

## **Jaarverslag klachten 2022**

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 2022 aan. Een 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 (kunnen) 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 en van wie de klacht afkomstig is.

In 2018 heeft de gemeenteraad de functie van een sociaal ombudsvrouw ingesteld (via Zorgbelang Overijssel). 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 (bijlage 1) gemaakt. 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?**

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 2022 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 zaakstelsel 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 in samenspraak met de betrokken leidinggevenden 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 de 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 (zie bijlage 2) 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

Voor de duidelijkheid: dit zijn handvatten om meer vat 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 KCC) of bij zaken die spelen in de openbare ruimte.

### 3. Overzicht klachten

*In de onderstaande hoofdstukken staat een verdere toelichting.*

Aantal klachten	Gemiddelde tijdsduur behandeling	Behoorlijk	Onbehoorlijk	Tevreden
2022: 34	31 dagen	18	13	19*
2021: 42	29 dagen	37	13	26

\*voor zover gevraagd

In het verslagjaar 2022 zijn 34 klachten geregistreerd. Dit is minder dan in het jaar 2021. Toen stond de teller op 42. In de jaren vóór het coronajaar 2020 kwamen er gemiddeld 40 klachten per jaar binnen.<sup>1</sup>

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.

### 4. De ingediende klachten Verdeling over de domeinen

	OG	RD	MD	BV	Concernstaf	Totaal
Aantal klachten	14	5	4	9	2	34

Bij het domein Openbaar Gebied zijn 14 klachten binnengekomen. Een aantal klachten heeft betrekking op de wegen in de gemeente, regelmatig over te hard rijden op gemeentewegen waaraan de gemeente (en politie) te weinig zou doen volgens klagers en stankoverlast.

Bij het Ruimtelijk Domein zijn 5 klachten binnengekomen. Een klacht is gevolgd met een bezwaarschrift dat over hetzelfde onderwerp ging.

Bij het Maatschappelijk Domein zijn 4 klachten binnengekomen.

Bij het domein Bedrijfsvoering kwamen 9 klachten binnen. Die zijn verspreid over de teams Publiekszaken, Verzekeringen en ook Financiën.

Bij de Concernstaf zijn twee klachten binnengekomen over het laten hangen van omgekeerde vlaggen.

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

---

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

## **De duur van behandeling van klachten**

De wettelijke termijn om een klacht te behandelen is zes weken. De meeste klachten zijn binnen die termijn afgehandeld. Dit geldt vooral voor klachten van het domein Openbaar Gebied. Hun gemiddelde ligt onder de vijf dagen. De gemiddelde duur van behandeling is 32 dagen. Het verschil wordt veroorzaakt doordat enkele klachten meerdere maanden in behandeling zijn geweest.

Klachten over te hard rijden op gemeentewegen zijn niet in een week afgedaan. Inwoners voelen zich onveilig. Om deze klachten goed te beoordelen is vaak onderzoek zoals metingen, besprekingen met de politie, onderzoek naar welke maatregel effectief is. Dit kost veel tijd en is begrijpelijk. Het is dan belangrijk om de klager op de hoogte te stellen dat de afwikkeling van zijn verzoek maanden kan duren.

Ook het formeel behandelen van een klacht – het horen van klager en de medewerker – kost veel tijd. Soms lukt het maken van een afspraak niet meteen. Verder gaat het om het maken van verslagen en het maken van een rapport over de klacht. Hierin staan de conclusies met een oordeel of er sprake is geweest van (on)behoorlijk gedrag. Een termijn 2 tot 3 maanden is dan niet onredelijk.

De afwikkeling van één klacht heeft zeker zes maanden geduurd. Het betrof een kinderdagverblijf dat op de grens van de gemeente Hardenberg en de gemeente Twenterand was gevestigd. Geharrewar met het postadres et cetera. Het heen en weer geschuif door instanties en het geven van uitleg heeft veel ambtelijke tijd gekost. Uiteindelijk is de registratie van het kinderdagverblijf bij DUO gelukt. Een voorbeeld van hoe de bureaucratie tegen inwoners kan werken.

Voor een overzicht van de klachten, zie de tabel in bijlage 3.

## **Tevredenheid**

In het jaar 2022 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. In een aantal gevallen is niet duidelijk geworden of de klager tevreden is.

## **Behoorlijk of onbehoorlijk**

Het is niet altijd duidelijk of er sprake is van onbehoorlijk gedrag van medewerkers van de gemeente. Denk aan klachten over zaken die niet van de gemeente zijn of waarbij de gemeente afhankelijk is van derden. Dan is geen sprake van onbehoorlijk gedrag van medewerkers van de gemeente. Anderzijds is dit wel gemakkelijk vast te stellen als er sprake is van “fouten” zoals het twee keer sturen van een aanmaning of het sturen van ID-kaart in plaats van een paspoort.

Daarnaast kan op onderdelen sprake zijn van onbehoorlijk gedrag – bijvoorbeeld bij de norm voortvarendheid of de norm goede communicatie – terwijl dit op andere onderdelen niet het geval is. Bij de behandeling van veel klachten streeft

diegene die de klacht behandelt naar een oplossing van de klacht zonder de normen uit de behoorlijkheidswijzer expliciet te maken.

Het meten van behoorlijk of onbehoorlijk gedrag is in bepaalde gevallen niet vast te stellen.

## **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 door de teamleider is aangewezen.

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.

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**

De ombudscommissie van de gemeente Hardenberg heeft in het verslagjaar geen klachten behandeld. Over de behandeling van één klacht in 2022 heeft een klager deze klacht alsnog in 2023 voorgelegd aan de Ombudscommissie.

## **7. Conclusies en adviezen**

1. Op basis van 34 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.

2. De klachten zijn veelal tot tevredenheid van de klager afgedaan, bijvoorbeeld in de vorm van excuses, het verstrekken van stukken, het zorgen voor een registratie van een kinderdagverblijf, of het terugstorten van niet verschuldigde betaalde gemeentelijke belastingen of huur.

3. Aandachtspunt is de licht olopende tijdsduur van de afhandeling en de navraag over de tevredenheid van afwikkeling. Hier zal vanuit de klachtencoördinator aandacht gevraagd worden binnen onze organisatie.

Afgerond op 13 juni 2023

C. van Ramshorst, klachtencoördinator

Bijlagen

1. Stappenplan
2. 22 aandachtspunten om een klacht te behandelen (behoorlijkheidswijzer)
3. Tabel met de binnengekomen klachten