

Jaarverslag Klachten 2021 Gemeente Lansingerland

Inhoud

1.1	Inleiding en samenvatting	3
1.1.1	Grondslag en doel klachtbehandeling	3
1.1.2	Klachtenprocedure	3
1.1.3	Samenvatting cijfers 2021	3
1.2	Cijfermatig inzicht	4
1.2.1	Aantal ingekomen klachten	4
1.2.2	Trend en toename aantal klachten 2016 - 2021	5
1.2.3	Afgehandelde klachten	5
1.2.4	Doorlooptijd	6
1.2.5	Aantal ontvankelijke klachten per team	6
1.2.6	Aard van de klachten	6
1.2.7	Wijze van afhandeling: (in) formele klachtenprocedure	7
1.2.8	Oordeel naar aanleiding van de klacht	8
1.2.9	De Nationale Ombudsman	9
1.3	Leerpunten	9

1.1 Inleiding en samenvatting

1.1.1 Grondslag en doel klachtbehandeling

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hebben burgers de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente over de wijze waarop dat bestuursorgaan zich jegens hem of haar of een ander heeft gedragen. Zowel natuurlijke als rechtspersonen hebben het recht om te klagen. De gemeente Lansingerland heeft de wettelijke regeling in de Awb nader geconcretiseerd in de Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016. Een goede klachtbehandeling biedt de kans om het geschonden vertrouwen van de burger in de gemeente te herstellen en om de kwaliteit van de organisatie en de dienstverlening te verbeteren.

1.1.2 Klachtenprocedure

Het uitgangspunt bij de klachtbehandeling is te proberen de klacht van de klager op te lossen en lering te trekken uit eventuele onvolkomenheden. In eerste instantie wordt door de direct leidinggevende van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, geprobeerd de klacht op te lossen door het gesprek met de klager aan te gaan. Dit betreft de informele klachtbehandeling.

Indien de klager hierna nog niet tevreden is, kan de klacht formeel worden behandeld door de klachtencoördinator. Tijdens de formele klachtbehandeling wordt de klacht onderzocht door de klachtencoördinator, onder andere door middel van het horen van zowel de klager als de betrokken medewerker en diens leidinggevende. Vervolgens wordt een besluit genomen, waarin de bevindingen van het klachtenonderzoek naar voren komen en waarin een conclusie over de klacht wordt getrokken.

In het geval de klager na het doorlopen van de formele procedure nog niet tevreden is, bestaat voor de klager de mogelijkheid om de klacht te laten onderzoeken door de Nationale Ombudsman.

1.1.3 Samenvatting cijfers 2021

- In 2021 zijn er in totaal 243 klachten binnengekomen.
- Daarvan waren er 104 ontvankelijk en 139 niet-ontvankelijk.
- In totaal zijn er in 2021 100 ontvankelijke klachten afgehandeld. Dit betroffen zowel nog lopende zaken uit 2020 als een groot deel van de in 2021 binnengekomen klachten.
- In 2021 zijn 85 van de klachtzaken binnen de termijn afgehandeld. Slechts 15 zaken zijn buiten de wettelijke termijn van in totaal 10 weken afgehandeld.

- Er zijn in 2021 7 formele besluiten genomen in de formele klacht procedure, waarvan 3 klachten uit 2020 kwamen en 4 klachten in 2021 zijn binnengekomen.
- 2 klagers hebben een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman, terwijl er nog geen sprake was van het hebben doorlopen van de interne formele procedure. Wel is hierover contact met de Nationale Ombudsman geweest.
- De meeste klachten zijn binnengekomen over de teams Service & Contact, Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd, Veiligheid & APV, Projecten en Beheer. Het merendeel van de klachten had betrekking op voortvarendheid en gebrekkige informatie/communicatie.
- Van de 104 afgehandelde klachten zijn de meeste klachten (61) als gegrond beoordeeld door de klachtbehandelaar. In 7 gevallen is de klacht als ongegrond beoordeeld. Bij 35 klachten was geen oordeel over de klacht mogelijk. Op 31 december 2021 waren 4 klachten van de 255 in 2021 ontvangen klachten nog niet afgehandeld.

1.2 Cijfermatig inzicht

1.2.1 Aantal ingekomen klachten

In 2021 zijn in totaal 243 klachten ontvangen. Daarvan zijn 104 ontvankelijke klachten in behandeling genomen volgens de klachtenprocedure. Er zijn 139 klachten niet in behandeling genomen.

Volgens de Awb kunnen alleen klachten worden ingediend over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens iemand heeft gedragen. In 2021 voldeden 146 niet aan deze omschrijving:

- 61 klachten betroffen een melding;
- 4 klachten betroffen een bezwaar;
- 3 klachten zagen op het beleid van de gemeente;
- 10 klachten hadden geen betrekking op het handelen van de gemeente, maar op het handelen van een andere instantie;
- 35 klachten betroffen prematuur bezwaar als zienswijze doorgestuurd naar afdeling;
- 3 klacht betrof een handhavingsverzoek;
- 3 klachten betroffen een aansprakelijkheidsstelling;
- 3 klachtzaken waren ten onrechte aangemaakt, omdat de ontvangen klacht betrekking had op een reeds bestaande klacht;
- 1 klacht betrof een compliment 3n
- 16 klachten diversen onderwerpen.

1.2.2 Trend en toename aantal klachten 2016 - 2021

Tabel 1: Aantal ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten

	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Ontvankelijke klachten	104	102	75	73	62	65
Niet-ontvankelijke klachten	139	68	38	18	15	46
Totaal ontvangen klachten	243	170	113	91	77	111

Over een langere termijn is een geleidelijke stijging van het aantal (ontvankelijke) klachten te zien. Een verklaring hiervoor is de toename van het aantal inwoners, van circa 57.000 inwoners in 2014 tot circa 63.363 inwoners in 2021.

De hoge toename aan klachten in 2020 en 2021 hebben vermoedelijk echter te maken met het COVID-19 virus, dat sinds maart 2020 de wereld in haar greep heeft gehouden en de daardoor genomen COVID-19 maatregelen.

In het begin van de COVID-19 crisis moest de organisatie het werk anders inrichten door het noodgedwongen in één keer vrijwel volledig thuiswerken. Het overschakelen op het thuiswerken alsmede de periodes dat de scholen dicht waren, kan een lagere productiviteit met zich mee hebben gebracht.

Los van het feit dat de organisatie haar werkwijze moest aanpassen aan de nieuwe situatie, lijkt het erop dat de COVID-19 maatregelen ook invloed hebben gehad op de wijze waarop inwoners naar hun omgeving en de organisatie en haar klantvriendelijkheid keken. Door de COVID-19 maatregelen bevonden mensen zich noodgedwongen meer in hun directe woonomgeving. Het lijkt erop dat onvolkomenheden en werkzaamheden in hun woonomgeving voor hen daardoor meer opvielen en dat zij zich meer dan gebruikelijk aan zaken stoorden.

De COVID-19 pandemie en de daarbij ingrijpende maatregelen die de overheid nam, veroorzaakten bij veel mensen negatieve gevoelens. Ook da kan hebben bijgedragen aan de veel hogere instroom aan klachten.

Daarnaast worden burgers steeds kritischer en mondiger, berusten ze minder snel ergens in en weten ze de weg sneller te vinden in procedures die ze kunnen inspannen.

Het relatief hoge aantal niet-ontvankelijke klachten komt vermoedelijk door het in gebruik nemen van een ander documentmanagementsysteem, waardoor deze niet-ontvankelijke klachten beter geregistreerd worden.

1.2.3 Afgehandelde klachten

In totaal zijn er in 2021 104 ontvankelijke klachten afgehandeld. Dit betroffen zowel nog lopende zaken uit 2020 als een groot deel van de in 2021 binnengekomen klachten. Van de 111 in 2021 ontvangen klachten, zullen 4 klachten in 2022 worden afgehandeld.

1.2.4 Doorlooptijd

De gemeente dient een klacht binnen zes weken na ontvangst af te handelen. Deze termijn kan met vier weken worden verdaagd. De totale afhandelingstermijn bedraagt dus tien weken. Dit is terug te vinden in artikel 9:11 Awb. Overigens betreft deze wettelijke termijn geen fatale termijn. Dit betekent dat op overschrijding van deze termijn geen sanctie staat.

In 2021 zijn van de afgehandelde klachtzaken binnen de termijn afgehandeld. Slechts 19 klachten zijn buiten de wettelijke afhandelingstermijn van 10 weken afgehandeld. Hiervan betrof 1 klacht een formele procedure.

Overigens kan hier worden opgemerkt dat de vaste klachtencoördinator is uitgevallen wegens ziekte in Q3, waarna er 2 verschillende klachtencoördinatoren op ad interim basis werkzaamheden hebben verricht. Dit kan van invloed zijn geweest op de afhandelingstermijn.

1.2.5 Aantal ontvankelijke klachten per team

De meeste klachten hebben in 2021 betrekking op de teams Service & Contact, Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd, Veiligheid & APV, Projecten en Beheer. Dit zijn allen afdelingen met veel klantcontacten. Bovendien nemen de teams Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd en Participatie beslissingen over voor inwoners belangrijke en soms dringende hulpvragen, die van grote invloed kunnen zijn op hun leven en welzijn.

Aangezien de huidige teams sinds 1 januari 2019 als zodanig zijn ingericht, is het niet mogelijk een één-op-één-vergelijking te maken met het aantal klachten per team voor 2021. Ook voorheen bleek in ieder geval wel dat de meeste klachten werden ingediend over afdelingen met de meeste klantcontacten.

1.2.6 Aard van de klachten

In 2021 zijn veruit de meeste klachten ingediend over voortvarendheid. Ook werd regelmatig geklaagd over de gebrek in de informatieverstrekking of communicatie vanuit de gemeente. In de aard van de klachten is geen significante afwijking te zien met voorgaande jaren. Ook in de jaren hiervoor hadden de ingediende klachten het meest betrekking op respectievelijk voortvarendheid, gebrekkige informatie/communicatie en bejegening.

Tabel 2: Aard van de klachten per team

Domein/ team	Voortvarendheid	Bejegening	Gebrekkige info/com-municatie	(Admin.) onzorgvuldigheid	Niet nakomen toezegging	AVG	Overig	Totaal
Projecten	10	1	5		1		1	18
Service & Contact	2	4	4	8		1		19
Veiligheid & APV	2	6	6	2	1	1		18
Beheer	4		6	1	1			12
MO&J	4		3	2	1			10
Omgevingsrecht	3	1	4					8
Participatie	3	1	2	1			1	8
JZ&I	1		1	1				3
Gebiedsopgaven					1			1
Exploitatie			1					1
Maatschappelijke Opgaven			1					1
Overig							5	5
Totaal	29	13	33	15	5	2	7	104

1.2.7 Wijze van afhandeling: (in) formele klachtenprocedure

Net als in voorgaande jaren is in 2021 het merendeel van de klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld door middel van een informeel contact van de klachtbehandelaar met de klager. Onder de informeel afgehandelde klachten, waren 2 mondelinge klachten. Deze mondelinge klachten zijn - conform de wettelijke regeling - mondeling afgehandeld.

Doordat er meer klachten binnekomen, belanden meer klachten in de formele klachtenprocedure. Dat betekent dat na het doorlopen van de informele klachtenprocedure, vervolgens nog de formele klachtenprocedure wordt doorlopen. In deze procedure onderzoekt de klachtencoördinator de klacht door middel van het horen van de klager en de betrokken ambtenaren om vervolgens (in mandaat) een besluit te nemen.

Er zijn in 2021 7 besluiten genomen in een formele klachtenprocedure. Hiervan hadden 3 klachten betrekking op klachten die in 2020 binnenkwamen en 4 klachten die in 2021 binnenkwamen. Van de formeel behandelde klachten zijn 2 klachten ongegrond verklaard, 3 klachten gegrond en 2 klachten deels gegrond en deels ongegrond.

In 2021 heeft geen enkele klager na het doorlopen van de interne klachtenprocedure een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman. Wel hebben twee klagers zich zonder dat de interne

klachtenprocedures zijn doorlopen zich tot de Nationale Ombudsman gewend en in 1 van de 2 zaken ook tot de burgemeester.

1.2.8 Oordeel naar aanleiding van de klacht

Bij de informele behandeling van een klacht kan een klachtbehandelaar tijdens het gesprek met de klager al dan niet een oordeel geven over de klacht en hierover mededelingen doen aan de klager. Vaak is het in de informele fase niet nodig om specifiek een oordeel over de klacht te geven. De klacht kan ook zonder een oordeel naar tevredenheid van de klager zijn opgelost, bijvoorbeeld doordat uitleg wordt gegeven over een werkwijze.

Als de klacht terecht is, biedt de klachtbehandelaar in het gesprek excuses aan en indien mogelijk een oplossing voor de klacht. Als een klacht onterecht is, geeft de klachtbehandelaar in het gesprek uitleg om zo tot wederzijds begrip te komen. Een klager heeft altijd de mogelijkheid om na de informele procedure de formele procedure te volgen.

Van de in 2021 afgehandelde klachten, is in 61 gevallen geoordeeld dat de klacht (deels) terecht is. In 6 gevallen was het oordeel dat er sprake was van een ongegronde klacht en in 35 gevallen bleek geen oordeel mogelijk. Er zijn 2 klachten mondeling afgehandeld.

Niet alleen is het aantal ontvankelijk klachten hoog, het aantal niet-ontvankelijke klachten is explosief toegenomen. Eén van de belangrijkste oorzaken is dat er eind 2020/begin 2021 commotie is ontstaan in de Vogelbuurt en Weidebloembuurt in Berkel en Rodenrijs, nadat bekend werd dat er een omgevingsvergunning was aangevraagd voor een tijdelijke brug tussen deze 2 wijken in verband met werkzaamheden. Enkele inwoners hebben toen opgeroepen om hierover een klacht in te dienen. Uiteindelijk zijn er hierover 35 niet-ontvankelijke klachten binnengekomen (en 3 ontvankelijke klachten, waarvan er 2 samengevoegd zijn behandeld).

Omdat in de loop van 2020 al duidelijk was dat er veel meer niet-ontvankelijke klachten waren binnengekomen dan de jaren daarvoor, zijn toen al maatregelen getroffen om te trachten deze instroom van niet-ontvankelijke klachten te verminderen. Hiertoe is de webpagina van de gemeente meermaals aangepast. Omdat aanpassing van de website niet tot een duidelijke vermindering van het aantal niet-ontvankelijke klachten leidde, is per 1 april 2021 een extra vraag aan het klachtenformulier worden ingevuld, die -afhankelijk van de beantwoording- naar een ander deel van de website leidt en alleen bij een daadwerkelijke klacht naar het klachtenformulier. Deze laatste maatregel lijkt effect te sorteren, omdat er sprake is van een afname van de niet-ontvankelijke klachten.

Tabel 3: Oordeel na klachtafhandeling uitgesplitst per team

Domein/team	Geground	Ongegrond	Mondelinge klacht	Geen oordeel	Totaal per team
Projecten	11	2	1	4	18
Service & Contact	13	1		5	19
Veiligheid & APV	11	2		5	18
Beheer	5	1		6	12
MO & J	6			4	10
Omgevingsrecht	4			4	8
Participatie	4		1	3	8
JZ & I	2			1	3
Gebiedsopgaven	1				1
Exploitatie	1				1
Maatschappelijke Opgaven				1	1
Overig	3			2	5
Totaal	61	6	2	35	104

1.2.9 De Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman heeft aangegeven dat schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel door de Nationale Ombudsman uitzondering is geworden. Burgers namen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures.

Veel zaken die aan de Nationale Ombudsman zijn voorgelegd zijn bij ons dan ook (nog) niet bekend. Daarnaast wordt door de Nationale Ombudsman ook regelmatig met ons contact opgenomen, zonder gebruik te maken van hun formele onderzoeksbevoegdheid.

In totaal zijn er 35 verzoeken zonder onderzoek en 3 zaken zijn d.m.v. een interventie tussentijds beëindigd. Er zijn op 31 december 2021 nog 3 zaken in behandeling bij de Nationale Ombudsman.

1.3 Leerpunten

Er zijn in 2021 door de behandeling van klachten verschillende leerpunten naar voren gekomen. Klachten worden altijd besproken met de betrokken individuele medewerker(s), het team waar hij/zij in werkt en met de leidinggevende. Ook als klachten ongegrond zijn of geen oordeel mogelijk is, worden medewerkers zich er meer bewust van hoe hun gedrag op anderen

overkomt, dan wel over kán komen. Regelmatig passen medewerkers hun gedrag als gevolg van een klacht in de toekomst aan. Ook wordt door een klacht soms een proces aangepast, zodat burgers bijvoorbeeld beter of eerder geïnformeerd worden. Daarnaast is het voorgekomen dat naar aanleiding van een klacht het documentmanagementsysteem of de website van de gemeente is aangepast.

Door het behandelen van klachten kan lering worden getrokken uit eventuele fouten die gemaakt zijn en kunnen misstanden of zwakke punten binnen de organisatie hersteld worden. Het is zaak dat dit doel van klachtbehandeling ook in 2022 de aandacht krijgt binnen de organisatie, zodat de kwaliteit van dienstverlening voortdurend wordt verbeterd.

In zijn algemeenheid dient een klachtgerichte houding van medewerkers bevorderd te worden. Hier dient structureel aandacht aan te blijven besteed in de gesprekscyclus met medewerkers en het indien nodig volgen van trainingen.

In 2022 wordt de huidige werkwijze voortgezet dat de klachtbehandelaar zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen vijf werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging van de klacht, contact opneemt met de klager om de klacht te bespreken. De ervaring leert dat hoe sneller het eerste contact plaatsvindt, hoe groter de kans is dat de klacht op een informele wijze naar tevredenheid wordt opgelost.