

MEMO



| | | | |
|--------------------|------------------------|----------|-----------------|
| PROCESNUMMER | ZK24001482 | DATUM | 4 juli 2024 |
| DOCUMENTNUMMER | 24.0000952 | OPENBAAR | Ja |
| PORTEFEUILLEHOUDER | M. Bonsen | VAN | College van B&W |
| AAN | Gemeenteraad | | |
| ONDERWERP | Memo klachtenprocedure | | |

INLEIDING

Klachten en de daarbij horende procedure vragen voortdurend de aandacht van het bestuur en de ambtelijke organisatie. Naast de individuele aanpak is het een kans om lering te trekken voor de toekomst van onze gemeentelijke processen.

Wij vinden het daarom van belang om uw gemeenteraad te informeren over de klachtenbehandeling. Met deze memo willen wij u zicht geven in de volgende onderwerpen:

- Klachtenbehandeling
- Klachtenoverzicht 2022, 2023 en 2024
- Aandachtspunten

DOEL MEMO

Kennis nemen van:
de inhoud van deze memo.

GEVRAAGDE ACTIE N.A.V. MEMO / KENNIS TE NEMEN VAN

de inhoud van deze memo.

Klachtenbehandeling

Iedereen kan een klacht indienen bij de gemeente^[1]. Een klacht kan worden ingediend over het optreden van de gemeente. Het optreden kan zijn verricht door bijvoorbeeld (leden van) het college van burgemeester en wethouders, afdelingshoofd, teamleider of medewerkers. Het optreden van de gemeente ziet op de manier waarop een inwoner of ondernemer in een bepaalde situatie is behandeld. Deze klachten worden onder begeleiding van de klachtencoördinator behandeld conform de Algemene wet bestuursrecht, Klachtenregeling en het Mandaatstatuut.

Een inwoner kan allereerst bij de gemeente terecht met zijn/haar klacht. Dit wordt de interne klachtenprocedure genoemd. Als de interne klachtenprocedure niet naar behoren van de klager heeft plaatsgevonden kan er een klacht worden ingediend bij de Nationale Ombudsman. Dit noem we de externe klachtenprocedure.

Tijdens de procedure bij de gemeente maken wij onderscheid tussen de informele en formele klachtenprocedure. Maatschappelijk gezien is gebleken dat een groot deel van de klachten informeel door een teamleider kan worden behandeld. Deze manier van klachtenbehandeling heeft als voordeel: de inwoner of ondernemer kan direct worden geholpen met de (hulp)vraag die hoort bij de klacht en deze manier van klachtenafhandeling wordt vaak door de inwoner of ondernemer als laagdrempelig ervaren.

^[1] In de wet staat bestuursorgaan. Het gaat vooral om het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester.

Is de informele procedure niet mogelijk of heeft deze procedure niet het gewenste effect gehad? Dan wordt de formele klachtenprocedure (interne klachtenprocedure) gestart. Hierbij wordt er een klachtenbehandelaar aangewezen die samen met de klachtencoördinator de klacht behandelt. De klager en de medewerkers die betrokken zijn bij de klacht worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Op basis van de hoorzitting en het daarbij behorende onderzoek komt de behandelaar tot een advies, welke (veelal) ter besluitvorming aan ons (college van b&w) wordt voorgelegd. Hiermee wordt de klacht afgesloten.

Heeft de interne klachtenprocedure niet het gewenste effect gehad voor de klager? Dan kan hij of zij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman is een onafhankelijk instantie voor de behandeling van klachten. Dit is de externe klachtenprocedure.

Klachtenoverzicht 2022, 2023 en (t/m heden) 2024¹

Hieronder treft u een overzicht aan van de klachten die in 2022, 2023 en tot en met 24 juni 2024 zijn ontvangen door de klachtencoördinator.

2022

In 2022 hebben wij 11 klachten ontvangen. De wijze van afhandeling is als volgt²:

- ✓ 5 klachten zijn informeel afgehandeld
- ✓ 5 klachten zijn formeel afgehandeld

De klachten die informeel zijn afgehandeld zagen vooral op (hulp)vragen over bijvoorbeeld het verkrijgen van een nieuwe woning en het snoeien/bijhouden van de gemeentelijke groenvoorzieningen.

De formele klachten gingen vooral over de wijze van bejegening. In een geval heeft de klachtenprocedure geresulteerd in een 'stopbrief' aan een inwoner i.v.m. overtreden van de o.a. de huisregel van de gemeente.

Wij zien dat bij de klachten verschillende teams zijn betrokken. De verdeling is als volgt:

- ✓ Woningbedrijf: 2 klachten
- ✓ BOA: 2 klachten
- ✓ Burgerzaken: 1 klacht
- ✓ Openbare ruimte: 3 klachten
- ✓ Financiën: 1 klacht
- ✓ VTH: 1 klacht
- ✓ Gemeenschappelijke regeling: (betrokken³ bij) 2 klachten

Over het jaar 2022 hebben wij constateert dat er ook klachten zijn binnengekomen waarbij gemeenschappelijke regelingen zijn betrokken. In dit soort gevallen hebben wij geconstateerd dat er hierbij goed overzicht moet worden gehouden op de verschillende verantwoordelijkheden. Zo ligt de verantwoordelijkheid bij bijvoorbeeld een klacht die gaat over het niet legen van een vuilnisbak bij HVC; deze klacht hebben wij dan ook doorgezet. Daarentegen zijn wij wel aan zet als inwoners klagen over bijvoorbeeld het contact met de overheid als het gaat om het vaststellen van geluidsoverlast. Bij dergelijke klachten kan ook de ODNHN betrokken zijn. Wij hebben geconcludeerd dat het dan noodzakelijk is dat wij een regietaak uitvoeren bij de afhandeling van multidisciplinaire klachten.

Over het jaar 2022 hebben wij geen overzicht gevonden van de Nationale Ombudsman. Dit heeft mogelijk te maken met het vertrek van een klachtencoördinator in 2022. Het overzicht is zeer waarschijnlijk naar het e-mailadres van de oud-medewerker gestuurd.

¹ Klachten zijn in algemeen omschreven i.v.m. eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Een klacht is voor de klager en bekenden, maar ook voor betrokken medewerkers (door de omvang van de organisatie) snel herleidbaar tot de persoon.

² Bij 1 klacht is de wijze van afhandeling niet meer te achterhalen.

³ Hierdoor is het aantal hoger dan het aantal klachten

2023

In 2023 hebben wij 13 klachten ontvangen. Deze klachten zijn allemaal informeel afgehandeld. Wij zien dat bij de klachten verschillende teams zijn betrokken. De verdeling is als volgt:

- ✓ Woningbedrijf: 3 klachten
- ✓ Financiën: 1 klacht
- ✓ VTH: 3 klachten
- ✓ Openbare ruimte: 3 klachten
- ✓ Zorgteam: 3 klachten

De klachten zagen op de communicatie (onduidelijke situatie), gemeentelijke groenvoorziening en handelswijze. Op basis van deze klachten hebben wij geconstateerd dat als er doorloop van personeel plaatsvindt, dit een effect kan hebben op de communicatie met inwoners. Daarom is het nodig om in dat soort situaties goed overzicht te houden op bijvoorbeeld (de doorlooptijd van) de beantwoording van vragen.

In 2023 heeft de Nationale Ombudsman 9 klachten ontvangen over de gemeente Koggenland. Deze klachten zijn afgedaan door het geven van informatie dan wel doorverwijzing naar onze klachtenregeling. Dit betekent dat de klachten niet in behandeling zijn genomen door de Nationale Ombudsman. Wij ontvangen van de Nationale Ombudsman geen informatie over de inhoud en persoon van de klachten die zij ontvangen.

2024

Dit jaar hebben wij tot en met 24 juni 2024 11 klachten ontvangen. De wijze van afhandeling is als volgt:

- ✓ 6 klachten zijn informeel afgehandeld
- ✓ 3 klachten zijn formeel afgehandeld
- ✓ 2 klachten zijn op dit moment nog in behandeling.

Wij zien dat bij de klachten verschillende teams zijn betrokken. De verdeling is als volgt:

- ✓ Woningbedrijf: 1 klacht
- ✓ Beleid: 1 klacht
- ✓ VTH: 1 klacht
- ✓ Bestuurssecretariaat/griffie: 1 klacht
- ✓ Financiën: 1 klacht
- ✓ Staf: 1 klacht
- ✓ Sociaal Domein: 2 klachten
- ✓ Openbare Ruimte: 1 klacht
- ✓ Meerdere afdelingen: 2 klachten

De klachten die informeel zijn afgehandeld gingen over (hulp)vragen, onduidelijke procedures, verstrijken van de beslistermijn en de handelswijze. De klachten die formeel zijn afgehandeld gingen vooral over de bejegening en het nalaten van handelingen. Op basis van deze klachten hebben wij geconstateerd dat een aantal werkprocessen geëvalueerd moesten worden en daarmee waar nodig zijn aangescherpt en aangepast. Ook hebben we ingevoerd dat er kwaliteitsoverleg tussen verschillende teams plaatsvindt.

Op dit moment hebben wij nog geen (tussentijds) overzicht ontvangen van de Nationale Ombudsman.

Aandachtspunten voor 2024

Een klachtenprocedure is onderhevig aan tijdsverloop, waaronder de ontwikkelingen in ambtelijke organisatie. Zo hebben bijvoorbeeld onderzoeken en de wijziging in de organisatiestructuur invloed gehad op de klachtenprocedure. Graag willen wij u meenemen in de 2 aandachtsgebieden die voor 2024 de prioriteit hebben:

\\ Klachten komen binnen via verschillende kanalen. Het meest gebruikte kanaal is het daarvoor bestemde formulier op de gemeentelijke website. De ingezonden formulieren worden direct doorgezeten naar de klachtencoördinator. Op deze klachten heeft de klachtencoördinator goed zicht en kan daardoor zorgdragen voor een goede begeleiding van de klacht.

Een punt van aandacht heeft de begeleiding van de klachten die rechtstreeks binnenkomen bij de teams of bestuurders. Deze klachten zijn voor de klachtencoördinator namelijk niet altijd inzichtelijk.

Om de inzichtelijkheid te vergroten heeft de portefeuillehouder (burgemeester mevrouw Bonsen-Lemmers) in samenspraak met de klachtencoördinator besloten om periodiek overleg met elkaar te houden, om het contact tussen bestuur en de klachtencoördinator optimaal te benutten, behouden en vergroten. Bestuurders hebben veel contact met inwoners en ondernemers. Vanuit hun portefeuille is dit nodig voor de behartiging van de verschillende belangen die spelen in de gemeente. Dit contact kan wel "schuren aan het klachtenrecht": betreft het een klacht of is het een andersoortige vraag? Daarom neemt de portefeuillehouder bij twijfel contact op met de klachtencoördinator om zo het betreffende contact tussen bestuurder en inwoner/ondernemer op de juiste manier te kwalificeren.

Daarnaast gaat er dit jaar ingezet worden op het vergroten van de bewustwording van de klachtenprocedure bij de verschillende teams. Dit met als doel om meer inzicht te krijgen op de klachten die bij de teams binnenkomen. Om zo de dienstverlening te verbeteren. Daarbij sluit de klachtencoördinator op dit moment aan bij een deel van de stafoverleggen om de integraliteit te bevorderen en het contact met de verschillende teams te onderhouden en vergroten.

\\ Bij de behandeling van de klachten hoort een klachtenregeling. De regeling die wij gebruiken dateert uit 2012. De afgelopen periode is er onderzoek gedaan naar de klachtenregeling en uit dit onderzoek zijn een aantal aanbevelingen/aanpassingen naar voren gekomen. Zo past de klachtenregeling niet meer bij de huidige organisatiestructuur. Dit betekent dat wij de regeling gaan aanpassen. Onze verwachting is dat wij dit medio september afgerond hebben.