

Jaarverslag klachten 2023

Op grond van artikel 170 van de Gemeentewet ziet de burgemeester toe op een zorgvuldige behandeling van klachten. Om daar invulling aan te geven stelt de burgemeester jaarlijks een verslag over de behandeling van de klachten op. Bijgaand treft u het verslag over het jaar 2023 aan. Een samenvatting wordt geplaatst op de website van de gemeente Hardenberg.

De mogelijkheid dat inwoners klachten kunnen indienen is een mogelijkheid om de medewerkers en bestuurders van de gemeente Hardenberg van extra gratis advies te dienen.

Op die wijze kunnen inwoners, als zij geen gebruik (kunnen) maken van de mogelijkheid om bezwaar en beroep in te stellen, ook hun belangen behartigen. Een klacht is vormvrij en hoeft niet te voldoen aan formele eisen. Alleen is belangrijk dat duidelijk is waar de klacht over gaat en van wie de klacht afkomstig is.

In 2018 heeft de gemeenteraad de functie van een sociaal ombudsvrouw ingesteld (via Zorgbelang Overijssel). De sociaal ombudsvrouw biedt een onafhankelijk luisterend oor, helpt vragen die bij inwoners leven te verduidelijken en informeert over onafhankelijke clientondersteuning. Daarnaast bemiddelt zij tussen inwoners en zorgaanbieders. Alle vragen, zorgen, ervaringen en knelpunten worden anoniem geregistreerd. De sociaal ombudsvrouw rapporteert twee keer per jaar aan de gemeente en doet aanbevelingen. Het werk van de sociaal ombudsvrouw is daarmee vooral bemiddelend, verwijzend, informatief en daarmee gericht op voorkoming van klachten.

1. Schets van de procedure

Voor de klachtenprocedure is in Hardenberg een stappenplan (bijlage 1) gemaakt. De wettelijke grondslag voor de klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Onze klachtenregeling is op die grondslag geënt.

Het klachtrecht uit hoofdstuk 9 van de Awb komt er in het kort op neer dat een ieder het recht heeft om te klagen over de wijze waarop het bestuursorgaan zich jegens hem heeft *gedragen*. Het gaat dus om gedragingen, en niet om klachten over bijvoorbeeld losliggende stoeptegels.

Het klachtrecht is verder grofweg onder te verdelen in een interne en een externe behandeling. Ofwel: het bestuursorgaan krijgt eerst zelf gelegenheid om aan de klachten tegemoet te komen (de interne behandeling). Als de klager met die afdoening niet tevreden is, kan hij zich wenden tot de onafhankelijke Ombudscommissie (de externe behandeling),

Hoe komen de klachten binnen?

De klachten komen in hoofdzaak via het contactformulier op de gemeentelijke website en soms mondeling binnen. Een enkele klacht komt nog binnen in de vorm van een brief. De laatste jaren gebruiken inwoners steeds meer het

contactformulier dat op de website van de gemeente Hardenberg staat. Bij telefonische klachten vragen medewerkers om de klacht via het contactformulier op de website of in de vorm van een e-mail toe te sturen of de klacht in een korte brief te zetten. Als iemand moeite heeft om de klacht schriftelijk te formuleren, dan zet de medewerker of de klachtencoördinator de klacht voor hem of haar op papier.

De registratie van de klachten

In 2023 zijn de klachten geregistreerd in het documentmanagementsysteem Zaaksysteem.nl. Bij binnenkomst van de “post” beoordelen medewerkers van het team DIV of er sprake is van een klacht. In geval van twijfel vindt overleg plaats met de klachtencoördinator. De klachtencoördinator laat de klacht registreren in het zaaksysteem en bewaakt het verloop van de klachtenbehandeling.

De behandeling van de klacht

De klachtencoördinator zet zo snel mogelijk – het liefst dezelfde dag of de dag na binnenkomst – de klacht uit bij het betrokken domein of het betrokken team. De teamleider of een door de teamleider aangewezen medewerker die niet bij de klacht is betrokken, behandelt dan de klacht. Hij/zij koppelt het resultaat terug aan de klachtencoördinator. Zo nodig ondersteunt de klachtencoördinator de behandelaar van de klacht. Het gaat dan om de te volgen procedure (wie horen?) en de normen – zie onder 2 – waaraan de behandelaar van de klacht de situatie kan toetsen. In een enkel geval, als de klacht op meer domeinen/ teams betrekking heeft, behandelt de klachtencoördinator in samenspraak met de betrokken leidinggevenden zelf de klacht. Verder zijn diegenen die de klacht behandelen inhoudelijk op de hoogte van de procedure en de toe te passen normen. Het zijn in de regel dezelfde personen die de klacht namens de concernmanager behandelen.

2. De normen die de klachtenbehandelaar toepast

Bij de beoordeling van een klacht is de kernvraag: heeft de betrokken medewerker of bestuurder zich onbehoorlijk gedragen naar de inwoner?

De normen waaraan gedragingen getoetst worden, heeft de Nationale ombudsman in zijn behoorlijkheidswijzer vertaald. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

Deze kernwaarden zijn uitgewerkt in 22 normen of aandachtspunten.

Voor de duidelijkheid: dit zijn handvatten om meer vat te krijgen op een klacht. In de praktijk zijn op een klacht hooguit twee of drie aandachtspunten van toepassing, zoals de aandachtspunten voortvarendheid en duidelijkheid.

Snel behandelen

Snelheid van handelen is belangrijk. Hoe sneller je contact opneemt, hoe eerder de klager genegen is om zijn klacht als afgehandeld te beschouwen. Dit geldt vooral bij klachten over mondelinge contacten aan de balie of aan de telefoon (medewerkers KCC) of bij zaken die spelen in de openbare ruimte.

3. Overzicht klachten

In de onderstaande hoofdstukken staat een verdere toelichting.

Aantal klachten	Gemiddelde tijdsduur behandeling	Behoorlijk	Onbehoorlijk	Tevreden
2023: 31	21 dagen	12	19	23
2022: 34	31 dagen	18	13	19
2021: 42	29 dagen	37	13	26

In het verslagjaar 2023 zijn 31 klachten geregistreerd. Dit is minder dan in het jaar 2022. Toen stond de teller op 34. In de jaren vóór het coronajaar 2020 kwamen er gemiddeld 40 klachten per jaar binnen.¹

Dit jaarverslag betreft de klachten die gericht zijn tegen de gemeentelijke organisatie.

4. De ingediende klachten / Verdeling over de domeinen

	OG	RD	MD	BV	Concernstaf	Totaal
Aantal klachten	9	4	8	10	0	31

Bij het domein Openbaar Gebied zijn 9 klachten binnengekomen. Een tweetal klachten heeft betrekking op de wegen in de gemeente, regelmatig over te hard rijden op gemeentewegen waaraan de gemeente (en politie) te weinig zou doen volgens klagers.

Bij het Ruimtelijk Domein zijn 4 klachten binnengekomen.

Bij het Maatschappelijk Domein zijn 8 klachten binnengekomen.

¹ Meldingen over zaken in de openbare ruimte (groen, wegdek, trottoir, riolering etc.), vallen niet onder de klachten. Die meldingen behandelt de afdeling Openbaar Gebied in een eigen systeem (Meldingen openbare ruimte).

Bij het domein Bedrijfsvoering kwamen 10 klachten binnen. Die zijn verspreid over de teams Publiekszaken, Verzekeringen en ook Financiën.

Sommige klachten zijn met een telefoongesprek of een bezoek aan huis binnen een of twee weken behandeld.

De duur van behandeling van klachten

De wettelijke termijn om een klacht te behandelen is zes weken. De meeste klachten zijn binnen die termijn afgehandeld.

Klachten over te hard rijden op gemeentewegen zijn niet in een week afgedaan. Inwoners voelen zich onveilig. Om deze klachten goed te beoordelen is vaak onderzoek zoals metingen, besprekingen met de politie, onderzoek naar welke maatregel effectief is. Dit kost veel tijd en dat is begrijpelijk. Het is dan belangrijk om de klager op de hoogte te stellen dat de afwikkeling van zijn verzoek maanden kan duren en hem te informeren over nieuwe ontwikkelingen.

Ook het formeel behandelen van een klacht – het horen van klager en de medewerker – kost veel tijd. Soms lukt het maken van een afspraak niet meteen. Verder gaat het om het maken van verslagen en het maken van een rapport over de klacht. Hierin staan de conclusies met een oordeel of er sprake is geweest van (on)behoorlijk gedrag. Een termijn 2 tot 3 maanden is dan niet onredelijk.

De afwikkeling van één klacht heeft 157 dagen (5 maanden) geduurd. Dit is een klacht over schade aan een voertuig. Bij schadeclaims lager dan het eigen risico van € 5.000,-- beoordeelt de gemeente het verzoek om schadevergoeding zelf. Is de schadeclaim hoger, dan beoordeelt de verzekering de schadeclaim. Het afwickelen van een schadeclaim kost de nodige tijd zoals stukken opvragen en van schaderekeningen. Dan is het belangrijk om hierover informatie te verstrekken aan inwoners die schade claimen.

Voor een overzicht van de klachten, zie de tabel in bijlage 1.

Tevredenheid

In het jaar 2023 is expliciet gevraagd aan de klagers of zij tevreden waren met de behandeling van hun klacht. In verreweg de meeste gevallen gaven de klagers aan dat zij tevreden waren. In een aantal gevallen is niet duidelijk geworden of de klager tevreden is. Tenminste twee klagers waren niet tevreden en hebben hun klacht voorgelegd aan de Ombudscommissie.

Behoorlijk of onbehoorlijk

Het is niet altijd duidelijk of er sprake is van onbehoorlijk gedrag van medewerkers van de gemeente. Denk aan klachten over zaken die niet van de gemeente zijn of waarbij de gemeente afhankelijk is van derden. Dan is geen sprake van onbehoorlijk gedrag van medewerkers van de gemeente.

Daarnaast kan op onderdelen sprake zijn van onbehoorlijk gedrag – bijvoorbeeld bij de norm voortvarendheid of de norm goede communicatie - terwijl dit op andere onderdelen niet het geval is. Bij de behandeling van veel klachten streeft

diegene die de klacht behandelt naar een oplossing van de klacht zonder de normen uit de behoorlijkheidswijzer expliciet te maken.

Het meten van behoorlijk of onbehoorlijk gedrag is in bepaalde gevallen niet vast te stellen.

5. Leren medewerkers van de behandeling van een klacht?

De binnengekomen klachten mag diegene waarover wordt geklaagd, niet zelf behandelen. In de meeste gevallen doet dit een teamleider of een medewerker die hiervoor door de teamleider is aangewezen.

In de regel wordt een klacht besproken met diegene waarover iemand klaagt. In die gesprekken is zeker sprake van een leereffect. Iemand weet dan wat hij of zij (niet) moet doen.

In een enkel geval levert de klacht meer op, namelijk het aanpassen van een procedure, bijvoorbeeld het opnemen van een grasveldje in het maaischema.

6. De Ombudscommissie

De ombudscommissie van de gemeente Hardenberg heeft in het verslagjaar twee klachten behandeld. Een klacht betrof het vermelden van zeer persoonlijke gegevens door een aanvrager in een verslag. Dit verslag was niet voorgelegd aan de aanvrager en zeer beperkt verspreid. Hierover kwam een klacht binnen. De klacht had voorkomen worden als het verslag eerst was voorgelegd aan de aanvrager.

De tweede klacht betrof de wijze van informatieverstrekking over de mogelijkheden van subsidiering. Het was de vraag of subsidie mogelijk was en of de gemeente Hardenberg wel de aangewezen instantie was om subsidie te verstrekken. De aanvrager klaagde over de wijze en duur van afhandeling van zijn vragen.

7. Conclusies en adviezen

1. Op basis van 31 klachten is het niet mogelijk om algemene conclusies te trekken of een rode draad te trekken hoe goed of slecht het gaat met de behandeling van klachten bij de gemeente Hardenberg en daarover op basis van incidenten verbetervoorstellen te doen.
2. De klachten zijn veelal tot tevredenheid van de klager afgedaan, bijvoorbeeld in de vorm van excuses, het verstrekken van stukken, het zorgen voor een registratie van een kinderdagverblijf, of het terugstorten van niet verschuldigde betaalde gemeentelijke belastingen of huur.
3. Een nieuw aandachtspunt is dat medewerkers, ook bij sommige klachten, te maken krijgen met personen die grof in hun taalgebruik zijn. In brieven of aan de telefoon. Het gaat dan in de regel om het verkrijgen van een financiële genoegdoening. Niet iedere medewerker kan hiermee goed omgaan. Als

inwoners medewerkers agressief benaderen, dan kunnen medewerkers dit intern melden.

Afgerond op 15 februari 2024

C. van Ramshorst, klachtencoördinator

Bijlagen

1. Tabel met de binnengekomen klachten