

# Klachtenrapportage 2022

---



**6 september 2023**

---

Afdeling Bestuurlijke en Juridische Zaken, Veiligheid en  
Ondersteuning

Stellers: klachtencoördinatoren R. Boes en T. Steur

# Klachtenrapportage 2022

## Inleiding

De gemeente Dijk en Waard is een organisatie in ontwikkeling. De gemeente wil open staan voor haar inwoners en ondernemers, met als visie: wij helpen onze inwoners en ondernemers, met lef en beide benen op de grond. En als er iets fout gaat, willen we hiervan leren. Een zorgvuldige klachtenbehandeling speelt hier een belangrijke rol in. Door een klacht snel en zorgvuldig te behandelen, herstellen wij het vertrouwen in de gemeente en kunnen we onze dienstverlening optimaliseren. Wij beschouwen een klacht dan ook als een kans.

Dit is de eerste klachtenrapportage van de gemeente Dijk en Waard. Bij een nieuwe gemeente hoort een eigen klachtenregeling en klachtenproces. Deze worden nog in 2023 gerealiseerd. De bruikbare ervaringen en informatie uit kalenderjaar 2022 betrekken wij hierbij zodat er een solide regeling en proces voor de toekomst ligt.

## Reikwijdte

Voor een inwoner is het niet relevant of zijn uiting van ongenoegen een klacht of een melding heet. Het onderscheid is soms ook moeilijk te maken. Voor een heldere rapportage is dit onderscheid echter wel van belang.

Het klachtrecht is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Hierin staat dat een klacht kan worden gericht aan het bestuursorgaan 'over de wijze waarop het bestuursorgaan of een onder diens verantwoordelijkheid werkende persoon zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van de klager of een ander heeft gedragen'. Het gaat dus om een gedraging in een concrete situatie. Klachten over beleid of beleidsuitvoering vallen er niet onder. Ook algemene wensen over optreden of beleid van de gemeente voor de toekomst vallen niet onder de reikwijdte van deze rapportage, evenals meldingen betreffende de openbare buitenruimte, zoals een kapot verkeerslicht of scheefliggende stoeptegels. Ook een verzoek om snoeiwerkzaamheden of het verzoek om iets te doen aan parkeeroverlast of overlast van hangjongeren zijn geen klachten als bedoeld in de Awb.

De scheidslijn tussen een 'gewone' melding en een klacht is soms dun. Bij het bepalen waarmee we te maken hebben (klacht of 'gewone' melding/verzoek) is het mede van belang te kijken naar de toonzetting in de brief c.q. melding. Een melding die gaat over het niet legen van een afvalcontainer kan toch opgepakt moeten worden als klacht, als de gemoederen bijvoorbeeld hoog zijn opgelopen in de contacten die de inwoner met de gemeente heeft gehad. Of als men tot drie keer aan toe een melding heeft moeten maken alvorens de gemeente reageert. Het is dus een kwestie van aanvoelen.

Deze klachtenrapportage richt zich sec op de klachten in de zin van de Awb. In deze klachtenrapportage leest u hoe de klachtenafhandeling in 2022 is verlopen. U krijgt een overzicht van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening daarvan en op welke onderdelen het leereffect voor de organisatie zit.

# Inhoud

<b>INLEIDING</b> .....	<b>2</b>
<b>INHOUD</b> .....	<b>3</b>
<b>1. KLACHTENBEHANDELING BIJ DE GEMEENTE DIJK EN WAARD</b> .....	<b>4</b>
KLACHTENCOÖRDINATIE .....	4
(DOOR)ONTWIKKELING VAN KLACHTENPROCEDURE EN PROCES .....	4
INFORMELE KLACHTENBEHANDELING .....	4
FORMELE KLACHTENBEHANDELING .....	4
<b>2. AANTAL KLACHTEN</b> .....	<b>5</b>
AANTAL KLACHTEN PER ORGANISATIEONDERDEEL .....	5
UITBESTEDE TAKEN .....	6
<b>3. CATEGORISERING: MEESTE KLACHTEN OVER ‘GOEDE ORGANISATIE’</b> .....	<b>8</b>
<b>4. UITVOERING KLACHTENPROCES</b> .....	<b>10</b>
WIJZE VAN AFHANDELING .....	10
NOG OPENSTAANDE KLACHTEN .....	11
BEHANDELAARS .....	11
UITKOMST KLACHTENBEHANDELING .....	12
AFDOENINGSTERMIJNEN .....	12
<b>5. LEREN VAN KLACHTEN</b> .....	<b>14</b>
<b>6. DE NATIONALE OMBUDSMAN</b> .....	<b>15</b>
INLEIDING .....	15
BELANGRIJKSTE CIJFERS .....	15
<b>7. EVALUATIE KLACHTENBEHANDELING 2022 EN VERBETERACTIES</b> .....	<b>16</b>
WAT GAAT GOED? .....	16
WAT KAN BETER? .....	16

# 1. Klachtenbehandeling bij de gemeente Dijk en Waard

## Klachtencoördinatie

De klachten in Dijk en Waard worden door de afdeling Informatisering en Automatisering in het zaaksysteem geregistreerd en ter behandeling doorgestuurd aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator stuurt een klacht zo spoedig mogelijk door naar de manager van het betreffende organisatieonderdeel c.q. de medewerker waarover geklaagd wordt, of als de klacht een bestuurder betreft, naar de burgemeester. De klachtencoördinator kan daarbij suggesties doen over de wijze waarop de klacht behandeld zou kunnen worden of fungeren als sparringpartner, hierbij rekening houdend met de eigen verantwoordelijkheden van de organisatieonderdelen. De klachtencoördinator monitort de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht wordt behandeld en afgehandeld, houdt een registratie bij, rapporteert jaarlijks over de klachtenafhandeling en is tevens contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

## (Door)ontwikkeling van klachtenprocedure en proces

De klachten die de gemeente in 2022 heeft ontvangen zijn nog afgehandeld conform de klachtenregeling zoals we die kenden onder de Werkorganisatie Langedijk en Heerhugowaard. Er wordt gewerkt aan een vernieuwde klachtenregeling voor de gemeente Dijk en Waard. Ook het klachtenproces wordt daarbij onder de loep genomen. De nieuwe klachtenregeling en klachtenproces worden naar verwachting in het vierde kwartaal van 2023 aan het college voorgelegd voor besluitvorming.

## Informele klachtenbehandeling

De gemeente Dijk en Waard richt zich op een verhoging van de klantgerichtheid en klantvriendelijkheid met als beoogd resultaat tevreden inwoners en ondernemers. Klachtenbehandeling moet dus vooral laagdrempelig zijn. Een middel om dat te bereiken is om op een informele wijze in gesprek te gaan *met* de inwoner en ondernemer.

Om het effect van de informele aanpak te verstevigen, is in de klachtenprocedure vastgelegd dat binnen drie werkdagen contact met de klager wordt opgenomen, waar mogelijk telefonisch. Enerzijds om daarmee te de-escaleren. Anderzijds om direct duidelijk te krijgen wat het doel van de klager is. Veel klagers gaven aan tevreden te zijn na het (telefoon)gesprek; zij voelden zich gehoord en gaven aan dat de klacht op dat moment naar tevredenheid was behandeld.

Omdat de Awb het bestuursorgaan de mogelijkheid biedt om de klachtenbehandeling te staken op het moment dat de klager aangeeft tevreden te zijn, bevordert een informele (mondelijke) klachtenafhandeling een voortvarende afdoening. De klager wordt sneller gezien en gehoord hetgeen de gemeente in staat stelt om waar nodig sneller haar dienstverlening te optimaliseren.

## Formele klachtenbehandeling

Leent een klacht zich niet voor een meer informele behandeling, of is de klager daarmee niet tevredengesteld, of wil de klager meteen een formele behandeling van zijn klacht, dan wordt de formele procedure van afdeling 9.2 van de Awb gevolgd. De klacht moet tijdig (te weten: binnen 6 weken) en door een niet bij de klacht betrokken persoon worden afgehandeld, de klager moet worden gehoord en de klager moet een gemotiveerd schriftelijk antwoord ontvangen.

Indien een klager niet tevreden is met de wijze waarop zijn klacht uiteindelijk is behandeld, kan hij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman (2<sup>e</sup> lijns klachteninstantie). De gemeente wijst in de afdoeningsbrief nadrukkelijk op deze mogelijkheid.

## 2. Aantal klachten

De gemeente Dijk en Waard heeft veel contact met haar inwoners, ondernemers, maatschappelijke instanties en bezoekers (op straat, zienswijzen, vergunningaanvragen, klantgesprekken, telefoon, e-mail, social media). Klachten zijn daarom onvermijdelijk. Een klacht wil niet direct zeggen dat de organisatie een fout heeft gemaakt. Het is een signaal dat er kritisch naar de organisatie wordt gekeken en daar kan van geleerd worden. Uiteraard is het voorkomen van klachten belangrijk. Maar een klacht is ook een kans: klachten geven een goede indicatie van de ervaren kwaliteit van onze dienstverlening. Een adequate klachtenbehandeling is onderdeel van de dienstverlening. Het biedt een kans om te leren, je te verplaatsen in de buitenwereld, knelpunten snel te signaleren, verbeteringen door te voeren en eventueel geschonden vertrouwen te herstellen.

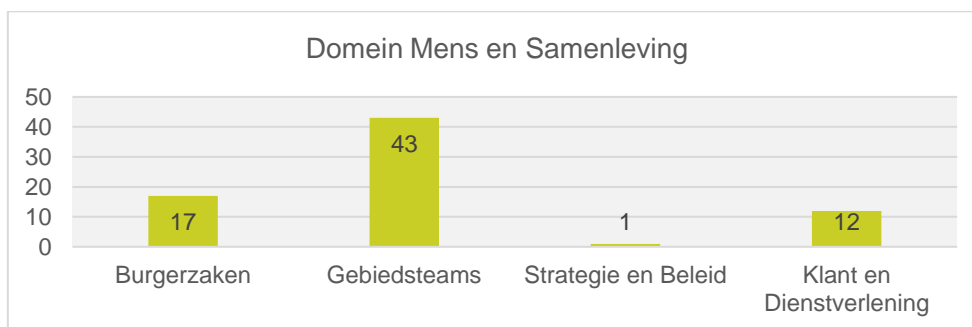
In 2022 zijn er in Dijk en Waard 147 klachten geregistreerd. Onderstaand overzicht over 2022 geeft een indruk van het aantal contactmomenten van inwoners met de gemeente, zodat het aantal klachten enigszins in perspectief kan worden geplaatst.

	Aantal contactmomenten 2022
Aantal telefoongesprekken K&D	71.150
Bezoekers Balie burgerzaken	31.199
Bezoekers website	558.386

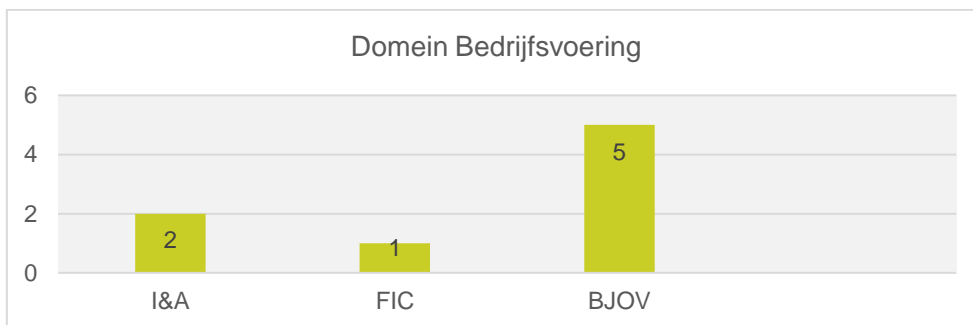
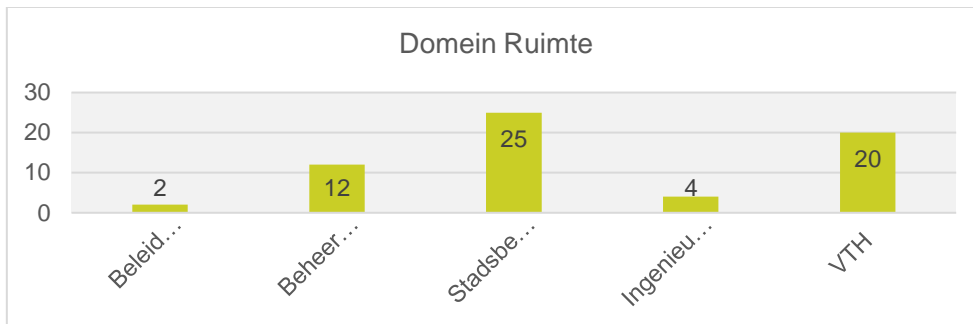
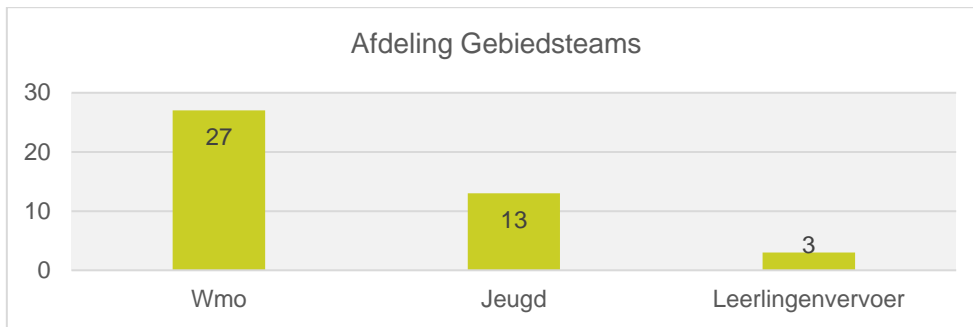
De meeste klachten worden ingediend via het digitale klachtenformulier op de gemeentelijke website. Die is dus kennelijk goed vindbaar en bruikbaar.

### Aantal klachten per organisatieonderdeel

Over het domein Mens en Samenleving (73) zijn 73 klachten ingediend, over het domein Ruimte 63 en over het domein Bedrijfsvoering 8. Hieronder staat een overzicht van de aantallen klachten per afdeling.



Binnen de afdeling Gebiedsteams zijn er, als het gaat om waar de klachten zich op richten, duidelijk verschillende werkvelden te onderscheiden. In onderstaande grafiek wordt daarom het aantal klachten per werkveld weergegeven.



Net als voorgaande jaren zien de meeste klachten op de organisatieonderdelen die de meeste contacten hebben met inwoners. Dat zijn afdelingen Gebiedsteams, Stadsbedrijf, Vergunningen Toezicht en Handhaving, Burgerzaken en Klant & Dienstverlening. Binnen de afdeling Gebiedsteams ontvangt het onderdeel Wmo de meeste klachten.

### Uitbestede taken

Van de 147 klachten hadden 3 klachten betrekking op externe partijen die namens de gemeente zorgen voor uitvoering van publieke taken. Niet alle taken worden immers door de gemeente zelf uitgevoerd. Om uiteenlopende redenen, zoals expertise en efficiëntie, worden publieke taken ook door of samen met externe partijen uitgevoerd. Voorbeelden hiervan zijn onder meer de zorgaanbieders, het leerlingenvervoer, de belastingsamenwerking Cocensus, de Veiligheidsregio, de GGD en Zaffier.

Behoorlijk handelen van de overheid is een randvoorwaarde voor het vertrouwen van de inwoner in die overheid. Het is daarom belangrijk dat de gemeente voor de relatie met haar inwoners zoveel mogelijk persoonlijk contact onderhoudt, hen serieus neemt en hen met respect behandelt. Hetzelfde geldt voor de dienst of organisatie die namens de gemeente bepaalde taken uitvoert. De kwaliteit van de dienstverlening van die organisatie wordt immers toegerekend aan de gemeente.

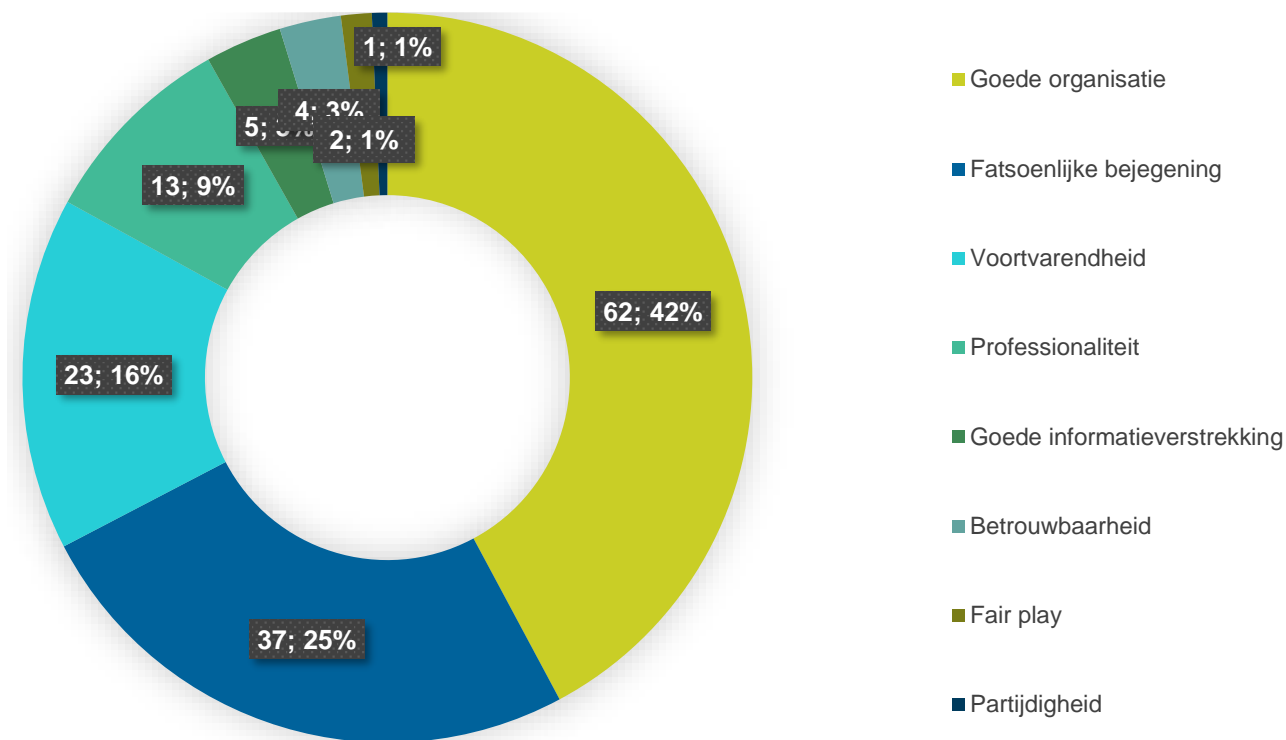
Bij de keuze om taken niet geheel door de eigen organisatie te laten uitvoeren vindt dan ook een zorgvuldige afweging plaats. Hierbij hoort ook aandacht voor klachtenbehandeling. De voordelen van uitbesteden van taken kunnen onder druk komen te staan door een vergrote afstand tussen de gemeente en haar inwoners. Dit geldt zeker voor organisaties die veel directe contacten hebben met de inwoners, zoals Zaffier. Bij de uitbesteding van taken zijn vaak afspraken gemaakt over de wijze van klachtenbehandeling en het rapporteren hierover aan de gemeente. Op die wijze kan de kwaliteit van de uitbestede taken en diensten door de gemeente worden gemonitord. Klachtrecht is “feedback” voor de gemeente en draagt bij aan een “lerende organisatie”. Als er signalen zijn dat klagers er niet uitkomen met de desbetreffende partij, kan de gemeente met haar externe partner in gesprek gaan. De ervaring leert dat inwoners over het algemeen de weg naar de gemeente goed weten te vinden indien zij problemen ervaren bij externe partijen.

In 2022 ontving de gemeente 2 klachten over Cocensus en 1 klacht over Zaffier. In deze gevallen is de klacht doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar/coördinator van die betreffende organisatie en is de klager daarover geïnformeerd.

Uitgebreidere monitoring van de klachtenbehandeling door de externe partijen geeft meer invulling van de gemeentelijke verantwoordelijkheid op dat vlak. Hoeveel klachten worden er bij hen ingediend? Waar gaan deze over? Hoe worden die behandeld? Binnen welke termijn? En komen inwoners eruit met de externe partij? Daar is momenteel weinig zicht op. Dit is een belangrijk verbeterpunt en maakt onderdeel uit van de doorontwikkeling van het klachtenproces.

### 3. Categorisering: meeste klachten over ‘goede organisatie’

Categorisering (waar gaat de klacht over?) helpt de gemeente trends te ontdekken en daarop gerichte acties te doen. Hierbij kan gedacht worden aan: aanpassing van procedures en werkprocessen, teksten aanpassen en verduidelijken, de eigen servicenormen beter naleven, het contact met de inwoners optimaliseren, et cetera. Hierbij is uitgegaan van de normen zoals die genoemd zijn in de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.<sup>1</sup>



In 2022 hadden de meeste klachten betrekking op:

- 1) 'Goede organisatie': 62 klachten (42%)
- 2) 'Fatsoenlijke bejegening': 37 klachten (25%)
- 3) 'Voortvarendheid': 23 klachten (15%)

De norm Goede Organisatie staat op de eerste plaats. Met deze norm wordt bedoeld dat een overheid haar 'zaakjes op orde moet hebben'; zij zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de inwoner ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Voorbeelden zijn:

- terugkerende slordigheden
- slechte bereikbaarheid
- gebrekkige communicatie
- niet adequaat geholpen worden
- van het kastje naar de muur gestuurd worden
- omslachtige werkwijzen

<sup>1</sup> De "Behoorlijkheidswijzer", een uitgave van de Nationale Ombudsman, is opgenomen in de bijlage.



- onzorgvuldigheid

Ook de norm 'fatsoenlijke bejegening' scoorde hoog. Het gaat om klachten over de wijze waarop inwoners en ondernemers te woord zijn gestaan: onbeleefd, kortaf, niet hulpvaardig, onaangename 'keukentafelgesprekken' en vermeende discriminatie.

De klachten over niet voortvarend te werk gaan (derde plaats) gaan over de slechte bereikbaarheid, het niet reageren op terugbelverzoeken, lange wachttijden en gebrekkige communicatie.

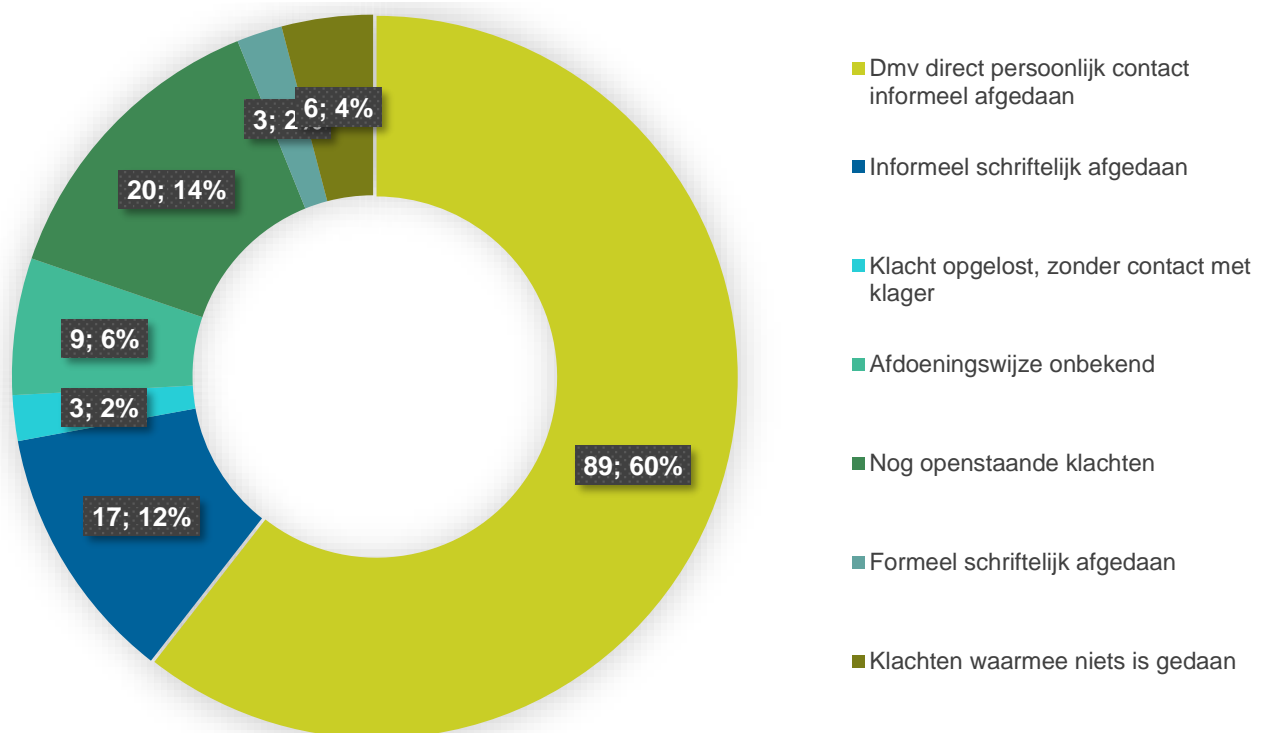
Voor een meer uitgebreide toelichting op de onderscheiden categorieën verwijzen wij naar de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman, welke als bijlage bij deze rapportage is gevoegd.

## 4. Uitvoering klachtenproces

### Wijze van afhandeling

De afspraak binnen de organisatie is dat er snel contact opgenomen wordt met een klager, waar mogelijk telefonisch. De klachtenprocedure Werkorganisatie Langedijk en Heerhugowaard gaat uit van een eerste klantcontact binnen 3 werkdagen.

Persoonlijk contact in een snel eerste gesprek werkt de-escalerend en is vaak het meest efficiënt richting een oplossing, zo leert de ervaring. Vriendelijk en goed contact (vaak telefonisch) wordt het meest op prijs gesteld door klagers. Na een vervelende ervaring helpt het als snel opheldering of uitleg wordt gegeven of excuses worden gemaakt. In zo'n eerste gesprek wordt vaak direct duidelijk waar de kern van de onvrede in zit en wat een aanpak kan zijn voor de oplossing van de klacht. In enkele gevallen heeft een persoonlijk 'face to face' gesprek de voorkeur.



Volgens de registratie werd 60 % van de klachten na persoonlijk contact (telefonisch dan wel face to face) op informele wijze afgedaan. Soms werd er voor gekozen een klacht schriftelijk af te doen. In veel gevallen was de intentie wel om persoonlijk contact te leggen, maar ontbrak een telefoonnummer of was de klager niet bereikbaar. Het gebeurde ook wel eens dat klagers aangaven geen behoefte te hebben aan telefonisch contact. Op het klachtenformulier op de website worden klagers overigens wel uitgenodigd een telefoonnummer te vermelden.

Het belang van snel persoonlijk contact met een klager blijft een speer- en aandachtspunt. Nog niet in alle gevallen wordt persoonlijk contact opgenomen, terwijl dit de beste manier is om te achterhalen wat de precieze aanleiding of achtergrond is om een klacht in te dienen bij de gemeente.

Binnen het domein Mens en Samenleving worden veel klachten persoonlijk afgedaan (telefonisch/face tot face). Hetgeen bewonderenswaardig is, gelet op de veelal emotioneel beladen en complexe zaken. En waarschijnlijk ligt hieraan ten grondslag dat dergelijke klachten zich niet lenen voor schriftelijke afdoening.

Over 2022 zien we dat in steeds minder gevallen schriftelijk of per e-mail aan klager wordt bevestigd dat de klacht telefonisch naar tevredenheid is afgehandeld, welke afspraken daarbij eventueel zijn gemaakt en dat de klacht als afgedaan beschouwd kan worden. In 15 van de 87 gevallen dat gebeld is met een klager volgde zo'n schriftelijke bevestiging.

Het is denkbaar dat klachtenbehandelaars niet altijd nut en noodzaak inzien van een afdoeningsbrief ter bevestiging van de uitkomst van het informele gesprek. In sommige gevallen is het wellicht een handeling waar klager noch gemeente op zit te wachten, zeker daar waar er een prettig gesprek heeft plaatsgevonden en de klacht geen gevoelige kwestie betrof. Toch heeft zo'n afdoeningsbrief wel degelijk een belangrijke functie. Zo is het een goede manier om te checken of de klacht inderdaad naar tevredenheid van de klager is afgedaan. De klager kan in de brief worden uitgenodigd om binnen twee weken te reageren als de gemeente ten onrechte heeft gemeend dat de klacht naar tevredenheid is afgedaan. De afdoeningsbrief fungeert bovendien als completering/afhechting van het dossier voor de gemeente wat handig is als er toch een formele procedure volgt. Dit punt zal worden meegenomen in de doorontwikkeling van het klachtenproces.

Met betrekking tot 3 klachten is geen contact opgenomen met de klagers, maar is wel direct actie ondernomen om het onderliggende probleem op te lossen. Deze klagers hebben vervolgens niet meer gereageerd waarbij de klachtenbehandelaars er kennelijk van uitgegaan zijn dat de klagers tevreden zijn geweest met het resultaat.

### Nog openstaande klachten

Ten tijde van het opstellen van deze klachtenrapportage zijn er nog 20 openstaande klachten. Signalen die de klachtencoördinator krijgt, is dat de werkdruk bij een aantal organisatieonderdelen hoog is en dat een (snelle) klachtenbehandeling niet altijd of moeilijk uitvoerbaar is.

Ook is de terugkoppeling vanuit de klachtenbehandelaars naar de klachtencoördinator ten aanzien van een aantal andere klachten dermate summier geweest dat daaruit onvoldoende kan worden afgeleid hoe de klacht is afgehandeld. Het betreft een negental klachten die wel naar tevredenheid zijn afgedaan volgens de klachtenbehandelaars. Echter, hoe en wanneer is niet duidelijk gemaakt. Mogelijk speelt ook hier de hoge werkdruk een rol.

Zoals eerder aangegeven, wordt momenteel gewerkt aan een nieuwe klachtenprocedure voor de gemeente Dijk en Waard. De klachtencoördinator gaat in gesprek met het management hoe we kunnen komen tot een klachtenprocedure die uiteraard borgt dat klachten zorgvuldig en tijdig worden behandeld, maar waarbij ook oog is voor de opgaven van de organisatie. De nieuwe procedure moet ook zorgen dat er bruikbare management- en sturingsinformatie gegenereerd wordt waardoor snel duidelijk is op welke onderdelen onze dienstverlening verbeterd kan worden. Met als neveneffect minder klachten. Ook zal er aandacht worden besteed aan meer sturingsmogelijkheden op het proces.

### Behandelaars

De klachtenprocedure van de Werkorganisatie Langedijk en Heerhugowaard schrijft voor dat klachten moeten worden behandeld door de leidinggevende van de medewerker waarover wordt geklaagd. Dit kan zijn het afdelingshoofd, maar het kan ook een teamleider zijn. In de loop der tijd zien wij echter meer en meer dat managers de informele afhandeling van klachten lager in de organisatie beleggen en niet langer meer bij teamleiders. Van de 147 klachten werden 37 klachten informeel afgehandeld door kwaliteitsmedewerkers, adviseurs en andere functionarissen. Dit wordt meegenomen in het opzetten van een nieuwe klachtenprocedure voor de gemeente Dijk en Waard.

## Uitkomst klachtenbehandeling

Van de in totaal 147 ingediende klachten zijn er drie klachten afgehandeld conform de formele procedure. Verreweg de meeste klachten zijn informeel afgehandeld.

Doorgaans werden excuses gemaakt, werkwijzen toegelicht waardoor bij de klager begrip ontstaat voor de handswijze van de betreffende ambtenaar, verbeterplannen aan de klager voorgesteld en tegelijkertijd waar mogelijk het probleem opgelost. Een enkele keer werd een schade vergoed of een bloemetje aangeboden. Het is in deze informele fase niet vereist de klacht expliciet gegrond of ongegrond te verklaren, en dat gebeurt dan ook zelden. Het doel is niet het vellen van een oordeel maar het herstellen van de relatie en het voorkomen van herhaling. Als de klager tevreden is, is de klacht afgedaan. Dit vanuit de gedachte: de inwoner of ondernemer van vandaag is morgen nog steeds onze inwoner of ondernemer.

Of een klacht naar tevredenheid is afgedaan laat zich niet altijd vertellen. Vaak laat een inwoner aan het einde van een gesprek weten dat hij tevreden is met het gesprek. Uiteraard komt het ook wel eens voor dat een klager niet blij is met het antwoord dat hij heeft gekregen van de klachtenbehandelaar, maar het gesprek wel als prettig heeft ervaren. Uit het feit dat de klager daarna geen verdere stappen onderneemt (door bijvoorbeeld de formele klachtenprocedure te doorlopen en wellicht daarna nog naar de Nationale Ombudsman te stappen) kan worden afgeleid dat een klacht naar tevredenheid is afgedaan.

Als de klacht formeel wordt afgedaan is het wél wettelijk vereist om in de afdoeningsbrief een oordeel over de klacht op te nemen. In 3 gevallen werd een formele procedure gevolgd: 1 klacht is deels gegrond, deels ongegrond verklaard; 1 klacht is helemaal ongegrond verklaard; 1 afdoeningsbrief bevatte niet een duidelijk oordeel.

In 6 gevallen is de klacht niet in behandeling genomen om de navolgende redenen:

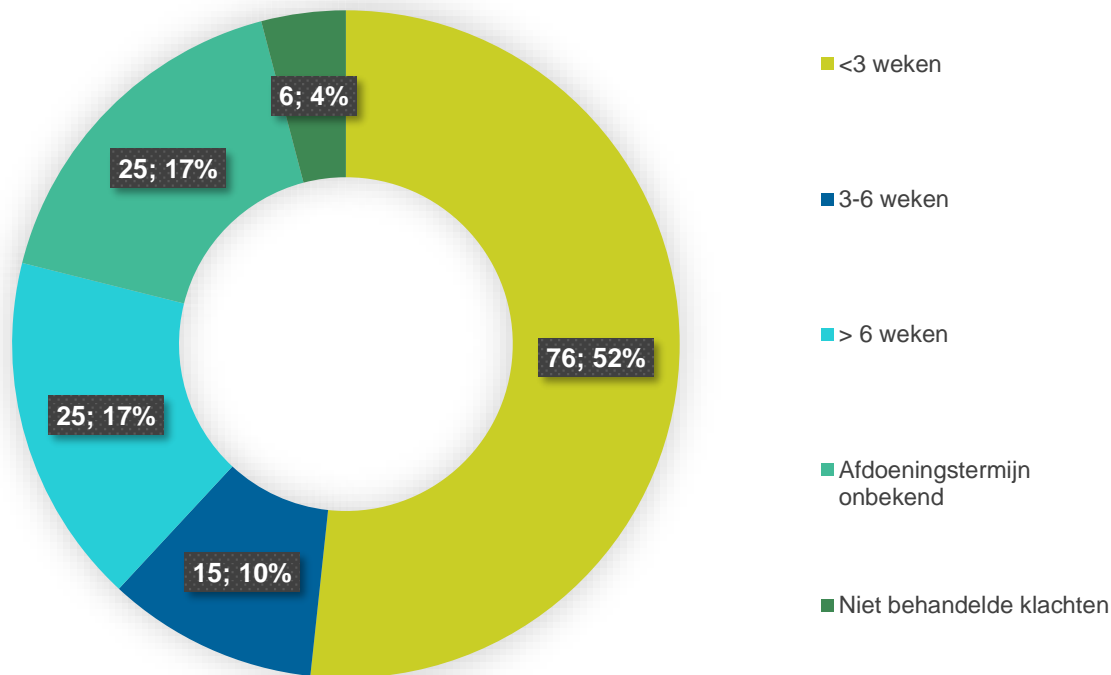
In 2 gevallen waren de naam- en adresgegevens niet bekend. In 2 andere gevallen waren de klachten helaas aan de aandacht ontsnapt. Op het moment dat de klachten weer werden opgemerkt, waren er inmiddels ruim 6 maanden verstreken en werd het niet meer passend gevonden om alsnog contact op te nemen met de klagers. 1 klacht had betrekking op het functioneren van een afdeling als geheel en kon niet worden gerelateerd aan een concrete aanvraag of medewerker. Ten aanzien van 1 klacht is om privacy redenen ervoor gekozen om niets te doen met de klacht.

## Afdoeningstermijnen

### Snel persoonlijk contact

Voor het gevoel dat een klacht serieus en zorgvuldig wordt opgepakt, is het belangrijk dat snel contact wordt gelegd. De klachtenprocedure bepaalt dat in de regel binnen drie werkdagen telefonisch contact wordt gelegd met de indiener. De praktijk leert dat deze termijn niet altijd wordt gehaald. Overigens is dat niet alleen toe te rekenen aan de behandelaar. Het is een aantal keer voorgekomen dat een klacht niet als zodanig is herkend door de afdeling Informatisering en Automatisering en daardoor niet direct op de klachtencoördinator is ingeboekt en hierdoor de klachtenbehandelaar te laat heeft bereikt. Ook zijn klachten regelmatig pas na enkele dagen doorgestuurd door de klachtencoördinator. Op beide aspecten heeft gedurende 2022 al verbetering plaatsgevonden.

In 28 gevallen is het gelukt om binnen 3 werkdagen contact te leggen met de klager. In 50 gevallen werd binnen 1 week het eerste contact gelegd met de klager, telefonisch dan wel per mail. In 41 gevallen lukte ook dit niet. Van 50 gevallen is niet bekend wanneer het eerste contact werd gelegd. In onderstaande diagram is weergegeven binnen welke termijn de klachten zijn afgehandeld.



De Awb noemt geen termijn waarbinnen de *informele* behandeling van de klacht moet zijn afgerond, maar het ligt uiteraard wel voor de hand dat inwoners doorgaans niet tevreden zijn met lange doorlooptijden. Een te trage afhandeling van een klacht kan namelijk op zichzelf weer tot een nieuwe klacht leiden. De termijn waarbinnen de klacht conform de *formele* procedure moet worden behandeld bedraagt volgens de Awb 6 weken, met de mogelijkheid deze termijn eenmaal met 4 weken te verlengen.

Een klantgerichte en slagvaardige gemeente streeft waar mogelijk korte(re) termijnen na. Indien de afhandeling langer duurt, bijvoorbeeld omdat nog het een en ander nader moet worden onderzocht, of omdat het niet lukt om op korte(re) termijn een afspraak te plannen, dan informeert de behandelaar doorgaans de klager daarover.

Zo'n 52 % van de klachten kon binnen 3 weken afgedaan. 62% van de gevallen werd binnen een termijn van 6 weken afgedaan. Daarmee is de tijdigheid nog een aandachtspunt wat meegenomen wordt in de doorontwikkeling van het klachtenproces.

Wel zien wij een relatie met de lastige vraagstukken en opgaven binnen het domein Mens en Samenleving. Op deze taakvelden worden klachten voortvarend opgepakt, maar de complexiteit en gevoeligheid van de vraagstukken en opgaven maakt dat voor een zorgvuldige afhandeling soms meerdere gesprekken nodig zijn.

## 5. Leren van klachten

Het is zaak om van klachten te leren. Waar zitten knelpunten en hoe kunnen we onze dienstverlening verbeteren? Daarvoor is nodig om de oorzaak van de klachten te achterhalen. De meeste klachten zijn te scharen onder de categorie 'goede organisatie', 'fatsoenlijke bejegening' en 'voortvarendheid'.

### Goede organisatie

Klachten van deze categorie kunnen een aanwijzing zijn dat de gemeente Dijk en Waard op onderdelen haar dienstverlening en werkprocessen nog niet helemaal op orde heeft. De eerste cijfers over de klachten over 2023 geven een soortgelijk beeld. Gemeente Dijk en Waard is een jonge organisatie die per 1 januari 2022 van start is gegaan en het is daarom begrijpelijk dat de organisatie nog veel te leren heeft. Om daadwerkelijk een lerende organisatie te kunnen zijn, is het nodig dat nader onderzoek wordt gedaan naar de oorzaak van de stijging van het aantal klachten op de verschillende organisatieonderdelen, om zodoende acties ter verbetering door te voeren. Deze aanbeveling zal aan het MT worden voorgelegd.

### Fatsoenlijke bejegening

Als er een klacht is geuit over de wijze waarop een medewerker een inwoner heeft bejegend, vindt een gesprek met de betreffende medewerker plaats. De uitkomst van dat gesprek wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht. Om te leren van klachten wordt in sommige gevallen ook breder aandacht besteed aan de klacht, bijvoorbeeld in de teamoverleggen. Door de ingediende klachten met de medewerkers te delen verbetert de bejegening richting de inwoners van Dijk en Waard.

### Voortvarendheid

Dit type klachten kwam het meest voor bij het organisatieonderdeel WMO. Van de 17 ontvangen klachten zagen er 8 op de voortvarendheid van afhandeling van aanvragen/verzoeken. Hiervoor geldt ook dat er nader onderzoek nodig is om na te gaan wat de oorzaak is van deze stijging. Dit zal worden meegenomen in het advies aan het MT.

## 6. De Nationale ombudsman

### Inleiding

De Nationale Ombudsman als tweedelijns klachteninstantie neemt klachten in onderzoek nadat de gemeente de klacht formeel heeft afgehandeld en de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn of haar klacht. Uit het jaarlijks overzicht van de Nationale Ombudsman blijkt dat in sommige gevallen een inwoner ook zijn klacht direct heeft voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Deze klachten worden dan middels warme overdracht terugverwezen naar de klachtencoördinator om op te pakken.

### Belangrijkste cijfers

De Nationale Ombudsman heeft in 2022 23 verzoeken ontvangen. In 20 van die gevallen werd door de Nationale Ombudsman informatie verstrekt aan de klager dan wel verwezen naar de gemeente. Klagers moeten immers altijd eerst een klacht bij de gemeente zelf indienen, alvorens zij een klacht bij de Nationale Ombudsman indienen. In 1 geval heeft de Nationale Ombudsman geïntervenieerd, door bij de gemeente op een spoedige behandeling van de klacht aan te dringen. 2 klachten heeft de Nationale Ombudsman nog in behandeling. In geen enkel geval heeft het (nog) geleid tot een onderzoek door de Nationale Ombudsman.

## 7. Evaluatie klachtenbehandeling 2022 en verbeteracties

### Wat gaat goed?

Vergelijkingen met voorgaande jaren zijn in dit jaarverslag helaas niet goed mogelijk. Er is sinds 2022 immers sprake van een geheel nieuwe organisatie, met eigen/andere werkprocessen, administratieve hulpmiddelen, etc..

De meerwaarde van data (al dan niet in de vorm van jaarverslagen) wordt vooral gevonden op de langere termijn, als ze onderling vergeleken kunnen worden. Van een dergelijke reeks is dit jaarverslag dus het startpunt.

#### Meldingsbereidheid en gebruik elektronisch formulier

De meldingsbereidheid van onze inwoners is goed en het digitale klachtenformulier op de website wordt goed gevonden en gebruikt. Dit biedt ons de kans om onze dienstverlening te verbeteren.

#### Informeel afhandeling

Een bijzonder groot deel van de klachten worden informeel en redelijk snel opgelost. Voor klagers biedt dat snel duidelijkheid en voor de organisatie scheelt dat het doorlopen van een arbeidsintensieve formele afhandelingsfase.

### Wat kan beter?

#### Tijdigheid afhandeling

Hoewel het om verschillende redenen lastig bleek te zijn binnen 3 dagen contact te hebben met de klager, lukt dat vaak wel binnen 5 werkdagen (in 34 % van de gevallen). Dát het eerste klantcontact niet altijd binnen drie (of 5) dagen plaats vindt of dat er helemaal geen persoonlijk contact is, doet nog niet af aan de positieve uitkomsten (te weten dat klachten naar tevredenheid van de klagers worden afgedaan), maar komt mogelijk wel onder druk te staan. Het succes van informele klachtenafhandeling blijft voor een groot deel afhankelijk van snel en persoonlijk contact. We zullen daar blijvend aandacht voor vragen en als klachtencoördinator allereerst zorgen voor een snellere doorzending van de klachten aan de behandelaars. Om hier beter op te kunnen sturen in de toekomst, is ook betere monitoring door de klachtencoördinator noodzakelijk.

Ook ten aanzien van de termijn waarbinnen de klacht helemaal is afgedaan is ruimte voor verbetering. 62 % van de klachten werd binnen 6 weken naar tevredenheid afgehandeld.

#### Persoonlijk klantcontact

In een aantal gevallen is het onderliggende probleem of vraagstuk verholpen zonder dat de klager werd geïnformeerd. Om er zeker van te zijn dat met de geboden oplossing aan de klacht wordt voldaan verdient het de voorkeur in dit soort gevallen wel een terugkoppeling te geven aan de klager. Persoonlijk contact zorgt er ook voor dat de gemeente de relatie met de inwoner goed houdt.

In een aantal gevallen is een schriftelijke afhandeling verkozen boven persoonlijk contact. Schriftelijke afdoening is mogelijk als daar een goede reden voor is (ontbreken telefoonnummer, geen contact mogelijk of gewenst) maar moet een uitzondering blijven. Het succes van een informele klachtenafhandeling blijft voor een groot deel afhankelijk van snel en persoonlijk contact. We zullen daar blijvend aandacht voor vragen in de accounthoudersgesprekken met de managers en in één-op-één-gesprekken met andere klachtenbehandelaars.

#### Schriftelijke bevestiging na informeel gesprek

We signaleren dat lang niet altijd schriftelijk of per e-mail wordt bevestigd dat de klacht telefonisch werd afgedaan en welke afspraken daarbij werden gemaakt. Hiertegen lijkt geen bezwaar te zijn, aangezien de



behandelaars kennelijk goed hebben ingeschat dat de klacht naar tevredenheid was afgehandeld. Er volgde immers geen formele klachtenprocedure of procedure bij de Nationale Ombudsman. Afhechting middels een bevestigingsbrief heeft echter ook voordelen. De brief heeft immers enerzijds de functie om te checken of de klacht inderdaad naar tevredenheid van de klager is afgedaan. De klager kan daarbij worden uitgenodigd om binnen twee weken te reageren als wij ten onrechte hebben gemeend dat de klacht naar tevredenheid is afgedaan. De afdoeningsbrief fungeert anderzijds als completering/afhechting van het dossier voor de gemeente. Bij de harmonisatie c.q. actualisatie van de klachtenprocedure zal het belang van dit aspect worden betrokken.

#### Betere monitoring en dataverzameling

De onvolledige terugkoppeling van de klachtenbehandelaars naar de klachtencoördinator, waar het gaat om de afdoeningswijze van de klachten, maakt dat de informatie in deze klachtenrapportage niet helemaal volledig is. Terwijl deze management- en sturingsinformatie nodig is om te weten op welke onderdelen onze dienstverlening verbeterd kan worden. Hoe dit verbeterd kan worden, wordt meegenomen in de harmonisatie en actualisatie van de klachtenprocedure en proces (zie hierna).

#### Monitoring klachten uitbestede taken

Wat verbeterd kan worden is de monitoring van de klachtenbehandeling door de externe partijen. Hoeveel klachten worden er bij hen ingediend? Waar zien de klachten op? Hoe worden de klachten behandeld? Binnen welke termijn? En komen de inwoners eruit met deze organisaties? Daar is momenteel nog weinig zicht op en dit is een belangrijk verbeterpunt voor 2024.

#### Harmonisatie en actualisatie klachtenprocedure

Door de fusie is sprake van een veel grotere organisatie dan voorheen. Daarom moet gekeken worden of de huidige regels nog wel effectief en efficiënt zijn. Er is daarom een voorstel in voorbereiding waarmee een op onderdelen gewijzigde klachtenprocedure wordt voorgesteld. Het doel is te komen tot een stevig klachtenproces waarbij klachten tijdig en zorgvuldig worden afgehandeld. Een proces dat tevens betrouwbare management- en sturingsinformatie oplevert dat bijdraagt aan het lerend vermogen van de organisatie en wat ons in staat stelt onze dienstverlening tussentijds te verbeteren. De nieuwe klachtenregeling wordt naar verwachting in het vierde kwartaal van 2023 aangeboden.

De knelpunten en aandachtspunten zoals in deze klachtenrapportage geschetst zullen bij het MT onder de aandacht worden gebracht en worden betrokken bij de actualisatie van de klachtenregeling en doorontwikkeling van het klachtenproces.