



Jaarverslag klachtbehandeling 2019

De klachtcoördinator en de plaatsvervangend
klachtcoördinator
22 april 2020

Inhoud

1. Inleiding	3
Leeswijzer	3
2. Cijfermateriaal	4
Totaal aantal ingediende klachten per jaar, van 2016 – 2019	4
Aantal per team	4
Percentage per team	4
Percentage informele afhandeling	5
Percentage tijdige afhandeling	5
Aantallen tijdige afhandeling klachten	5
Aantallen uitkomsten	5
Nationale ombudsman	6
3. Uitleg, conclusies en aanbevelingen	7
Aantallen	7
Teams waar het aantal klachten daalde	7
Teams waar het aantal klachten steeg	7
Teams waar geen significante verandering was	8
Afdoeningstermijn	8
Informele afdoening	8
Uitkomsten	8
Aanbeveling	9
Verwachtingen en ontwikkelingen	10
Bijlage	12
1. Klachtenbehandeling	12
1.1 Informele afdoening	13
1.2 Formele afdoening	13
1.3 Termijnen	13
2. Nationale Ombudsman	13

1. Inleiding

Niet iedereen is altijd even blij met het handelen van de gemeente. Tegen overheidshandelen is vaak iets te doen. Er zijn een paar manieren. Tegen besluiten kan bijvoorbeeld bezwaar gemaakt worden. De gemeente doet natuurlijk meer dan alleen besluiten nemen. Dagelijks worden inwoners bijvoorbeeld aan de balie of telefonisch te woord gestaan. De boa's of bouwinspecteurs gaan naar buiten om te controleren of toezicht te houden. Wethouders hebben contacten met inwoners en bedrijven, enzovoorts. Dit zijn allemaal voorbeelden van gedragingen. Ook bij deze gedragingen kan er altijd iets gebeuren dat niet voldoet aan het verwachtingspatroon van de inwoner. Een inwoner (of een bedrijf, vereniging e.d.) vindt dan dat hij of zij niet correct is behandeld. In dat geval kan de inwoner daarover een klacht indienen. Bij klachten gaat het om beleving. Iemand vindt zijn behandeling niet correct. Iemand vindt dat hij onjuist bejegend is. Beleving en bejegening zijn vooral subjectief. Dat neemt niet weg dat het bestuursorgaan klachten uiterst serieus moet nemen en deze zorgvuldig moet behandelen. Vooral ook omdat een bestuursorgaan veel kan leren van klachten. Klachten zijn namelijk belangrijke input voor het verbeteren van de dienstverlening.

Voor u ligt de rapportage over het jaar 2019 met betrekking tot klachten over de gemeente Stichtse Vecht.

Leeswijzer

De opzet van dit jaarverslag is anders dan u misschien gewend bent. In dit jaarverslag ligt de focus op de kern: het cijfermateriaal en de conclusies die daaruit voortvloeien. De uitleg over de procedure en werkwijze is zonder meer belangrijk. Omdat deze uitleg eigenlijk ieder jaar hetzelfde is, is deze naar de bijlage verplaatst. In hoofdstuk 2 staat dus het cijfermateriaal. Hierop volgt hoofdstuk 3 met waar nodig een toelichting op de cijfers. Hierin staan sowieso conclusies en aanbevelingen. Tenslotte sluit dit jaarverslag af met een hoofdstuk over verwachtingen en ontwikkelingen (hoofdstuk 4).

2. Cijfermateriaal

In dit hoofdstuk staat het cijfermatig overzicht met betrekking tot in 2019 ingediende klachten.

Totaal aantal ingediende klachten per jaar, van 2016 – 2019

Jaar	Aantal
2019	81
2018	84
2017	77
2016	76

Aantal per team

Team	2019	2018
Bestuur	1	1
Buiten	16	21
Burgerzaken	9	3
Bestuurs- en directieondersteuning	0	1
Centrale dienstverlening	13	8
Economie en duurzaamheid	7	3
Facilitair	0	2
Juridische zaken	3	1
Omgevingskwaliteit	8	9
Openbare Orde en Veiligheid	1	1
Ruimtelijke ontwikkeling	1	5
Sociaal domein – bedrijfsvoering	1	4
Sociaal domein – toegang	20	24
Team overstijgend	1	1

Percentage per team

Team	2019 in %
Bestuur	1
Buiten	20
Burgerzaken	11
Centrale dienstverlening	16
Economie en duurzaamheid	9
Juridische zaken	4

Team	2019 in %
Omgevingskwaliteit	10
Openbare Orde en Veiligheid	1
Ruimtelijke ontwikkeling	1
Sociaal domein - bedrijfsvoering	1
Sociaal domein – toegang	25
Teamoverstijgend	1

Percentage informele afhandeling

Afhandeling	2019	2018
Informeel	63	62
Formeel	37	38

Percentage tijdige afhandeling

Afhandeling	2019	2018
Tijdig	85	75
Te laat	15	25

Aantallen tijdige afhandeling klachten

Afhandeling	2019	2018
Op tijd	67	59
Te laat	13	25

N.B. één klacht is aangehouden, daarom is het opgetelde totaal van 2019 in deze tabel niet 81 maar 80.

Aantallen uitkomsten

Tussentijds afgebroken: afgebroken na een oplossing, veelal naar aanleiding van een gesprek c.q. gemaakte afspraken. De klachten die niet meer in het verslagjaar zijn afgehandeld zijn (op één aangehouden klacht na) afgehandeld en in de resultaten verwerkt.

Afhandeling	2019	2018
Gegronnd	33	50
Ongegrond	23	24
Ingetrokken	2	1
Niet ontvankelijk	0	2
Tussentijds afgebroken	21	0
Niet meer in verslag jaar afgehandeld	5	7

Nationale ombudsman

Cijfermatig overzicht klachten over Stichtse Vecht bij de Nationale Ombudsman

Omschrijving	2019	2018
Totaal	24	25
Ingediend in verslagjaar	23	23
In behandeling per 1/1 verslagjaar	1	2
In behandeling per 31/12 verslagjaar	2	1
Afgedaan zonder onderzoek	22	22
Interventie	0	2
Bemiddelingsgesprek	0	0
Onderzoek met rapport/brief	0	0

3. Uitleg, conclusies en aanbevelingen

Aantallen

In 2019 zijn 81 klachten ingediend. Dat zijn er minder dan in 2018. Toen waren het er 84. Hoewel er voor het eerst sinds 2011 sprake is van een daling, is de daling relatief gering. Van de 81 klachten zijn er vijf niet meer in 2019 afgedaan. Daarvan zijn vier alsnog begin 2020 afgehandeld. De behandeling van één klacht is met instemming van de klager aangehouden tot een vergunningsproces is afgerond.

Teams waar het aantal klachten daalde

Een aantal teams scoren “traditioneel” algemeen hoog qua aantal klachten. Dit gaat dan om team Buiten en team Toegang. Opvallend is dat bij deze teams het aantal klachten in 2019 is afgenomen. In 2019 had team Buiten 16 klachten (tegenover 21 in 2018). In 2019 had team Toegang 20 klachten (tegenover 24 in 2018). Ondanks de afname hebben team Buiten en team Toegang de meeste klachten. Bij team Toegang werd vooral geklaagd over het handelen c.q. de werkwijze van medewerkers. Ook ging het relatief vaak over een gebrek aan communicatie c.q. onjuiste informatieverstrekking. Bij team Buiten ging het merendeel van de klachten over het niet nemen van actie na een (fixi)melding.

Bij team Ruimtelijke ontwikkeling en team Sociaal Domein bedrijfsvoering was de daling groot. Deze teams gingen van vijf klachten respectievelijk vier klachten in 2018 naar één klacht in 2019.

Teams waar het aantal klachten steeg

Bij team Burgerzaken steeg het aantal klachten van drie in 2018 naar negen in 2019. De klachten gingen dan vooral over bejegening door medewerkers en onjuiste informatieverstrekking. Het aantal van negen klachten is niet ongevoel. Al een aantal jaar schommelt het aantal klachten bij Burgerzaken rond de tien. De enige uitzondering is het jaar 2018, toen waren het 3 klachten.

Team Centrale dienstverlening steeg van 8 klachten in 2018 naar 13 in 2019. Ook bij dit team geldt dat vooral geklaagd werd over ervaren bejegening door medewerkers en onjuiste informatieverstrekking.

Team Juridische zaken had drie klachten in 2019. Dat lijkt niet veel maar in 2018 was het één klacht. Alle drie de klachten gingen over een andere soort gedraging.

Teams waar geen significante verandering was

Bij team Openbare Orde en Veiligheid bleef het aantal klachten gelijk, namelijk één. Bij de teams BDO en Facilitair daalde het aantal klachten van één in 2018 naar nul in 2019. Over leden van het bestuur werd even vaak geklaagd als in 2018, namelijk één keer. Hetzelfde geldt voor team overstijgende klachten. Dat betrof eveneens één klacht.

Afdoeningstermijn

In 2019 zijn 10% meer klachten binnen de termijn afgedaan dan in 2018. Van de klachten die in 2019 zijn ingediend is namelijk 85% tijdig afgehandeld. In 2018 was dat 75%. In de bijlage bij dit klachtenjaarverslag staat een uitleg over de afdoeningstermijnen. In drie gevallen is gebruik gemaakt van verdaging (of verder uitstel) om een klacht tijdig af te kunnen doen. De behandelaars en klantcoaches proberen sowieso altijd om klachten tijdig af te wikkelen. Een verdere verklaring voor deze stijging kan zijn dat de klachtencoördinator per 2018 de afdoeningstermijnen strikter monitort en de behandelaar rappelleert bij dreigende overschrijdingen.

Informele afdoening

In de bijlage bij dit jaarverslag staat een uitleg over informele afdoening. In 63% van de gevallen is in ieder geval een klacht tussentijds afgebroken omdat deze naar tevredenheid van de klager is opgelost. Dat percentage is vergelijkbaar aan 2018 (62%). Hoe hoog het percentage werkelijk is, is niet te zeggen. De administratie kan in veel gevallen namelijk vollediger op dit punt. Daar komt verandering in. In de loop van 2020 wordt het mogelijk om een klacht te registreren als “informeel afgedaan”. De verwachting is dat dan een zuiverder aantal informeel afgedane klachten beter in beeld komt.

Uitkomsten

De resultaten staan weergegeven in de tabel met uitkomsten in aantallen. Deze geven een vertekend beeld. Bij informele afdoening wordt een klacht naar tevredenheid afgewikkeld. De behandeling stopt dan. Er volgt dan geen oordeel meer of de klacht gegrond is of niet. Klachten zijn er echter ook om van te leren. Daarom is het goed om, ook al is een klacht opgelost, in de registratie aan te geven of de klacht gegrond of ongegrond zou zijn geweest als geen oplossing zou zijn bereikt. In 2019 zijn informele klachten zowel geregistreerd als “gegrond”, “ongegrond” of “tussentijds afgebroken”. Vooral van de klachten die informeel zijn afgedaan en zijn geboekt op “tussentijds afgebroken” is achteraf moeilijk te achterhalen of deze gegrond of ongegrond zouden zijn geweest. Daarom lijken in 2019 minder klachten gegrond te

zijn geweest dan in 2018. Dat is dus waarschijnlijk niet zo. De kolom “tussentijds afgebroken” zou in de ideale situatie verdeeld zijn geweest over de kolom gegrond of ongegrond.

Zoals gezegd wordt de registratie in de loop van 2020 aangepakt. Er komt een registratiemogelijkheid voor “informeel afgedaan”. Daarnaast is er een instructie klachtbehandeling geschreven. Deze geeft uitleg welk resultaat in welk geval gekozen moet worden. In het jaarverslag 2020 staat dus hopelijk een zuivere kolom “gegrond”, “ongegrond”, “informeel afgedaan” respectievelijk “tussentijds afgebroken”. Deze laatste kolom is echt bedoeld voor de restgevallen zoals ingetrokken of doorgestuurde klachten. Bij de kolom “informeel afgedaan” kan dan een uitleg worden gegeven over hoeveel klachten daarvan die wel of niet gegrond zouden zijn in het fictieve geval dat een oordeel zou zijn gegeven.

Aanbeveling

In het jaarverslag 2018 stond één aanbeveling. Die ging over communicatie. Klachten over niet teruggebeld of gemaïld worden en klachten over een gebrek aan communicatie (niets meer van de gemeente vernemen na een ontvangstbevestiging) zouden te voorkomen zijn.

De organisatie is met de aanbeveling aan de slag gegaan. In het teammanagersoverleg is hier aandacht voor gevraagd. Zij hebben vervolgens gericht gestuurd op opvolging van de aanbeveling. Daarnaast is er via intranet aandacht gevraagd voor het terugbellen/mailen en vanwege verwachtingsmanagement transparant te zijn over doorlooptijden en de voortgang.

Dit heeft in zoverre effect gehad dat in 2019 relatief weinig geklaagd is over niet teruggebeld c.q. gemaïld worden. Er werd (duidelijk) vaker geklaagd over hoe houding en gedrag van ambtenaren ervaren is en over het uitblijven van actie. Echter, als geklaagd werd over niet teruggebeld of gemaïld worden, waren deze klachten beduidend vaker gegrond. Mogelijk komt dit omdat de acties naar aanleiding van de aanbeveling pas in de tweede helft van 2019 zijn ingezet. Het voorkomen van klachten in verband met niet reageren (bellen of mailen) zou dus ook in 2020 aandacht verdienen.

Verwachtingen en ontwikkelingen

In 2019 deed de rekenkamercommissie onderzoek naar onder meer de behandeling van klachten. In haar rapport trekt de rekenkamercommissie voor wat betreft klachten de volgende conclusies:

- Er is een passend en wettelijk beleidskader voor afhandeling van klachten.
- De gemeente Stichtse Vecht handelt klachtprocedures daar waar mogelijk informeel af, maar er zijn geen duidelijke richtlijnen voor de wijze waarop dat dient te gebeuren en het is onduidelijk of het leidt tot een efficiëntere werkwijze.
- De gemeente trekt te weinig lering uit ingediende en afgehandelde klachten.

De rekenkamercommissie deed de volgende aanbevelingen aan het college:

1. De registratie van de klachten moet beter op orde, uniformer en consistent. Overweeg of het huidige systeem hiervoor toereikend is. Leg wijze van registreren vast en breng hiervan alle klantcoaches en andere klachtafhandelaren op de hoogte.
2. Laat klantcoaches meer van elkaar leren. Bijvoorbeeld door regelmatig overleggen met klantcoaches in te plannen.
3. Neem scepsis bij medewerkers weg over de norm van binnen 4 uur terugbellen. Het waarom van deze norm en wat daarbinnen haalbaar is, moet duidelijk zijn voor medewerkers. Dat kan door of het doel van het gesprek beter uit te leggen of door de norm aan te passen naar een norm die wel als haalbaar wordt beschouwd of door bepaalde voorwaarden te stellen waaronder uitstel mogelijk is (bijv. wanneer de klantcoach of de beklaagde niet werkzaam is).
4. Behoud focus op de informele afhandeling van klachten. Deze werkt goed en zorgt voor grotere tevredenheid bij de inwoners. Zorg dat de registratie op orde blijft, ook als de focus op informele afhandeling ligt, zodat de resultaten ervan beter gemonitord kunnen worden.
5. Evalueer de methode Prettig Contact Met Overheid en kijk of verdere uitrol binnen de organisatie gewenst is.
6. Evalueer de pilot rondom de omgang met 'contactintensieve' inwoners en neem op basis daarvan een beslissing of deze regeling ingepast wordt in procedures en regelingen.
7. Zorg ervoor dat de reguliere klachtenprocedure doorlopen wordt als een inwoner zijn klacht direct bij een collegelid indient. Heb vertrouwen in de ambtelijke organisatie en voorkom daarmee (onbedoelde) voorkeursbehandelingen.

Het college plaatste hierbij een paar kanttekeningen maar gaf aan zich te herkennen in het algemene beeld dat met het rapport wordt geschetst. Het volledige rapport is op de website van de gemeente te vinden, zie <https://raadsinformatie.stichtsevecht.nl/gemeenteraad-en-college/--meer-over-de-rekenkamercommissie/Onderzoeksrapporten>.

Er is al ingezet op meer uniformiteit bij de klachtenbehandeling en registratie. In 2019 is begonnen met de voorbereiding hiervan. Deze aanzet valt grotendeels buiten de door de rekenkamercommissie onderzochte periode. Voor de klantcoaches is een workshop klachtbehandeling georganiseerd. Deze vond plaats in februari 2020. In deze workshop is de kennis van klachtbehandeling opgefrist en zijn ervaringen uitgewisseld. Ook is uitgebreid stilgestaan bij de registratie van klachten: hoe registreer je het resultaat van een klacht correct. Het toelichten van het proces en de registratie van klachten gebeurde vooral aan de hand van een concept van de Instructie klachtbehandeling. In deze instructie wordt uitgebreid uitleg gegeven over het proces van klachtbehandeling: wie hebben daarin allemaal een rol, wat moet er precies gebeuren en hoe moet geregistreerd worden. Na vaststelling wordt deze instructie verspreid in de organisatie. De workshop krijgt een periodiek vervolg.

In het jaarverslag 2018 staat dat initiatieven zoals een informele oplossingsgerichte aanpak (zoals Passend Contact met de Overheid) mogelijk voor een afname van het aantal klachten kan zorgen. Het aantal klachten is in 2019 afgenomen ten opzichte van 2018. Dat dit komt door het verder toepassen van een informele aanpak is niet duidelijk. Niet alle klachten zijn ook te voorkomen. Klachten kunnen wel vaker voorkomen worden als de dienstverlening verder verbetert. De dienstverlening kan verder verbeteren door te leren van klachten. Van klachten kan alleen geleerd worden als de registratie uniform en volledig is. Daarop is dus ingezet. De verwachting is dat het effect hiervan zichtbaar zal zijn in het jaarverslag 2020. Door te leren van klachten kan de dienstverlening namelijk verder verbeterd worden.

Maarssen 22 april 2020,
De klachtencoördinator
mr. Steven van Schaik, en

de plaatsvervangend klachtencoördinator
mr. Flip Polman

Bijlage

1. Klachtenbehandeling

Er zijn minimumeisen waaraan een goede behandeling van een klacht moet voldoen. Deze staan in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In de Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012 (hierna: de Verordening) staan aanvullende regels. Speciaal voor het sociaal domein is er nog de Regeling klachtbehandeling sociaal domein.

In de wet staat geen definitie van klacht. Dat is bewust gedaan. De wetgever wilde namelijk voorkomen dat een omschrijving het klachtrecht zou beperken in plaats van verhelderen. Wat de Awb wél doet is iedereen het recht geven **“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”**. In de verordening is dit nader op Stichtse Vecht toegespitst. Volgens de verordening is een klacht: “een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Stichtse Vecht”.

Als iets geen klacht in de zin van de Awb is, betekent dat niet dat de gemeente er niets mee hoeft te doen. Het is namelijk nog steeds een signaal van een inwoner waarop de gemeente in veel gevallen actie moet ondernemen. Dat valt dan echter buiten de klachtenbehandeling volgens de Awb.

Het indienen van een klacht moet laagdrempelig zijn. Een voorbeeld hiervan is het kunnen indienen van een klacht via een webformulier. In Stichtse Vecht kan dat.

De klachtenprocedure leidt tot een juridisch niet-bindend oordeel over een gedraging van de overheid. Voor veel klagers zal een snelle oplossing die naar tevredenheid is, belangrijker zijn dan een formeel oordeel over de klacht. De wet gaat er in eerste instantie ook van uit om klachten naar tevredenheid van de klager op te lossen. De formele procedure is wat dat betreft “plan B”. De gemeente handelt volgens dit uitgangspunt. Eerst probeert de gemeente klachten samen met de klager op te lossen (informele afdoening). Pas als dat niet lukt, volgt afhandeling volgens de formele afdoening. De gemeente trekt hoe dan ook graag lering uit klachten. Hiermee kan de dienstverlening verder verbeterd worden. De gemeente heeft dus zonder meer ook belang bij een zorgvuldig onderzoek en behoorlijke afhandeling van klachten.

1.1 Informele afdoening

De gemeente handelt klachten zo veel mogelijk informeel af. Klagers krijgen snel een reactie. Een formeel traject is dan vaak niet meer nodig. Door contact te leggen met de klager, leert de gemeente van de klachten en kan de dienstverlening verbeteren. Dit leidt weer tot minder klachten.

De informele behandeling komt neer op het volgende. Per team is een klantcoach aangesteld. Deze houdt in de gaten of klachten op tijd worden afgehandeld. De klantcoach belt de klager binnen vier uur na ontvangst van de klacht. In dit telefoongesprek probeert de klantcoach de klacht minnelijk op te lossen. Belangrijk is daarbij dat de klantcoach in dit gesprek probeert de achtergrond van de klacht boven tafel te krijgen. Bij een oplossing (het naar tevredenheid tegemoetkomen aan de klacht) stopt de behandeling van de klacht. De klantcoach registreert de afdoening. Vaak laten klagers weten blij te zijn dat de klacht zo snel is opgelost.

1.2 Formele afdoening

Het kan gebeuren dat het niet lukt om de klacht in het telefoongesprek naar tevredenheid op te lossen. In dat geval behandelt de gemeente (de door de Verordening aangewezen behandelaar) de klacht verder via de formele procedure uit de verordening. De behandelaar stelt de klager bijvoorbeeld in de gelegenheid te worden gehoord op een hoorzitting. Ook de beklaagde ontvangt een uitnodiging zodat men op elkaars standpunten kan reageren. De behandelaar stelt naar aanleiding van de hoorzitting een rapport op. Als sluitstuk laat de behandelaar schriftelijk aan de klager weten wat zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht zijn (bijvoorbeeld of de behandelaar de klacht gegrond of ongegrond vindt).

1.3 Termijnen

De gemeente doet klachten zelf af. Volgens de wet is de behandeltermijn dan zes weken. Het kan gebeuren dat de gemeente een klacht niet binnen deze termijn kan afhandelen. Het is volgens de wet mogelijk om dan de afhandeling eenmalig met vier weken te verdagen. Daarna is verder uitstel alleen mogelijk als de klager het daarmee eens is. In de verordening staat dat mondelingen klachten binnen twee weken afgedaan moeten worden.

2. Nationale Ombudsman

De gemeente Stichtse Vecht is aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Dat betekent dat als iemand een klacht heeft ingediend bij de gemeente en die klacht niet

naar tevredenheid is afgewikkeld, hij een verzoek aan de Nationale Ombudsman kan richten.

Als de Nationale Ombudsman het verzoek in behandeling neemt, kan hij kiezen voor:

- **interventie** (samen met de overheidsinstantie bespreken of een snelle oplossing mogelijk is);
- een **bemiddelingsgesprek** (tussen de klager en de overheidsinstantie);
- een **onderzoek met rapport** (een schriftelijk onderzoek, waarop een rapport volgt waarin de vraag beantwoord wordt of de overheidsinstantie goed heeft gehandeld of niet – al dan niet met aanbevelingen voor de toekomst);
- **onderzoek met brief** (als de uitkomst van het onderzoek alleen voor klager van belang is. Of als over een groot deel van de klacht niet tot een oordeel gekomen kan worden).

De Nationale Ombudsman stelt het bereiken van een oplossing voorop. Schriftelijke klachtenbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is uitzondering geworden.