

Informatie voor de raad

Onderwerp	-	Jaarrapportage klachten 2024
Portefeuillehouder	-	M. Sijbom (burgemeester)
Domein	-	Dienstverlening
Contactpersoon	-	Judith Zwiers
Contactgegevens	-	j.zwiers@dalfsen.nl
Openbaarheid	-	openbaar

Behandeld in collegevergadering van
Behandeling in raadsvergadering van

15 april 2025
19 mei 2025

Kernboodschap:

Het college van B&W stelt u voor kennis te nemen van:
De jaarrapportage over de interne klachtenafhandeling 2024

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 vanaf 1 januari 2024 aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

Onder klachten in de zin van deze jaarrapportage worden de zogenaamde “bejegeningsklachten” 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 buiten beschouwing.

In 2024 zijn er 23 klachten ingediend die gericht waren tegen gedragingen van een bestuursorgaan of een persoon. Drie van de ingekomen klachten hebben de formele klachtenprocedure doorlopen. Deze klachten zijn ongegrond verklaard. Het merendeel van de klachten is 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 2023 is het aantal klachten iets toegenomen, van 18 naar 23. In de jaren daarvoor lag het gemiddelde aantal klachten op 25. Opvallend is dat in 2024 een 3-tal ernstige klachten zijn ingediend die een grote impact (kunnen) hebben op de betrokken medewerkers. Overigens zijn deze klachten ongegrond verklaard. Of deze trend zich door zal zetten, zal in 2025 blijken.

Behandelduur

De behandelduur in het informele traject is 6 weken. Indien de formele interne klachtenprocedure wordt gevolgd, is de behandelduur 6 -10 weken. Die termijn is bij de formele klachtenprocedure in alle drie de gevallen overschreden omdat het lastig is om binnen die termijn alle partijen tegelijk te horen, een verslag op te stellen en dat de klachtenbehandelaar een formeel standpunt richting klager heeft ingenomen.

Conclusies en aanbevelingen

Een terugkerende klacht is dat niet tijdig of helemaal niet wordt gereageerd. Ten opzichte van voorgaande jaren 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. Ook is het goed om met name in het sociale domein blijvend aandacht te besteden aan hoe medewerkers op een respectvolle en begripvolle wijze met inwoners om kunnen gaan.

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

Bijlagen:

1. Jaarrapportage klachten 2024

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester
Michael Sijbom

de gemeentesecretaris
Henry van der Woude



Klachten 2024

Jaarrapportage

Inhoudsopgave

1. Inleiding

2. Klachtbehandeling

2.1 Interne klachtbehandeling

2.2 Externe klachtbehandeling

3. Klachten

4. Behoorlijkheidsnormen

1. Inleiding 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 gedaan over iets fysieks in de openbare ruimte, zoals een losse stoeptegel. De klachtenregeling is niet bedoeld om inhoudelijke zaken (opnieuw) aan de orde te stellen; daarvoor gelden andere rechtsbeschermingsprocedures.

2. Klachtbehandeling

De klachtenbehandeling kan worden onderscheiden in een interne klachtenbehandeling en een externe klachtenbehandeling. Dit verslag gaat alleen over de interne klachten.

2.1 Interne klachtbehandeling

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 of de klacht is van ernstige aard, 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.

2.2 Externe behandeling klachten

Als een klager zich niet kan vinden in het standpunt van het bestuursorgaan kan de klager een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman.

In 2024 is door één klager bij de Nationale Ombudsman geklaagd over de gemeente. Die klacht is ter verdere afdoening door de Nationale Ombudsman aan de gemeente overgedragen.

3. Klachten 2024

Onder klachten in de zin van deze jaarrapportage, worden de zogenaamde 'bejegeningsklachten' 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 2024 zijn 23 klachten bij de klachtencoördinator ingekomen. Dit is iets meer dan in 2023 (zie onderstaand schema). Van deze klachten waren er 3 niet gericht tegen een gedraging van een bestuursorgaan maar waren klagers het inhoudelijk niet eens of zag de klacht niet op een gedraging van een medewerker van de gemeente. 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. Wel worden klachten die zien op organisaties die van maatschappelijk belang zijn en waar de gemeente nauwe banden mee heeft, serieus genomen en bespreekbaar gemaakt bij die organisatie.

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 totaal zijn 3 klachten formeel afgedaan.

Trend (aantallen klachten per jaar)

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal klachten	16	10	11	26	26	18	23

4. 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 het niet gelukt om binnen die termijn de klacht af te doen. De ervaring is dat bij een formele klachtbehandeling de agenda's van de klachtbehandelaar, beklagde en klachtcoördinator moeilijk op elkaar zijn af te stemmen. Zeker in de zomervakantieperiode. Na het horen wordt een verslag gemaakt wat enige tijd vergt en daarna duurt het enige tijd voordat de klachtbehandelaar een standpunt heeft ingenomen.

Samenvatting klachten

Opvallend is dat ten opzichte van voorgaande jaren maar een paar klachten zien op de voortvarendheid van de gemeente (de afhandeling duurt te lang) of dat niet (tijdig) wordt gereageerd. De ingekomen klachten zijn heel divers, van bejegening, onduidelijke pintransacties bij pinnen bij het zwembad, wijze van afdoening van een sollicitant en wijze van loten van nieuwbouwkavels.

Bejegening

Er zijn een vijftal klachten ingediend omdat men niet correct zou zijn bejegend. Het valt op dat deze klachten voornamelijk in domein Samenleving zijn gedaan. In dit domein vinden veel klantcontacten plaats. Het is dan ook logisch dat hier de meeste klachten over binnenkomen. Bij aanvragen om WMO wordt erover geklaagd dat niet altijd door de medewerker respectvol wordt gereageerd tijdens gesprekken of is er te weinig begrip. De betrokken medewerkers reageren snel op deze klachten en gaan in gesprek met klagers. Daardoor zijn deze klachten in alle gevallen informeel opgelost. Dat is toe te juichen omdat er vaak in dit domein een wat langdurige afhankelijkheidsrelatie ontstaat en zowel inwoner als medewerker met elkaar samen verder moeten.

In één geval wist klager niet meer met welke medewerker was gesproken. Klager kon er mee leven dat de klacht in de jaarrapportage wordt opgenomen en dat blijvend aandacht wordt gevraagd voor hoe medewerkers en inwoners op een respectvolle en begripvolle wijze met elkaar omgaan.

Van een sollicitant is een klacht ontvangen dat de afwijzing na de briefselectie wel erg kort was en dat er geen begeleidende tekst bij was opgenomen dat men voor meer informatie en vragen met die en die contact kon opnemen. Deze klacht is gegrond verklaard en zijn excuses aangeboden.

Nakomen afspraken

Over domein Ruimtelijke Kwaliteit (ruimtelijke plannen en verkeer) zijn een 2-tal klachten ingekomen dat niet of niet tijdig of maar gedeeltelijk wordt gereageerd op e-mails en telefoontjes. Deze klachten zijn informeel opgelost of ingetrokken doordat de betrokken medewerker zelf alsnog contact heeft gezocht met klager.

Betrouwbaar, goede (tijdige) informatieverstrekking

Bij Burgerzaken is één klacht ingekomen over dat niet de afloop van een adresonderzoek aan betrokkenen was meegedeeld. Na onderzoek bleek dat de uitkomst van het onderzoek en voortzetten van het postadres per e-mail is verstuurd naar betrokkenen. In dit geval was al eerder gecommuniceerd met betrokkenen en het juiste e-mailadres gebruikt. Door betrokkenen was de gestuurde e-mail niet goed (spam-box) ontvangen of niet gezien. Aan betrokkene is de eerder gestuurde e-mail nogmaals verstuurd en daarmee wordt verder de kwestie als afgedaan beschouwd.

Formele klachten

Daarnaast zijn een drietal ernstige klachten, ingediend. Deze zijn daarom en vanwege de impact die het ook de medewerkers heeft, formeel afgedaan. Eén klacht betrof het feit dat er medische zorg zou zijn onthouden (mishandeling) aan een bewoner en zijn gezin op de tijdelijke opvanglocatie in Lemelerveld. Die klacht is later aangevuld dat er op de locatie door de medewerkers wordt gediscrimineerd. Uit onderzoek is gebleken dat de medewerkers van de gemeente en het door de gemeente ingehuurd personeel op de locatie, niet is gediscrimineerd. Tevens is gebleken dat aan klager geen medische zorg is onthouden. Door de locatiemanager en personeel is gehandeld conform de richtlijnen. Zij hebben op aangeven van de betreffende bewoners, contact opgenomen met de spoedeisende hulp en doorverwezen naar de organisatie die op locatie de medische zorg verleend. Voor de duidelijkheid, de medische zorg zelf, de wijze waarop medische zorg wordt verleend, valt niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente maar van de organisatie die de medische hulp op de locatie aanbiedt. Daarnaast maakt de spoedeisende hulp zelf een beoordeling of inderdaad sprake is van spoedeisendheid.

De medische zorgorganisatie heeft ook met klager gesproken en uit onderzoek en navraag bij specialist, is niet gebleken van onthouden van medische zorg of dat er fouten zijn gemaakt. Tenslotte is ook niet gebleken van discriminatie. Deze klachten zijn ongegrond en er is geen aanleiding om klagers naar een andere locatie over te plaatsen.

Verder is een klacht ingediend tegen een wethouder omdat die niet ingrijpt in de geboden jeugdzorg in de trieste situatie van klager. De burgemeester (E. van Lente) heeft met klager gesproken en aangegeven dat de gemeente niet de besluiten van Jeugdzorg inhoudelijk kan beoordelen of beïnvloeden. In die zin kan de gemeente klager verder niet helpen. Later heeft waarnemend burgemeester, de heer H. Jager, met klager nog gesprekken gehad naar aanleiding van latere e-mails van klager. Begrip is er voor de situatie van klager, echter de gemeente kan de besluiten van Jeugdzorg niet inhoudelijk beoordelen of beïnvloeden of terugdraaien.

Tenslotte heeft een inburgerende inwoner een klacht ingediend dat de medewerker van de gemeente liegt. Daarnaast was door handelen van de gemeente klager niet in de juiste taalklas voor inburgering ingedeeld waardoor haar toekomstplannen in gevaar kwamen en vertraging opliepen. Daarom verkeerd klager in psychische nood. De indeling in een taalklas gebeurt door de instantie die het onderwijs verzorgt. Deze klacht is ongegrond waarbij aan klager is aangegeven dat eerst aangetoond moet worden, door bijvoorbeeld afleggen van examens en toetsen, klager niet op het juiste niveau is ingedeeld. Als blijkt dat men op een ander, hoger niveau, kan worden ingedeeld, dan zal daar ook naar worden gehandeld. Van liegen door de medewerker is verder ook niet gebleken. Wel is gebleken dat goede communicatie van groot belang is, zeker omdat in dit soort situaties de taal en het cultuurverschil snel voor ruis zorgen tussen beide partijen.

Stichting Nationale Ombudsman

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

Complex klaaggedrag, notoire klagers

In de gemeente Dalfsen is niet echt sprake van notoire klagers. In één geval heeft één klager een aantal malen een klacht ingediend en geschreven met de gemeente. De klachten waren niet allemaal als klacht aan te merken maar waren meer bedoeld om een punt te maken voor zijn situatie en voor mensen in een vergelijkbare situatie. Met deze inwoner heeft de waarnemend burgemeester, de heer H. Jager, over zijn situatie gesproken.

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 klaaggedrag 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. 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 voorgaande jaren 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. Ook is het goed om met name in het sociale domein blijvend aandacht te besteden aan hoe medewerkers op een respectvolle en begripvolle wijze met inwoners om kunnen gaan.

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

Judith Zwiars
Klachtencoördinator gemeente Dalfsen