschillende betrokkenen bij de klachtbehandeling onder leiding van een tweetal collega's met behulp van de Lean Greenbelt aanpak. De uitkomst hiervan is opgenomen in hoofdstuk 7 'Vooruitblik naar 2023'.

### **Verbetering dienstverlening**

Ter verbetering van de dienstverlening heeft de klachtencommissaris in 2021 een aantal aanbevelingen gedaan om organisatiebreed op te pakken. Het college heeft toen besloten om deze aanbevelingen (grotendeels) op te volgen. De aanbevelingen waartoe het college besloten heeft om deze op te volgen en de daadwerkelijke opvolging daarvan kunnen als volgt samengevat worden.

#### **1. Bevoegdheid communicatieafpraak**

Het advies is om de bevoegdheid tot het opleggen van een communicatieafpraak duidelijk(er) vast te leggen.

De opvolging hiervan is opgepakt in de evaluatie van het Mandaat-, volmacht en machtigingsbesluit en heeft geresulteerd in een nieuw artikel 4 lid 1 sub d van het Mandaat-, volmacht en machtigingsbesluit.

Hieruit volgt nu dat het opleggen van deze handeling exclusief berust bij het college van burgemeester en wethouders:

“het opleggen en het verlengen van een beperkende communicatiemaatregel aan een derde”.

#### **2. Gespreksverslagen**

Ter verbetering van de dienstverlening (nakomen afspraken, (tijdig) beantwoorden van brieven en e-mails en naleving van wettelijke termijnen) adviseert de klachtencommissaris om mededelingen en afspraken, ook eventueel na een telefoongesprek, schriftelijk vast te leggen. Tevens moet voor de gesprekspartner van de gemeente te allen tijde duidelijk zijn wie bevoegd is tot het nemen van beslissingen.

Tot slot volgt uit de aanbeveling van de klachtencommissaris dat het wenselijk is om een tijdsfad te benoemen en hierop aan te sturen, maar ook om, indien dat niet haalbaar blijkt, naar de betrokken burger tijdig te communiceren dat en waarom het niet haalbaar is.

De opvolging hiervan heeft de aandacht in de projecten Werken aan Kwaliteit en Zaakgericht werken.

#### **3. Registratiesysteem**

Ter verbetering van de dienstverlening, meer concreet om het (tijdig) beantwoorden van brieven beter te waarborgen, adviseert de klachtencommissaris (ook) om een registratiesysteem te hanteren waaruit blijkt welke vragen en verzoeken van burgers zijn binnengekomen en wanneer die zijn beantwoord. Ook zou het naar het oordeel van de klachtencommissaris te overwegen zijn om van ambtenaren te vragen – zeker in gespannen verhoudingen – strikt(er) te registreren welke



vragen of verzoeken (buiten de officiële registraties om) er bij hen liggen van welke burger, en wanneer en op welke wijze die zijn beantwoord.

De opvolging hiervan wordt meegenomen in het traject om de informatiehuishouding op orde te krijgen, hebben en houden. Dit is een van de doelen van de Wet open overheid. Voor de implementatie van dit onderdeel van de Woo staat een wettelijke termijn van 8 jaar. In 2022 is hier nog geen uitvoering aan gegeven. Dit moet nog belegd worden.

## **7. VOORUITBLIK NAAR 2023**

### **Wijziging klachtbehandelaar**

Binnen het project Werken aan kwaliteit is het proces van de klachtafhandeling (eerste fase in eerste aanleg) in 2022 geëvalueerd en opgepakt.

Gebleken is dat er drie belangrijke punten voor verbetering zijn in de klachtenbehandeling binnen de eerste fase in eerste aanleg:

1. Binnengekomen meldingen via het klachtenformulier zijn niet altijd klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en onze Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal;
2. De doorlooptijd van 6 weken (artikel 9:11 Awb) wordt niet altijd gehaald;
3. Klachten worden niet altijd definitief afgehandeld (voor klager en in het systeem).

Voor deze drie punten zijn tegenmaatregelen c.q. oplossingen bedacht om tot leren en verbetering te komen. Dit zijn achtereenvolgens:

1. Kennisoverdracht kwalificatie klacht aan callcenter en postkamer;
2. Aanpassen website, gericht op het uit elkaar halen van informatie over de formele klacht en meldingen openbare ruimte;
3. Wijzigen klachtbehandelaar, door iedere teamleider aan te wijzen als klachtbehandelaar van beklaagde medewerkers van zijn team. Dit in afwijking van artikel 7 van de Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal. Het afdelingshoofd blijft klachtbehandelaar bij klachten over teamleiders van teams die rechtstreeks onder het afdelingshoofd vallen. Dit is in lijn met de Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal.
4. Heldere procesvastlegging;
5. Sturen op naleving termijnen in bestaande overlegstructuur (kwartaalgesprekken) management.

In 2023 zal aan de slag gegaan worden met doorvoeren van de maatregelen, waarbij wordt opgemerkt dat de wijziging van klachtbehandelaar bij klachten over beklaagde medewerkers van afdelingshoofd naar teamleider in 2023 aan het bestuur en de raad zal worden voorgelegd ter instemming en vaststelling.

Doorvoering van deze maatregel c.q. oplossing betekent dat de Verordening klachtbehandeling dient te worden herijkt en daarvoor zal deze ter vaststelling worden voorgelegd aan de raad. In het volgende jaarverslag wordt u geïnformeerd over de stand van zaken hiervan.

### **Aandacht voor communicatie en grip op informatie**

Zoals hiervoor al aangehaald wordt in 2023 volop aandacht besteed aan de verbetering van communicatie en grip op informatie in de projecten Werken aan Kwaliteit, Zaakgericht werken en de (beoogde) start van de implementatie van de informatiehuishouding op orde conform de Wet open overheid.

## 8. CONCLUSIE

Geconcludeerd wordt dat het aantal klachten in 2022 nagenoeg gelijk is aan het aantal klachten in 2021 met een stijging van 1 klacht. Slechts 2 klachten zijn doorgezet naar de externe onafhankelijke klachtencommissaris. Dit is een mooi resultaat en betekent dat de meeste klachten middels interventie van de klachtbehandelaar zijn opgelost.

Dit laat onverlet dat de huidige werkwijze in de klachtbehandeling verbeterpunten kent. Dit wordt ook door het management gezien en is aanleiding geweest om het proces van de klachtbehandeling op te pakken in het project Werken aan Kwaliteit. Het testen en doorvoeren van de uitkomsten van dit project in 2023 zal naar verwachting van de klachtencoördinator leiden tot kortere doorlooptijden en een betere afronding van een klacht. Ook zal dit zijn vruchten afwerpen op het aantal meldingen die via het klachtenformulier binnenkomen, maar geen klacht zijn in de zin van de Awb.

Ten aanzien van de aard van de klachten is communicatie het sleutelwoord. Aandachtspunt blijft tijdige en correcte (volledig, helder en eenduidig) communicatie ter verbetering van de dienstverlening. Het is belangrijk dat de burger meegenomen wordt in het proces (vanaf de ontvangst melding/vraag/klacht en aanvraag tot aan de uitkomst/beantwoording/afdoening en beslissing) , empathie getoond wordt en ambtenaren oplossingsgericht zijn. Communiceer over de stappen die gezet worden in het proces en informeer de burger als een termijn niet gehaald wordt.

Tot slot wordt vastgesteld dat de organisatie aandacht heeft voor de verbetering van communicatie en het proces van klachtbehandeling en dit opgepakt wordt in de volgende projecten: Werken aan Kwaliteit en Zaakgericht werken. Verder zal dit ook aandacht hebben in het traject om de informatiehuishouding op orde te krijgen, hebben en houden.