

Informatie voor de raad

Onderwerp	-	Jaarrapportage klachten 2023
Portefeuillehouder	-	E. van Lente (burgemeester)
Domein	-	Dienstverlening
Contactpersoon	-	Judith Zwiers
Contactgegevens	-	j.zwiers@dalfsen.nl
Openbaarheid	-	Openbaar

Behandeld in collegevergadering van
Behandeling in raadsvergadering van

9 april 2024
22 april 2024

Kernboodschap:

Het college van B&W stelt u voor kennis te nemen van:
De jaarrapportage over de interne klachtafhandeling in 2023

Toelichting:

Jaarlijks wordt een rapportage gemaakt over de in het voorgaande kalenderjaar ingediende klachten en terecht zijn gekomen bij de klachtencoördinator. Het betreft hier de interne klachtbehandeling. Voor de externe klachtafhandeling is de gemeente tot 1 januari 2024 aangesloten bij de Stichting de Overijsselse Ombudsman. Na 1 januari 2024 is de gemeente Dalfsen bij de Nationale Ombudsman.

Onder klachten in de zin van deze jaarrapportage worden de zogenaamde “bejegeningklachten” verstaan. Dit zijn klachten die terug zijn te voeren tot gedragingen van een persoon of organisatie(onderdeel). De “zaakklachten” (klachten die niet kunnen worden teruggevoerd tot een gedraging van een persoon of organisatie(onderdeel)) blijven hier (grotendeels) buiten beschouwing.

In 2023 zijn er 18 klachten ingediend die gericht waren tegen gedragingen van een bestuursorgaan of een persoon. Vier van de ingekomen klachten hebben de formele klachtenprocedure doorlopen waarbij een tweetal klachten buiten behandeling is gesteld omdat die geen betrekking hadden op een gedraging die aan een persoon of organisatie(onderdeel) kan worden toegerekend. De meeste klachten zijn langs de informele weg (meestal) naar tevredenheid van de klagers opgelost. In sommige gevallen waren de klagers misschien niet helemaal tevreden maar zagen zij geen aanleiding om alsnog de formele klachtenprocedure te willen doorlopen.

Trends

Ten opzichte van 2022 en de daar voorgaande jaren is het aantal klachten verminderd. Het aantal klachten lag zo rond de 25. Of het een dalende trend is, zal nog moeten blijken in 2024.

Behandelduur

De behandelduur in het informele traject is 6 weken. Indien de formele interne klachtenprocedure wordt gevolgd, is de behandelduur 6-10 weken. Slechts in één geval is de behandelduur overschreden. Eerst is getracht om de klacht op een informele wijze op te lossen waarna de klacht toch de formele procedure is doorlopen.

Communicatie:

De rapportage zal op de website van de gemeente worden gepubliceerd en is voor iedereen in te zien.

Bijlagen:

1. Jaarrapportage klachten 2023
-

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester
drs. E. van Lente

de gemeentesecretaris
H.J. van der Woude



Klachten 2023

Jaarrapportage

Klachtenprocedure

Volgens de Algemene wet bestuursrecht heeft iedereen het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Voordat de klacht extern, door een ombudsman, kan worden behandeld, moet de klacht eerst bij het betrokken bestuursorgaan worden ingediend. Hiermee krijgt het betrokken bestuursorgaan de mogelijkheid om eventuele fouten te herstellen of actie te ondernemen bij misstanden of zwakke punten binnen de organisatie. Voor een klager betekent dit de mogelijkheid om genoegdoening (in welke vorm dan ook) te krijgen in geval van een onbehoorlijke behandeling door het betrokken bestuursorgaan. Een klachtenprocedure (zowel intern als extern) is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet-bindend oordeel over het overheidshandelen.

Zowel de belangen van de burger als van het betrokken bestuursorgaan zijn gediend met zorgvuldig onderzoek en behoorlijke afhandeling van klachten. Zorgvuldig onderzoek van klachten heeft een belangrijk leereffect. Bij het streven naar verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en het functioneren van de organisatie in het algemeen, leveren klachten van burgers vaak concrete en bruikbare informatie op.

Een klacht kan betrekking hebben op een gedraging van een bestuursorgaan, een bestuurder of een medewerker van de gemeente Dalfsen. Gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, worden aangemerkt als gedragingen van het bestuursorgaan. De gemeente Dalfsen is niet verplicht om klachten te behandelen die betrekking hebben op besluiten waartegen bezwaar of beroep open staat (of open heeft gestaan) en meldingen die zien op de openbare ruimte. Een melding kan worden gemaakt over iets fysieks in de openbare ruimte zoals een losse stoeptegels. De klachtenregeling is niet bedoeld om inhoudelijke zaken (opnieuw) aan de orde te stellen; daarvoor gelden andere rechtsbeschermingsprocedures.

Op ingediende klachten is Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. In de gemeente Dalfsen is de procedure voor de interne klachtbehandeling beschreven in de Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen. Na ontvangst van een klacht zal in eerste instantie door de klachtencoördinator geprobeerd worden om een klacht buiten de formele interne klachtenprocedure om, naar tevredenheid van de klager op te lossen. De praktijk wijst uit dat een informele oplossing in veel gevallen een meer bevredigend resultaat kan opleveren dan het volgen van de formele procedure.

Als via de informele procedure geen oplossing wordt bereikt, wordt ingevolge de Verordening klachtbehandeling, een klachtbehandelaar aangewezen (afhankelijk van tegen wiens gedraging de klacht is gericht). Klager en degene over wie geklaagd wordt (beklaagde), worden door de klachtbehandelaar in het bijzijn van de klachtencoördinator gehoord. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt. De klachtbehandelaar neemt een gemotiveerd standpunt in over de klacht (tenzij een disciplinaire straf wordt geadviseerd, dan neemt het bestuursorgaan een standpunt in). De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld. Voor de interne klachtenprocedure geldt een termijn van zes tot tien weken.

Externe behandeling klachten

Als een klager zich niet kan vinden in het standpunt van het bestuursorgaan, kan de klager tot 1 januari 2023 een verzoekschrift indienen bij de Stichting de Overijsselse Ombudsman. Bij deze instantie vindt een externe behandeling van de klacht plaats. Vanaf 1 januari 2024 kan een klager een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman.

In 2022 is door één klager bij de Stichting Overijsselse Ombudsman geregeld geklaagd over de gemeente en één medewerker. De afhandeling van deze klachten heeft in 2023 plaatsgevonden. De conclusie van de Stichting Overijsselse Ombudsman is dat door klager en gemeente verschillend tegen de diverse gesprekken wordt aangekeken en dat niet is vastgesteld dat sprake is van racisme

en/of discriminatie. Wel is de werkafpraak gemaakt dat in het verdere vervolg de gesprekken met klager in aanwezigheid van twee medewerkers van de gemeente plaatsvinden.

Daarnaast is door een bij met name Domein Dienstverlening bekende klager, bij de Stichting Overijsselse Ombudsman een klacht ingediend omdat de klachtafhandeling niet goed zou zijn geweest. Die klacht is ongegrond verklaard.

Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman 2023 wordt nog verwacht.

Klachten 2023

Onder klachten in de zin van deze jaarrapportage worden de zogenaamde 'bejegeningklachten' verstaan. Dit zijn klachten die zijn terug te voeren tot gedragingen van een persoon of organisatie(onderdeel). De 'zaakklachten' (klachten die niet kunnen worden teruggevoerd tot een gedraging van een persoon of organisatie(onderdeel)) blijven hier (grotendeels) buiten beschouwing.

In 2023 zijn 18 klachten bij de klachtencoördinator ingekomen. Dit is minder dan 2022 (zie onderstaand schema). Van deze klachten waren er 3 niet gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan maar waren klagers het inhoudelijk niet eens. Klachten die betrekking hebben op besluiten waartegen bezwaar of beroep open staat (of open heeft gestaan) en men het niet eens is, zijn niet gericht op een gedraging en worden niet in behandeling genomen. Een klacht zag op een gedraging van een bewoner jegens een medewerker van Vechthorst. Omdat deze klacht niet ziet op een gedraging van een medewerker of een bestuursorgaan van de gemeente wordt deze klacht niet meegeteld

De meeste klachten zijn langs de informele weg, (meestal) naar tevredenheid van de klagers, opgelost. In sommige gevallen waren de klagers misschien niet helemaal tevreden, maar zagen zij geen aanleiding om alsnog een formele klachtenprocedure te (willen) doorlopen. In één geval is daarbij uitdrukkelijk toegezegd dat de klacht wordt meegenomen in het jaarverslag.

In totaal zijn 4 klachten formeel afgedaan. Hierin zijn twee gevallen waarbij de klacht buiten behandeling is gesteld, meegerekend.

Trend (aantallen klachten per jaar)

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal klachten	10	16	10	11	26	26	18

Behoorlijkheidsnormen

De gemeente moet bij het uitvoeren van haar taken op een behoorlijke manier omgaan met inwoners en hun belangen. Dit betekent dat medewerkers en bestuurders van de gemeente zich bij hun werkzaamheden dienen te houden aan de zogenaamde behoorlijkheidsnormen, een soort gedragscode. Deze behoorlijkheidsnormen zijn door de Nationale Ombudsman uitgewerkt in de 'behoorlijkheidswijzer'.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk:
 - Transparant
 - Goede informatieverstrekking
 - Luisteren
 - Goede motivering

- Respectvol:
 - Respecteren grondrechten
 - Bevorderen actieve deelname door burger
 - Fatsoenlijke bejegening
 - Fair play
 - Evenredigheid

- Bijzondere zorg
- Betrokken en oplossingsgericht:
 - Maatwerk
 - Samenwerking
 - Coulante opstelling
 - Voortvarendheid
 - De-escalatie
- Eerlijk en betrouwbaar:
 - Integriteit
 - Betrouwbaarheid
 - Onpartijdigheid
 - Redelijkheid
 - Goede voorbereiding
 - Goede organisatie
 - Professionaliteit

Behandeltermijnen

De meeste klachten zijn via de informele weg afgedaan binnen de behandelingstermijn van 6 weken. Voor de formele procedure wordt 6-10 weken gerekend. In bijna alle gevallen waarin de klacht formeel is afgedaan, is dat binnen de zes weken gebeven. In één geval is de behandeltermijn overschreden. Dit heeft te maken met het feit dat eerst is getracht om de klacht informeel op te lossen. Dit is niet gelukt waarna de formele procedure is gestart. De klacht zag op een gedraging van de wethouder zodat de burgemeester de klacht als klachtbehandelaar heeft afgedaan. De klacht is voor zover deze zag op goede communicatie en informatieverstrekking gegrond verklaard.

Samenvatting klachten

De meeste klachten zien op de te lange behandeltermijn, de voortvarendheid en het niet nakomen van afspraken en het niet of te laat te reageren. Veelal wordt de klacht niet verder doorgezet wanneer de behandelaar de afspraak nakomt en is daarmee de klacht ook informeel opgelost.

Bejegening

Er zijn een tweetal klachten ingediend omdat men niet correct is bejegend.

In één geval is door een regelmatige klager geklaagd dat de telefoniste klager in het telefoongesprek klantvriendelijk te woord heeft gestaan en klager niet heeft laten uitpraten. Klager wil geen contact meer met deze persoon. De telefoniste heeft zelf het gesprek beëindigd. Na het beluisteren van de geluidsopname die klager van het gesprek heeft gemaakt en heeft toegestuurd, is de conclusie geweest dat het onbehoorlijk te woord staan onvoldoende is onderbouwd door de feiten.

Daarnaast kan en mag een medewerker een gesprek beëindigen wanneer het voortzetten van het gesprek een eindeloze discussie blijft, dat standpunten voldoende bekend zijn en een verdere voortdoring van het gesprek niet leidt tot het bij elkaar komen van de standpunten en wanneer grenzen worden overschreden. Uit correspondentie van klager richting de gemeente wordt opgemaakt dat klager niet altijd op respectvolle wijze communiceert als het gaat over de betreffende telefoniste en andere onderwerpen.

Een ander geval heeft een inmeter van het Kadaster (wordt ingehuurd door de gemeente) geconstateerd dat een bewoner (onbewust) niet binnen de perceelsgrens aan het bestraten was. Klager heeft aangegeven dat de inmeter met wegverf op zijn sluitbanden heeft gespoten. De bewoner was daar niet over te spreken. Een van de toezichhouders van VTH is nog ter plekke gaan

kijken en heeft met de inmeter gesproken maar de toezichthouder heeft niet met klager kunnen spreken. Aan klager zijn excuses voor dit voorval aangeboden. Verder is aan klager aangegeven dat wanneer na de eerste regenbui de verf niet was weggespoeld, hij dit kon melden zodat andere maatregelen genomen kunnen worden om de verf te verwijderen. Dit was voldoende om geen formele klachtenprocedure te volgen.

Nakomen afspraken

Over Domein Ruimtelijke Kwaliteit (ruimtelijke plannen en verkeer) zijn een 3-tal klachten ingekomen over dat niet of niet tijdig of maar gedeeltelijk wordt gereageerd op e-mails en telefoontjes. Al deze klachten zijn informeel opgelost of ingetrokken doordat de betrokken medewerker zelf alsnog contact heeft gezocht met klager.

Over Domein Samenleving zijn 2 klachten ingekomen over niet tijdig reageren en/of helemaal niet reageren. In beide gevallen was de medewerker ziek geworden. In een van de gevallen is vergeten de afwezigheids-assistent in outlook aan te zetten. Door het aanzetten van de afwezigheids-assistent kan de mailer bekend worden met de afwezigheid en dat daarom een reactie uitblijft.

In het andere geval is de correspondentie van klager alleen via het algemene mailadres van de gemeente gelopen waardoor klager niet op de hoogte was van de afwezigheid van de medewerker als gevolg van ziekte.

Goede voorbereiding, goede informatieverstrekking

Eén klacht zag op het feit dat vanaf de openbare ruimte foto's van de klager zijn pand werd genomen. Klager heeft bij de fotograaf gevraagd waarom foto's werden genomen. De fotograaf heeft aangegeven dat in opdracht van de gemeente te doen. Uit interne navraag bleek dat inderdaad vanaf de openbare ruimte foto's werden genomen in het kader van het opleggen van een aanslag precariorechten. Klager is geïnformeerd dat het is toegestaan om vanaf de openbare ruimte gebouwen te fotograferen maar dat het zorgvuldiger was geweest wanneer er door de gemeente al eerder naar buiten was gecommuniceerd dat deze actie zou gaan plaatsvinden.

Goede organisatie

Een bijzondere gebeurtenis is de val van een oudere persoon bij het gemeentehuis. De val zou veroorzaakt zijn door de draaideur. Daarnaast zou een medewerker van de gemeente (BHV) niet adequaat hebben gereageerd en of gehandeld. De persoon in kwestie is er gelukkig goed van af gekomen. Direct na het voorval is gebeld en is een bos bloemen vanuit de gemeente bezorgd. De draaideur is gecontroleerd en een aantal malen getest op veiligheid.

Stichting Overijsselse Ombudsman

Wanneer de indiener van een klacht het niet eens is met de afhandeling van de klacht, bestaat de mogelijkheid de klacht binnen een jaar voor te leggen aan een ombudsvoorziening. Iedere gemeente is verplicht een ombudsvoorziening in te stellen (artikel 9:18 Awb en artikel 81p Gemeentewet). De gemeente Dalfsen was tot 1 januari 2024 aangesloten bij de Stichting De Overijsselse Ombudsman. Ingekomen klachten bij de Stichting Overijsselse Ombudsman voor 1 januari 2024 worden nog door de Stichting afgedaan.

Vanaf 1 januari 2024 is de gemeente Dalfsen aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Voor de provincie Overijssel zijn twee relatiebeheerders aangewezen.

Complex klaggedrag, notoire klagers

Dit jaar heeft 1 klager meerdere malen een klacht ingediend. De klachten zijn niet allemaal als klachten aan te merken en zijn meer bedoeld om een punt te maken in lopende kwesties. Vaak is het lastig om met dit soort deze klagers in contact te komen en kan het moeilijk praten zijn met deze personen.

De verwachting is dat steeds meer zal worden geklaagd door (kwetsbare) burgers) om op een af andere manier een punt te maken, aandacht te vragen voor hun zaak. Complex klaggedrag zal naar

verwachting toenemen. Dat vergt meer inspanning van de organisatie om dit goed te begeleiden en niet te laten escaleren. Uitgangspunt is dat de mensen om wie het gaat niet lastig zijn, maar dat hun gedrag als lastig wordt ervaren. Ondanks dat één klager verschillende klachten heeft ingediend bij de gemeente, kan nog niet worden gesproken van een notoire klager. Wel is het goed hier blijvend aandacht voor te hebben en tijdig te signaleren dat men met een notoire klager te maken kan hebben en hoe daar verder mee om te gaan, goede afspraken met klager te maken.

Conclusies en aanbevelingen

Een terugkerende klacht is dat niet tijdig of helemaal niet wordt gereageerd. Ten opzichte van 2022 is het aantal klachten dat zag op niet of niet tijdig reageren verminderd en dat is een positieve ontwikkeling.

Blijvend aandacht zal er moeten zijn voor de voortvarendheid van de lopende zaken en het managen van verwachtingen.

Positief is dat de meeste klachten informeel zijn opgelost en dat dit verder met de medewerkers is besproken.

Judith Zwiars
Klachtencoördinator gemeente Dalfsen