

## **Jaarverslag klachten 2021**

Op grond van artikel 170 van de Gemeentewet ziet de burgemeester toe op een zorgvuldige behandeling van klachten. Om daar invulling aan te geven stelt de burgemeester jaarlijks een verslag over de behandeling van de klachten op. Bijgaand treft u het verslag over het jaar 2021 aan. Een korte samenvatting wordt geplaatst op de website van de gemeente Hardenberg.

De mogelijkheid dat inwoners klachten kunnen indienen is een mogelijkheid om de medewerkers en bestuurders van de gemeente Hardenberg van extra gratis advies te dienen.

Op die wijze kunnen inwoners, als zij geen gebruik maken van de mogelijkheid om bezwaar en beroep in te stellen, ook hun belangen behartigen. Een klacht is vormvrij en hoeft niet te voldoen aan formele eisen. Alleen is belangrijk dat duidelijk is waar de klacht over gaat.

In het verslagjaar 2021 zijn 41 klachten binnengekomen en als zodanig geregistreerd. Dit is fors meer dan in het vorig jaar 2020. Toen stond de teller op 15. In de jaren vóór het coronajaar 2020 kwamen er gemiddeld 40 klachten per jaar binnen.<sup>1</sup> Dit betekent dat het aantal klachten weer op het oude niveau – voor het coronajaar 2020 - ligt

Dit jaarverslag betreft de klachten die gericht zijn tegen de gemeentelijke organisatie. De Samen Doen B.V. valt daarmee buiten dit jaarverslag omdat deze organisatie een eigen klachtenregeling heeft. In 2021 ging het bij Samen Doen BV om vier klachten.

In 2018 heeft de gemeenteraad de functie van een sociaal ombudsvrouw ingesteld. De sociaal ombudsvrouw biedt een onafhankelijk luisterend oor, helpt vragen die bij inwoners leven te verduidelijken en informeert over onafhankelijke clientondersteuning. Daarnaast bemiddelt zij tussen inwoners en zorgaanbieders. Alle vragen, zorgen, ervaringen en knelpunten worden anoniem geregistreerd. De sociaal ombudsvrouw rapporteert twee keer per jaar aan de gemeente en doet aanbevelingen. Het werk van de sociaal ombudsvrouw is daarmee vooral bemiddelend, verwijzend, informatief en daarmee gericht op voorkoming van klachten.

### **1.Schets van de procedure**

Voor de klachtenprocedure is in Hardenberg een stappenplan gemaakt. Zie bijlage 1. De wettelijke grondslag voor de klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Onze klachtenregeling is op die grondslag geënt.

### **Hoe komen de klachten binnen?**

---

<sup>1</sup> Meldingen over zaken in de openbare ruimte (groen, wegdek, riolering etc.), vallen niet onder de klachten. Die meldingen behandelt de afdeling Openbaar Gebied in een eigen systeem (Meldingen openbare ruimte).

De klachten komen in hoofdzaak via het contactformulier op de gemeentelijke website en soms mondeling binnen. Een enkele klacht komt nog binnen in de vorm van een brief. De laatste jaren gebruiken inwoners steeds meer het contactformulier dat op de website van de gemeente Hardenberg staat. Bij telefonische klachten vragen medewerkers om de klacht via het contactformulier op de website of in de vorm van een e-mail toe te sturen of de klacht in een korte brief te zetten. Als iemand moeite heeft om de klacht schriftelijk te formuleren, dan zet de medewerker of de klachtencoördinator de klacht voor hem of haar op papier.

### **De registratie van de klachten**

In 2021 zijn de klachten geregistreerd in het documentmanagementsysteem Zaaksysteem.nl. Bij binnenkomst van de “post” beoordelen medewerkers van het team DIV of er sprake is van een klacht. In geval van twijfel vindt overleg plaats met de klachtencoördinator. De klachtencoördinator laat de klacht registreren in het zaaksysteem en bewaakt het verloop van de klachtenbehandeling.

### **De behandeling van de klacht**

De klachtencoördinator zet zo snel mogelijk – het liefst dezelfde dag of de dag na binnenkomst – de klacht uit bij het betrokken domein of het betrokken team. De teamleider of een door de teamleider aangewezen medewerker die niet bij de klacht is betrokken, behandelt dan de klacht. Hij/zij koppelt het resultaat terug aan de klachtencoördinator. Zo nodig ondersteunt de klachtencoördinator de behandelaar van de klacht. Het gaat dan om de te volgen procedure (wie horen?) en de normen – zie onder 2 – waaraan de behandelaar van de klacht de situatie kan toetsen. In een enkel geval, als de klacht op meer domeinen / teams betrekking heeft, behandelt de klachtencoördinator zelf de klacht. Verder zijn diegenen die de klacht behandelen inhoudelijk op de hoogte van de procedure en de toe te passen normen. Het zijn in de regel dezelfde personen die de klacht namens het concernmanager behandelen.

## **2. De normen die de klachtenbehandelaar toepast**

Bij de beoordeling van een klacht is de kernvraag: heeft de betrokken medewerker of bestuurder zich onbehoorlijk gedragen naar de inwoner?

De normen waaraan gedragingen getoetst worden, heeft de Nationale ombudsman in zijn behoorlijkheidswijzer vertaald. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

Deze kernwaarden zijn uitgewerkt in 22 normen of aandachtspunten (zie bijlage 2).

Voor de duidelijkheid: dit zijn handvatten om meer zicht te krijgen op een klacht. In de praktijk zijn op een klacht hooguit twee of drie aandachtspunten van toepassing, zoals de aandachtspunten voortvarendheid en duidelijkheid.

### **Snel behandelen**

Snelheid van handelen is belangrijk. Hoe sneller je contact opneemt, hoe eerder de klager genegen is om zijn klacht als afgehandeld te beschouwen. Dit geldt vooral bij klachten over mondelinge contacten aan de balie of aan de telefoon (medewerkers klantcentrum) of bij zaken die spelen in de openbare ruimte.

### **3. De ingediende klachten**

De klachten zijn niet meer gelijkmatig verdeeld over de vier domeinen:

Bij het domein Openbaar Gebied zijn 17 klachten binnengekomen, waarvan 11 klachten betrekking hebben op het openbaar groen zoals grasmaaien en het snoeien van bomen. Bij het Maatschappelijk Domein zijn 17 klachten binnengekomen.<sup>2</sup>

Bij het Ruimtelijk Domein is slechts 1 klacht binnengekomen en bij het domein Bedrijfsvoering 6 klachten.

Sommige klachten zijn met een telefoongesprek of een bezoek aan huis binnen een of twee weken behandeld.

De wettelijke termijn om een klacht te behandelen is zes weken. De meeste klachten zijn binnen die termijn afgehandeld.

Bij 3 klachten besloeg, zeker als de aanloop tot de klacht daarbij wordt meegenomen, de termijn meer dan één jaar. In die zaken heeft de Ombudscommissie ook advies uitgebracht. De ombudscommissie wees hierbij op de lange termijn van behandeling. Voor een overzicht van de klachten, zie bijlage 3

### **4. Tevredenheid**

In het jaar 2021 is expliciet gevraagd aan de klagers of zij tevreden waren met de behandeling van hun klacht. In verreweg de meeste gevallen gaven de klagers aan dat zij tevreden waren.

### **5. Leren medewerkers van de behandeling van een klacht?**

De binnengekomen klachten mag diegene waarover wordt geklaagd, niet zelf behandelen. In de meeste gevallen doet dit een teamleider of een medewerker die hiervoor is aangesteld.

In de regel wordt een klacht besproken met diegene waarover iemand klaagt. In die gesprekken is zeker sprake van een leereffect. Iemand weet dan wat hij of zij niet moet doen.

---

<sup>2</sup>

In een enkel geval levert de klacht meer op, namelijk het aanpassen van een procedure, bijvoorbeeld het opnemen van een grasveldje in het maaischema.

## 6. De Ombudscommissie

Is een klager niet tevreden over de (wettelijk voorgeschreven: 'interne') behandeling van de klacht, dan kan hij de klacht voorleggen aan de Ombudscommissie van de gemeente Hardenberg. Deze commissie hoort de klager en degene over wie geklaagd wordt en stelt daarna een rapport met advies op. Gemiddeld komt de Ombudscommissie twee keer per jaar in actie.

In het verslagjaar heeft de Ombudscommissie één klacht die al vanaf juni 2020 speelde uitvoerig behandeld. Het betrof hier een klacht waarbij de klager hinder ondervond in zijn woongenot door een voetbalveldje voor zijn deur. Het ging om geluidsoverlast en ballen in de voortuin. Diverse instanties waren betrokken bij deze kwestie. De ombudscommissie adviseerde in zulke gevallen om één aanspreekpunt, een zichtbare en aanspreekbare regisseur, aan te stellen. De ombudscommissie was in dit geval van mening dat de gemeente onvoldoende had geluisterd naar de klager en onvoldoende de-escalerend had opgetreden. Uiteindelijk is deze bewoner verhuisd naar een andere woning in de gemeente Hardenberg.

Bij een andere klacht bracht uiteindelijk de juridische procedure uitkomst. De Centrale Raad van Beroep sprak in die casus uit dat de omvang en einddatum van de leveringsopdracht om zorg te verlenen niet vatbaar is voor bezwaar en beroep. De Centrale Raad van Beroep achtte de bezwaren van de ontvangers van de zorg niet ontvankelijk.

De leveringsopdracht is een opdracht van de gemeente Hardenberg aan de leverancier van de zorg. De ombudscommissie sloot aan bij de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep. De ombudscommissie merkt wel op dat de informatieverstrekking aan de klagers onvoldoende was en dat ook de norm "voortvarendheid" was geschonden. De ombudscommissie heeft een derde klacht niet in behandeling genomen omdat de gedraging, in dit geval het veroorzaken van schade bij slopen, al meer dan één jaar geleden had plaatsgevonden. Verder merkte de ombudscommissie in die casus op dat het klager eerder ging om de gemeente Hardenberg aansprakelijk te stellen voor schade.

### • Conclusies en adviezen

1. In het verslagjaar 2021 is het aantal klachten weer op het "oude" niveau van de jaren voor het coronajaar 2020. Bij het domein Openbaar Gebied zijn de nodige klachten over het groenonderhoud binnengekomen. Deze klachten zijn echter zo divers dat hieruit niet de conclusie is te trekken dat het onderhoud van het groen terugloopt. Het gaat dan bijvoorbeeld over het niet (tijdig) maaien en snoeien.

2. Op basis van 35 klachten is het niet mogelijk om algemene conclusies te trekken hoe goed of slecht het gaat met de behandeling van klachten bij de

gemeente Hardenberg en daarover op basis van incidenten verbetervoorstellen te doen.

3. De klachten zijn veelal tot tevredenheid van de klager afgedaan, bijvoorbeeld in de vorm van excuses, het verstrekken van stukken, het planten van nieuwe struiken, of in de vorm van een aanvullende uitleg.

4. De klager kan terecht bij een externe instantie, de Ombudscommissie, die zijn klacht nog eens bekijkt. Dit kan ook leerzaam zijn voor de gemeentelijke organisatie als er sprake is van concrete adviezen om bijvoorbeeld de werkwijze aan te passen.

Afgerond op 21 juli 2022

C. van Ramshorst, klachtencoördinator

#### Bijlagen

1. Een Exceloverzicht van de binnengekomen klachten.
2. 22 aandachtspunten om een klacht te behandelen.