



Prachtige prikkels

Klachtbehandeling door de gemeente Krimpenerwaard

Rekenkamercommissie Krimpenerwaard
Mei 2021

Samenstelling Rekenkamercommissie:

Mw. K. Meijer (voorzitter)

Dhr. R. de Bonte (lid)

Dhr. R. Paulussen (lid)

Mw. P. Feelders-Heijndijk (secretaris/onderzoeker)

Contact met de Rekenkamercommissie:

Telefoon: 14 0182 / 06-57096899

E-mail: RKC@krimpenerwaard.nl

Website: www.krimpenerwaard.nl/rekenkamercommissie

Twitter: [@rkckrwaard](https://twitter.com/rkckrwaard)

Inhoud

Voorwoord	4
Bestuurlijke nota	5
Kernboodschap	6
Conclusies.....	6
Aanbevelingen	7
Aanbevelingen aan het college	7
Aanbeveling aan de raad	7
Reactie College van B&W.....	8
Nawoord.....	11
Nota van Bevindingen	12
1. Inleiding.....	13
1.1 Achtergrond van het onderzoek	13
1.2. Centrale doel- en vraagstelling, thema's met deelvragen en normenkader	14
1.3. Onderzoeksaanpak en -verantwoording	18
1.4 Afbakening van het onderzoek.....	19
1.5 Leeswijzer	19
2. De formele organisatie van klachtbehandeling.....	20
2.1 Inleiding	20
2.2 De organisatie van klachtbehandeling binnen de gemeente Krimpenerwaard.....	20
2.3 Klacht versus melding of bezwaar	21
2.4 Klachtbehandeling bij organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente.....	26
2.5 Samenvatting van bevindingen over de formele organisatie van klachtbehandeling	31
3. De praktijk van klachtbehandeling door de gemeente Krimpenerwaard	33
3.1 Inleiding	33
3.2 Achtergrondkenmerken van ingediende klachten 2015-2019	33
3.3 Aantal ingediende klachten gemeente Krimpenerwaard 2015-2019	35
3.4 Afhandelingstermijn.....	36
3.5 Zorgvuldigheid in klachtbeoordeling en klachtbehandeling	37
3.6 Het onderscheid tussen klacht, bezwaar en melding in de praktijk	43
3.7 Samenvatting bevindingen over de praktijk van klachtbehandeling	43
4. Het leereffect dat van klachten kan uitgaan.....	44
4.1 Inleiding	44
4.2 De relatie tussen de kwaliteit van dienstverlening en klachtbehandeling	44
4.3 Wordt er ook feitelijk geleerd van klachtbehandeling?.....	45
4.4 Samenvatting bevindingen over het leereffect dat van klachten kan uitgaan.....	47
5. Beantwoording van de onderzoeksvragen	48
Bijlagen	51
Bijlage 1: Procedure van het analyseren van klachtdossiers gemeente Krimpenerwaard.....	52
Bijlage 2: Analyse kader klachtdossiers gemeente Krimpenerwaard	53
Bijlage 3: Achtergrondkenmerken van klachten in de onderzochte klachtdossiers	56

Voorwoord

De Rekenkamercommissie Krimpenerwaard (RKC) heeft onderzoek gedaan naar de klachtbehandeling van de gemeente Krimpenerwaard. Het onderzoek heeft als doel inzicht te verschaffen in hoe de organisatie en de dagelijkse praktijk van klachtbehandeling er in de gemeente Krimpenerwaard uitziet.

Dit is het tweede onderzoek dat de RKC in eigen beheer heeft uitgevoerd (het eerste onderzoek in eigen beheer ging over de verkeersveiligheid rondom scholen). Begin 2020 maakte de RKC een start met dit onderzoek en toen brak corona uit. In eerste instantie zijn zoveel mogelijk onderzoeksactiviteiten naar voren gehaald die digitaal konden plaatsvinden, zoals het bestuderen van documenten en online interviews. Een onderdeel van het onderzoeksproces betrof echter het analyseren van klachtdossiers en hiervoor moest de RKC fysiek op een gemeentekantoor aanwezig zijn. Uiteindelijk heeft dit tussen de eerste en tweede coronagolf kunnen plaatsvinden en heeft de afronding digitaal plaatsgevonden.

De RKC dankt de ambtelijke organisatie voor de medewerking aan dit onderzoek. De verwachting is dat dit onderzoek een bijdrage levert aan de verbetering van de klachtbehandeling, de relatie van de gemeente met de inwoners en de kwaliteit van het bestuur van de gemeente Krimpenerwaard. Kortom, beschouw klachten als prachtige prikkels!

Karin Meijer
Voorzitter RKC Krimpenerwaard

Bestuurlijke nota

Kernboodschap

Klachtbehandeling door de gemeente Krimpenerwaard verloopt doorgaans zorgvuldig. Wel constateert de Rekenkamercommissie (RKC) een aantal belangrijke aandachtspunten ten aanzien van de dossiervorming over klachten en het afhandelen van klachten binnen de wettelijke termijnen. De RKC geeft aanbevelingen die de gemeente in staat stellen meer te leren van klachtbehandeling.

Conclusies

1. De gemeente Krimpenerwaard heeft een uitgesproken voorkeur voor informele klachtbehandeling.

Volgens het Protocol Klachtenbehandeling van de gemeente Krimpenerwaard wordt eerst gekeken of een klacht op informele wijze kan worden afgehandeld zonder een formele procedure op te starten. In de praktijk blijkt dit ook te gebeuren. Meer dan de helft van de klachten wordt op informele wijze afgehandeld, blijkt uit de jaarverslagen klachtbehandeling en een steekproef die de RKC nam van 24 klachtdossiers.

2. Klachtbehandeling verloopt doorgaans zorgvuldig, maar de dossiervorming is vaak onvolledig.

De communicatie richting de klager verloopt over het algemeen goed: De klager krijgt in de meeste gevallen een ontvangstbevestiging, een uitleg van het proces door middel van het klachtenprotocol en er wordt een hoorzitting ingepland, waarvan een verslag wordt gemaakt. De dossiervorming van klachten kan beter. Met name aan het eind van het klachttraject ontbreken vaak de afsluitende documenten. In de geanalyseerde klachtdossiers was in 21% van de gevallen alle tussenliggende correspondentie aanwezig.

3. De (wettelijke) termijnen voor het afhandelen van een klacht worden jaarlijks bij meerdere klachten overschreden.

Uit de jaarverslagen klachtbehandeling 2015-2019 blijkt dat er elk jaar meerdere klachten zijn die niet binnen 10 weken opgelost worden (de wettelijke termijn van 6 weken plus mogelijke verlenging van 4 weken). In 2019 werd meer dan een derde van de klachten niet binnen 10 weken opgelost. In de geanalyseerde klachtdossiers werd bijna de helft van de klachten (46%) te laat afgehandeld.

De gemeente geeft aan dat de oorzaak van de termijnoverschrijding divers is. Vaak is het een combinatie van factoren: drukke agenda's van zowel klachtbehandelaar als klager, vakantie, ziekte, ingewikkelde (vuistdikke) dossiers, klagers die veel klachten indienen en onduidelijkheid waarover precies geklaagd wordt.

4. De gemeente neemt geen proactieve houding aan ten aanzien van klachten bij organisaties die publieke taken namens de gemeente uitvoeren.

De gemeente Krimpenerwaard heeft met de organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente op diverse manieren afspraken gemaakt over klachtbehandeling. Op de website van de gemeente wordt echter weinig inzicht gegeven in waar inwoners met hun klacht terecht kunnen als het gaat om externe organisaties. Op de websites van de organisaties zelf is doorgaans duidelijk hoe inwoners een klacht kunnen indienen (met uitzondering van Cyclus NV). De gemeente stelt zich daarentegen beperkt op de hoogte van de aantallen klachten en wat er van klachten geleerd wordt bij deze organisaties.

5. Klachtbehandeling maakt geen integraal onderdeel uit van het beleid op het gebied van dienstverlening. Wel wordt ingezet wordt op een dienstverlenende houding door de ambtelijke organisatie.

Klachtbehandeling maakt geen onderdeel uit van het "Programmaplan Dienstverlening 2020". De RKC constateert verder dat de gemeente werkprocessen zo klantgericht, digitaal of eventueel zo persoonlijk mogelijk maakt, waardoor mogelijk klachten kunnen worden voorkomen. Daarnaast vertoont de ambtelijke organisatie bereidheid tot leren en constateert de RKC een dienstverlenende houding bij de behandeling van klachten. Op dit punt is er door de gemeente ook geïnvesteerd in cursussen voor de medewerkers.

De dienstverlenende houding is ook terug te zien bij de coördinatie van binnengekomen klachten: in de dossiers en op de website ziet de RKC een bereidheid om te helpen met indienen of om

vragen te beantwoorden. Gelet op de dienstverlenende houding valt op dat op de website van de gemeente alleen via de zoekfunctie gevonden kan worden hoe een klacht kan worden ingediend en niet via de menustructuur.

6. De gemeente leert op dossierniveau van klachten, maar weinig op overstijgend niveau.

In de onderzochte klachtdossiers wordt bij een derde van de ingediende klachten conclusies getrokken die zijn gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Dit ziet de RKC niet terug op een overstijgend niveau. Behalve in het jaarverslag klachtbehandeling worden geen periodieke overzichten en analyses gemaakt van behandelde formele en informele klachten. Daarmee kunnen geen resultaten van analyses gebruikt worden om beleid, procedures en uitvoeringsplannen bij te stellen. Meer algemeen ontbreekt hierdoor een brede basis om te leren van de klachten die zijn ingediend bij de gemeente.

Aanbevelingen

Aanbevelingen aan het college

- 1. Zorg voor goede dossiervorming van behandelde formele en informele klachten.**
Geef een korte duidelijke instructie/training aan medewerkers over de vereisten rond de dossiervorming bij klachtbehandeling. Zie als klachtencoördinator er op toe dat de registratie volledig is bij elke ingediende klacht.
- 2. Zorg voor een vlotte afwikkeling van klachten.**
Stel een medewerker verantwoordelijk voor het houden van toezicht op de doorlooptijden, bijvoorbeeld de klachtencoördinator.
- 3. Creëer overzichten van klachten bij de organisaties die taken namens de gemeente uitvoeren. Breng deze informatie bijeen in een jaarverslag voor de raad waarmee verantwoording wordt afgelegd over het geheel van klachtbehandeling.**
Maak nadrukkelijk afspraken met Cyclus NV over toegang, afhandeling en verantwoording klachten. Zie erop toe dat deze afspraken worden uitgevoerd.
- 4. Bekijk of klachtbehandeling meer gekoppeld kan worden aan de dienstverlening richting inwoners.**
Bekijk bij elke klacht of de inhoud ervan kan bijdragen om de dienstverlening verder te verbeteren. Onderzoek de mogelijkheid of klachten indienen via de website laagdrempeliger kan worden gemaakt.
- 5. Maak structurele overzichten van klachten en stuur zo nodig beleid, procedures en uitvoeringsplanning bij.**
Maak overzichten en analyses van behandelde formele en informele klachten. Ga op basis van deze analyses na of beleid, procedures en uitvoeringsplannen dienen te worden bijgesteld.

Aanbeveling aan de raad

- 6. Bespreek als raad jaarlijks het overzicht van klachten zoals bedoeld bij aanbeveling 5 en stel vast welke leerpunten eruit voortvloeien voor de gemeentelijke organisatie en de organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente.**

Reactie College van B&W



Aan de voorzitter van de Rekenkamercommissie Krimpenerwaard



t.a.v. mevrouw K. Meijer

LOCATIE: Schoonhoven
UW BRIEF: 21 april 2021
UW KENMERK:

DOCUMENTNUMMER: 83690
ZAAKNUMMER: 193182083
BIJLAGE(N): -

BEHANDELD DOOR: M. van der Sloot
TELEFOON: 14 0182
E-MAIL: info@krimpenerwaard.nl
VERZENDDATUM: 12 mei 2021

ONDERWERP:
Bestuurlijk wederhoor rekenkameronderzoek klachtbehandeling

Geachte mevrouw Meijer,

Op 21 april 2021 ontvingen wij van u het rapport Onderzoek naar klachtbehandeling – rapportageversie voor bestuurlijk wederhoor. Met belangstelling hebben wij kennis genomen van deze rapportage.

Wij maken graag gebruik van de mogelijkheid hierop te reageren.

In de eerste plaats stellen wij het op prijs dat u onderzoek heeft gedaan naar de manier waarop wij de klachtenbehandeling hebben georganiseerd en uitvoeren. Uw conclusies zijn grotendeels herkenbaar en de aanbevelingen bruikbaar. Dank daarvoor.

Voor een aantal conclusies en aanbevelingen geldt dat er inmiddels ontwikkelingen zijn waarvan wij verwachten dat deze bijdragen aan een verdere verbetering van de klachtbehandeling.

Uw conclusie dat er een uitgesproken voorkeur bestaat voor informele klachtafhandeling onderschrijven wij.

Dit is een bewuste keuze omdat het merendeel van de klagers een praktische oplossing verkiest boven een formeel onderzoek. Wanneer klagers daaraan de voorkeur geven dan wordt uiteraard de formele procedure gevolgd.

Dat de dossiervorming vaak onvolledig was betreuren wij. Het klopt dat in het verleden, zeker bij een informele afhandeling van een klacht, nogal eens is nagelaten daarvan een telefoonnotitie of email op te nemen in het dossier. De overschrijding van de afhandelingstermijnen van klachten is te vaak aan de orde. Dat vinden wij ook. Dit is een belangrijk punt van aandacht.

De behandeling van klachten die zijn gericht tegen organisaties die (mede) namens onze gemeente publieke diensten levert, ligt in de eerste plaats bij die organisaties zelf. Deze organisaties kennen de werkprocessen én de betreffende medewerkers. Ook een eventuele oplossing ligt vaak bij die organisatie zelf. Pas in tweede instantie, als organisaties nalatig zijn of deze klachten niet tot tevredenheid oplossen, zien wij een taak bij de gemeente.

In de praktijk zien we dat klachten doorgaans heel goed door de organisatie opgelost kunnen worden en wanneer mensen er met die organisatie niet uitkomen, de gemeente weten te vinden.

Dat klachtbehandeling formeel (nog) geen integraal onderdeel uitmaakt van ons beleid op het gebied van dienstverlening klopt. Wij waarderen het dat u oog heeft voor de dienstverlenende houding bij klachtbehandeling en de bereidheid tot leren. Ook zien wij dat u onze inspanningen om onze dienstverlening te verbeteren en daarmee klachten te voorkomen heeft opgemerkt.

Over het leren van klachten op een overstijgend niveau komen wij terug bij de aanbevelingen.

Hieronder gaan wij in op uw aanbevelingen.

1. Zorg voor goede dossiervorming van behandelde formele en informele klachten.

Geef een korte duidelijke instructie/training aan medewerkers over de vereisten rond de dossiervorming bij klachtbehandeling. Zie als klachtencoördinator er op toe dat de registratie volledig is bij elke ingediende klacht.

Terecht dat u aangeeft dat er meer kennis en aandacht moet zijn voor de dossiervorming. Een bijdrage aan de verbetering daarvan zien wij daarnaast in het zaakgericht werken waarmee eind 2020 een start is gemaakt.

Het nieuwe zaakstelsel Djuma helpt de ambtelijke organisatie om alle stappen van het klachtbehandelingsproces te doorlopen én te documenteren. Onze verwachting is dat de archiefdossiers beter volledig gevuld zijn alvorens zij formeel of informeel worden afgehandeld.

2. Zorg voor een vlotte afwikkeling van klachten.

Stel een medewerker verantwoordelijk voor het houden van toezicht op de doorlooptijden, bijvoorbeeld de klachtencoördinator.

Afgelopen maand is het aantal taakuren voor de klachtencoördinator substantieel uitgebreid waardoor deze functionaris ook meer capaciteit heeft voor de coördinatie en termijnafhandeling van de klachtbehandeling. De verwachting is dat de afhandeltermijn daarmee af kan nemen.

Daarnaast is er overleg met de Nationale ombudsman over de afhandeling van klachten van 'veelklagers'. Vaak gaat het om meerdere klachten van een klager over een omvangrijk of complex achterliggend dossier waarover ook al bezwaarschriften zijn ingediend en rechtszaken lopen of liepen. De klachtbehandeling van deze klachten kost de gemeente veel tijd en leidt in de praktijk niet of nauwelijks tot gegronde klachten of een voor de indiener bevredigende oplossing of afsluiting. We werken samen met de Nationale ombudsman en een aantal andere gemeenten naar een werkwijze waarbij ook dit soort klachten in de nabije toekomst sneller kan worden afgehandeld.

3. Creëer overzichten van klachten bij de organisaties die taken namens de gemeente uitvoeren. Breng deze informatie bijeen in een jaarverslag voor de raad waarmee verantwoording wordt afgelegd over het geheel van klachtbehandeling.

Maak nadrukkelijk afspraken met Cyclus NV over toegang, afhandeling en verantwoording klachten. Zie erop toe dat deze afspraken worden uitgevoerd.

Wij zijn het met u eens dat op onze website niet (meer) voldoende duidelijk is vermeld dat inwoners die ontevreden zijn over de klachtafhandeling door de betreffende dienstverlener, bij de gemeente terecht kan. Dit zal op de website worden aangepast. Of deze klachten ook integraal meegenomen kunnen worden in het jaarverslag dat naar de raad gaat, zal worden onderzocht. De gemeente is hier ook afhankelijk van de organisaties om die gegevens te verstrekken.

Uw aanbevelingen ten aanzien van Cyclus zullen wij oppakken.

4. Bekijk of klachtbehandeling meer gekoppeld kan worden aan de dienstverlening richting inwoners.

Bekijk bij elke klacht of de inhoud ervan kan bijdragen om de dienstverlening verder te verbeteren. Onderzoek de mogelijkheid of klachten indienen via de website laagdrempeliger kan worden gemaakt.

Het oppakken van klachten wordt incidenteel meegenomen in het optimaliseren van de dienstverlening. Dit kan een meer gestructureerd karakter krijgen door te werken met een dashboard voor dienstverlening. Hier wordt nu al aan gewerkt. Door naast klachten ook andere klantsignalen te verzamelen ontstaat een breder beeld over de ervaren dienstverlening. Deze signalen zijn belangrijke uitgangspunten voor het optimaliseren van de dienstverlening.

De vindbaarheid van informatie over het indienen en behandelen van klachten via de menustructuur op de website kan beter. Wij zullen dit oppakken.

5. Maak structurele overzichten van klachten en stuur zo nodig beleid, procedures en uitvoeringsplanning bij.

Maak overzichten en analyses van behandelde formele en informele klachten. Ga op basis van deze analyses na of beleid, procedures en uitvoeringsplannen dienen te worden bijgesteld.

Wij onderzoeken hoe we het leren van de klachten, met inachtneming van de persoonlijke levenssfeer van zowel klager als beklagde, breder in de organisatie kunnen beleggen. Het maken van periodieke overzichten en analyses zou daarbij kunnen helpen.

Heeft u naar aanleiding van deze zienswijze nog vragen of opmerkingen: neemt u dan contact op met mevrouw van der Sloot via m.vandersloot@krimpenerwaard.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,
de secretaris,



J. Hennip

de burgemeester,



mr. R.S. Cazemier

Nawoord

Wij danken het college voor de bestuurlijke reactie op het rapport. Het is goed om te lezen dat het college de conclusies grotendeels herkent en de aanbevelingen bruikbaar vindt.

Het verheugt ons dat er stappen worden ondernomen om de klachtbehandeling verder te verbeteren, onder andere door een betere registratie van klachten in het zaakstelsel Djuma, de uitbreiding van het aantal taakuren van de klachtcoördinator en het aanpassen van de gemeentelijke website.

Wij zullen in een later stadium met behulp van een zogeheten doorwerkingsonderzoek nagaan op welke wijze onze aanbevelingen zijn doorgevoerd door het college.

Nota van Bevindingen

1. Inleiding

1.1 Achtergrond van het onderzoek

De Rekenkamercommissie Krimpenerwaard (verder RKC) heeft eind 2019 in haar vergadering besloten om te starten met een vooronderzoek naar de kwaliteit van de klachtbehandeling in de gemeente Krimpenerwaard. Dit onderwerp is aangedragen vanuit de raad en de leden van de RKC zelf. Ook de Adviesgroep van de RKC bleek positief te staan tegenover dit onderwerp. Om na te gaan of het onderwerp zich leende voor onderzoek is een beknopt vooronderzoek uitgevoerd naar enkele relevante documenten en een elftal eerder uitgevoerde rekenkameronderzoeken naar hetzelfde onderwerp. Op basis daarvan heeft de RKC besloten dat er voldoende aanleiding is het onderzoek te gaan uitvoeren. In het eerste kwartaal van 2020 heeft zij het onderzoek per brief aan raad en college aangekondigd. Vervolgens is een zogenaamde startbijeenkomst gevoerd met de betrokken ambtenaren waarna het onderzoek van start ging.

Bij de gemeente Krimpenerwaard wordt onder een klacht verstaan: *'een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover een burger heeft gedragen'*. (bron: Klachtenprotocol 2019)

Bij een gedraging is te denken aan het uitblijven van een reactie op een brief of een ambtenaar die zich onbehoorlijk uitlaat tegen een inwoner.

Een klacht moet altijd eerst bij de instantie zelf worden ingediend. Dit heet “eerstelijns klachtbehandeling”. Als dit proces is afgerond en de klager is niet tevreden over de uitkomst kan hij altijd naar een tweedelijns klachtvoorziening: de ombudsman. Veel gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman, maar er zijn ook gemeenten met een eigen voorziening: een gemeentelijke ombudsman of ombudscommissie. De gemeente Krimpenerwaard is aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

De afgelopen jaren hebben veel gemeenten gewerkt aan het veranderen van de praktijk van eerstelijns klachtbehandeling. Hierin wordt veelal de voorkeur gegeven om een klacht *informeel* af te handelen. Informele behandeling wil zeggen: een goed gesprek, een mediaton-traject of in simpele gevallen een telefoontje. Dit zou het voor partijen makkelijker moeten maken om begrip voor elkaar te krijgen of ‘de klacht achter de klacht’ te ontdekken.

De gedachte is dat een formele behandeling vaak onnodig lang duurt, ingewikkeld is en de klager en gemeente er te vaak toe brengt met ‘de hakken in het zand’ te gaan staan.

De Nationale ombudsman gaat nog een stap verder en spreekt in dit verband over ‘nuldelijns klachtbehandeling’: het belang van een professionele omgang met uitingen van onvrede van inwoners door medewerkers die als eerste in contact staan met inwoners, waardoor er geen klacht ingediend hoeft te worden.

Adequate klachtbehandeling en onderzoek naar dat onderwerp is om meerdere redenen van belang. De meest in het oog springende is vanzelfsprekend het grondwettelijke recht van inwoners en de wettelijke verplichting van gemeenten om inwoners de gelegenheid te bieden zich te verweren tegen een vermeende onjuiste bejegening door medewerkers.

Daarnaast is er het belang voor de ambtelijke organisatie om (steeds terugkerende) informatie die voortvloeit uit de behandeling van klachten te benutten voor het optimaliseren van haar dienstverlening.

Ten slotte kan een goede en voor inwoners toegankelijke klachtenbehandeling ook de gemeenteraad helpen, omdat zij zich minder bezig hoeven te houden met individuele klachten van inwoners en zich derhalve meer op beleid en kaders kunnen richten.

Klachtbehandeling kan al met al een belangrijke schakel vervullen in de kwaliteit van het bestuur en de kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners. De RKC acht het dan ook van belang hier met dit onderzoek nadrukkelijk bij stil te staan.

1.2. Centrale doel- en vraagstelling, thema's met deelvragen en normenkader

Centrale doel- en vraagstelling

Het onderzoek heeft als doel de gemeenteraad inzicht te verschaffen in hoe de praktijk en de (formele) organisatie van de klachtbehandeling er in de gemeente Krimpenerwaard uitziet. Daarnaast wil de RKC de sterke en zwakke punten van de klachtbehandeling in kaart brengen. En natuurlijk - waar nodig- aanbevelingen doen waarmee de organisatie en praktijk van de klachtbehandeling verder verbeterd kan worden.

De centrale vraag van het onderzoek luidt als volgt:

Stelt de gemeente Krimpenerwaard haar inwoners voldoende in staat een klacht in te dienen, is de behandeling van klachten zorgvuldig en dienstverlenend en op welke wijze leert de gemeente van de ingediende klachten?

De centrale vraag strekt zich uit tot de volgende drie thema's:

1. **De formele organisatie:** 'in staat stellen' van klachtbehandeling
2. **De praktijk:** De kwaliteit van de dienstverlening als een klacht eenmaal in behandeling is genomen ('behandeling zorgvuldig en dienstverlenend')
3. **Het leereffect:** Op welke wijze de gemeente leert van ingediende klachten.

Hieronder wordt kort ingegaan in op elk thema en worden de daarmee samenhangende deelvragen geformuleerd.

Thema 1: De formele organisatie van klachtbehandeling

De RKC zal in kaart brengen hoe klachtbehandeling in de gemeente Krimpenerwaard formeel is geregeld en georganiseerd. Daarbij kijkt zij naar de relevante regels en procedures en naar de wijze waarop de taken formeel in de organisatie zijn verdeeld: wie wordt geacht de klacht te behandelen, te coördineren en te registreren? Ook gaat de RKC na of de afbakening van klachtbehandeling met de bezwaar- en meldingsprocedures duidelijk geregeld is. En hoe zijn de taken formeel tussen verschillende organisaties verdeeld die gemeentelijk beleid uitvoeren? Bij dat laatste (verdeling tussen organisaties) gaat het in het bijzonder om de formele afspraken over klachtbehandeling die getroffen zijn tussen de gemeente en uitvoerende organisaties die namens de gemeente taken uitvoeren, zoals bijvoorbeeld de afvalinzameling door Cyclus NV.

Dit leidt tot de volgende deelvragen:

1. Op welke wijze is de klachtbehandeling in de gemeente Krimpenerwaard in procedures en regels vormgegeven? Wie zijn er binnen de ambtelijke organisatie verantwoordelijk voor de interne klachtenprocedure?
2. Hoe verhoudt de klachtbehandeling zich tot de bezwaarprocedure en het doen van meldingen? Is het onderscheid voor inwoners duidelijk en leidt de gemeente inwoners naar de juiste ingang hiervoor?
3. Welke afspraken heeft de gemeente gemaakt over klachtbehandeling bij organisaties die taken uitoefenen namens de gemeente (zoals gemeenschappelijke regelingen en zorgaanbieders)? Is voor inwoners daarmee duidelijk waar zij met hun klacht terecht kunnen?

Thema 2: De praktijk van klachtbehandeling

Formeel kan alles prima geregeld zijn en ook kunnen de randvoorwaarden in en tussen de uitvoerende organisatie(s) en de gemeente in orde zijn, dat wil nog niet zeggen dat hier ook feitelijk naar gehandeld wordt. Met andere woorden: de praktijk kan afwijken van de zaken die op papier zijn geregeld.

De volgende deelvragen komen hierbij aan de orde:

4. Wat is het aantal klachten dat in de jaren 2015-2019 is ingediend?
5. In hoeverre voldoet de gemeente Krimpenerwaard bij de behandeling van klachten aan de wettelijke termijnen zoals deze zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb)?
6. In welke mate is er sprake van een zorgvuldige klachtbeoordeling en klachtbehandeling?
7. Is er in de praktijk een duidelijk onderscheid tussen klacht, bezwaar en melding? En wordt, wanneer duidelijk is dat een klacht eigenlijk een bezwaar is, de inwoner hierop gewezen door de gemeente en naar de juiste procedure geleid?

Thema 3: Het leereffect dat van klachten kan uitgaan

In hoeverre is de organisatie zo ingericht dat deze het mogelijk maakt om te leren van klachten? Zo maken bijvoorbeeld goed ingerichte registratiesystemen bij de gemeente en uitvoerende organisaties het mogelijk om klachten te analyseren en patronen te ontdekken. Dit is een voorwaarde wil er door de organisatie geleerd worden. Vraag is hier ook of er afspraken zijn tussen de gemeente en uitvoerende organisaties bijvoorbeeld om periodiek overzichten uit te wisselen van klachten die door inwoners zijn ingediend.

De RKC onderscheidt bij dit thema de volgende deelvragen:

8. Wat is de relatie tussen het beleid van de gemeente Krimpenerwaard op het gebied van (excellente) dienstverlening en de organisatie van de klachtbehandeling? Zijn deze dwarsverbanden logisch (doel-middel)?
9. Wordt er ook feitelijk van klachtbehandeling geleerd?
 - Zijn er periodieke overzichten en analyses van klachtbehandeling (zowel informeel als formele, zowel door de eigen organisatie als eventueel afkomstig van betrokken uitvoerende organisaties)?
 - Worden ook informele klachten en de behandeling daarvan geregistreerd en geanalyseerd?
 - Worden de resultaten van deze analyses gebruikt om beleid, procedures en uitvoeringsplannen bij te stellen? Waaruit blijkt dit?

Normenkader

Voor dit onderzoek is gewerkt met een normenkader. Voor alle hierboven geformuleerde onderzoeksvragen zijn bijbehorende normen geformuleerd. Dit leidt tot het onderstaande normenkader, met daarbij ook vermelding in welke paragraaf van de Nota van Bevindingen dit uitgewerkt wordt.

THEMA 1: De formele organisatie van klachtbehandeling			
Deelvraag	Norm	Uitgewerkt in paragraaf:	
1	Op welke wijze is de klachtbehandeling in Krimpenerwaard in procedures en regels vormgegeven? Wie zijn er binnen de ambtelijke organisatie verantwoordelijk voor de interne klachtenprocedure?	Uitsluitend beschrijvende vraag. Geen norm.	2.2
2	Hoe verhoudt de klachtbehandeling zich tot de bezwaarprocedure en het doen van meldingen? Is het onderscheid voor inwoners duidelijk en leidt de gemeente inwoners naar de juiste ingang hiervoor?	<u>Norm:</u> In de voorlichting (website, brochures et cetera) is de gemeente steeds duidelijk over de verschillen tussen meldingen, klachten en bezwaarprocedures en waar een inwoner de juiste ingang voor elk kan vinden.	2.3
3	Welke afspraken heeft de gemeente gemaakt over klachtbehandeling bij organisaties die taken uitoefenen namens de gemeente (zoals gemeenschappelijke regelingen en zorgaanbieders)? Is voor inwoners daarmee duidelijk waar zij met hun klacht terecht kunnen?	Deels beschrijvend. Welke afspraken zijn er gemaakt met de externe organisaties?	2.4.1
		<u>Norm:</u> In de voorlichting aan inwoners wordt duidelijk aangegeven waar inwoners met klachten over een externe organisatie terecht kunnen.	2.4.2
		<u>Norm:</u> De gemeente stelt zich op de hoogte van de aard en aantallen klachten en wat daarvan geleerd is bij organisaties die publieke taken namens de gemeente uitvoeren.	2.4.3
THEMA 2: De praktijk van klachtbehandeling			
Deelvraag	Norm	Uitgewerkt in paragraaf:	
4	Wat is het aantal klachten dat in de jaren 2015-2019 is ingediend?	Deels beschrijvend. De RKC vat 'aantallen' op als een beschrijvend kenmerk en verbinden hier dus geen oordeel aan.	3.3
5	In hoeverre voldoet de gemeente Krimpenerwaard bij de behandeling van klachten aan de wettelijke termijnen zoals deze zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb)?	<u>Norm:</u> De gerealiseerde doorlooptijden bij de behandeling van klachten zijn niet langer dan de wettelijke termijnen die ervoor staan (6 weken + eventueel 4 weken verdaging, artikel 9.11 Awb).	3.4
6	In welke mate is er sprake van een zorgvuldige klachtbeoordeling en klachtbehandeling?	<u>Norm:</u> Klager wordt bij aanvang geïnformeerd over de klachtenprocedure. Klager wordt bij een langere doorlooptijd op de hoogte gehouden van het feitelijke verloop van de klachtenprocedure.	3.5.1
		<u>Norm:</u> Klager en beklagde worden in beginsel ¹ in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord.	3.5.2
		<u>Norm:</u> Van een gehouden hoorzitting wordt een volledig verslag opgesteld en opgestuurd aan klager.	3.5.3
		<u>Norm:</u> De gemeente onderneemt waar mogelijk pogingen om klachten op informele wijze op te lossen. Bij de opstart van een informele klachtbehandeling wordt klager gewezen op het feit dat hij altijd de formele klachtenprocedure kan hervatten.	3.5.4

¹ Tenzij klager of beklagde zelf aangeeft dit niet te willen.

		<u>Norm:</u> Een klacht wordt onderzocht op haar gegrondheid. Het onderzoek is gericht op het vaststellen van feiten.	3.5.5
		<u>Norm:</u> De oordelen over de klacht moeten hun grondslag vinden in de vastgestelde feiten.	3.5.6
		<u>Norm:</u> Bij de klachtbehandeling wordt gewerkt conform het klachtenprotocol dat in de gemeente zijn werking had op het moment van indiening.	3.5.7
		<u>Norm:</u> De geregistreerde documentatie in het klachtdossier is volledig.	3.5.8
7	Is er in de praktijk een duidelijk onderscheid tussen klacht, bezwaar en melding? En wordt, wanneer duidelijk is dat een klacht eigenlijk een bezwaar is, de inwoner hierop gewezen door de gemeente en naar de juiste procedure geleid?	<u>Norm:</u> In de contacten tussen gemeente en inwoner helpt de gemeente zo nodig actief bij het vinden van de juiste ingang: melding, klacht en/of bezwaar (en/of aansprakelijkheidsstelling, WOB-verzoek).	3.6
THEMA 3: Het leereffect dat van klachten kan uitgaan			
Deelvraag		Norm	Uitgewerkt in paragraaf:
8	Wat is de relatie tussen het beleid van de gemeente Krimpenerwaard op het gebied van (excellente) dienstverlening en de organisatie van de klachtbehandeling? Zijn deze dwarsverbanden logisch (doel-middel)?	<u>Norm:</u> Klachtbehandeling maakt integraal onderdeel uit van het beleid op het gebied van dienstverlening.	4.2
9	Wordt er ook feitelijk van klachtbehandeling geleerd? Zijn er periodieke overzichten en analyses van klachtbehandeling (zowel informeel als formele, zowel door de eigen organisatie als eventueel afkomstig van betrokken uitvoerende organisaties)? Worden ook informele klachten en de behandeling daarvan geregistreerd en geanalyseerd? Worden de resultaten van deze analyses gebruikt om beleid, procedures en uitvoeringsplannen bij te stellen? Waaruit blijkt dit?	Deels beschrijvend.	4.3.1
		<u>Norm:</u> Er worden periodiek overzichten en analyses gemaakt van behandelde formele en informele klachten in de betreffende periode.	4.3.2
		<u>Norm:</u> Informele klachten en de behandeling ervan worden geregistreerd.	4.3.3
		<u>Norm:</u> De resultaten van de analyses worden gebruikt met het oogmerk beleid, procedures en uitvoeringsplannen bij te stellen. Een overzicht van ingediende klachten wordt periodiek besproken in het managementteam en het college van B&W.	4.3.4

1.3. Onderzoeksaanpak en -verantwoording

Dit onderzoek is in eigen beheer uitgevoerd, waarbij één van de leden van de RKC gedurende het onderzoek heeft gefungeerd als kritische tegenlezer.

Bij de uitvoering van het onderzoek heeft de RKC de geldigheid van de conclusies en aanbevelingen vergroot door gebruik te maken van verschillende onderzoeksmethoden: desk research, interviews en een analyse van klachtdossiers.

Desk research

De RKC is gestart met een zogenaamde deskresearch waarbij voor het onderzoek relevante stukken zijn doorgenomen. Naast de beleidsdocumenten waren dit ook de jaarverslagen van de gemeente van klachtbehandeling, met daarin onder andere het aantal ontvangen klachten, de gedragingen waarover wordt geklaagd en de manier waarop deze klachten zijn behandeld.

De RKC heeft de kengetallen uit de verslagen van de jaren 2015 tot en met 2019 op een rijtje gezet.

Interviews

Er zijn 7 interviews gehouden, waarbij de volgende personen zijn ondervraagd:

- De klachtcoördinator van de gemeente Krimpenerwaard
- Portefeuillehouder dienstverlening (wethouder)
- De burgemeester
- Manager Klant Contact Centrum
- Adviseur dienstverlening Klant Contact Centrum
- Programmamanager dienstverlening
- Senior adviseur openbare orde & veiligheid
- Afdelingsmanager Sociaal Domein
- Kwaliteitsmedewerker Sociaal Domein
- Projectleider lokale ombudsman van de Nationale Ombudsman

Bij alle interviews is van tevoren een lijst met vragen opgesteld aan de hand van de geformuleerde deelvragen van het onderzoek. Alle interviews zijn door minimaal twee personen van de RKC gevoerd. Van alle interviews is een verslag gemaakt dat voor akkoord is voorgelegd. De RKC heeft de uitkomsten ervan geanonimiseerd verwerkt in het rapport.

Analyse van klachtdossiers

Om een goed beeld te krijgen van hoe het proces van klachtbehandeling inhoudelijk verloopt heeft de RKC dossiers bestudeerd van ingediende klachten. Hiervoor is gebruik gemaakt van Corsa, het online registratiesysteem van de gemeente. De RKC heeft ervoor gekozen om zich uitsluitend te richten op de jaren 2018-2020 (voor de coronacrisis) om zoveel mogelijk klachtdossiers te analyseren die een actueel en valide beeld geven.

Voor deze analyse is een willekeurige steekproef getrokken van 30 dossiers, waarbij uiteindelijk 24 dossiers gebruikt konden worden. De analyseprocedure wordt verder toegelicht in Bijlage 1. Voor de analyse van de klachtdossiers is gebruik gemaakt van een vooraf ontwikkeld analysekader. Dit analysekader is feitelijk een verdere uitwerking van de normen uit het normenkader. Het analysekader voor de dossiers is te vinden in Bijlage 2. Achtergrondkenmerken van de onderzochte klachtdossiers zijn weergegeven in Bijlage 3.

Ambtelijk wederhoor

De door de RKC gevonden feiten over klachtbehandeling zijn gerapporteerd in deze Nota van Bevindingen. De Nota van Bevindingen is op 26 februari 2021 voor een feitencheck in de zogenaamde ambtelijke wederhoor voorgelegd aan de ambtelijke organisatie van de gemeente Krimpenerwaard. De RKC heeft de opmerkingen van de ambtelijke organisatie verwerkt.

Coronacrisis

De doorlooptijd van dit onderzoek is langer dan vooraf was gepland. Voor een belangrijk deel hangt dit samen met het logischerwijs terugschroeven van de werkzaamheden als gevolg van de coronacrisis. De RKC heeft thuiswerkend de documentenstudie verricht (van de reeds ontvangen documenten) en

de geplande interviews zijn online gehouden. Het dossieronderzoek dat in eerste instantie in het voorjaar van 2020 gedaan zou worden is verplaatst naar het najaar van 2020, om dit op het gemeentekantoor te kunnen doen. Uiteindelijk heeft het afsluitende deel van het dossieronderzoek ook nog vanuit huis plaats moeten vinden.

1.4 Afbakening van het onderzoek

In het onderzoek focust de RKC zich op het geformuleerde beleid, de feitelijke uitvoering en of er al dan niet wordt geleerd van klachten door de organisatie. De RKC heeft gekeken naar de periode van het ontstaan van de gemeente in 2015 tot aan nu. Echter, bij het analyseren van klachtdossiers heeft de RKC zich gericht op 2018 tot en met 2020 (voor de coronacrisis), om zo het meest actuele en valide beeld in klachtbehandeling naar voren te laten komen.

In het onderzoek is een schets gemaakt van externe organisaties die werk uitvoeren voor de gemeente, maar daar is niet diepgaand onderzocht hoe de klachtbehandeling verloopt.

De RKC heeft bij dit onderzoek niet gekozen voor een juridische insteek, noch zijn de individuele klachten die in het onderzoek bekeken zijn inhoudelijk beoordeeld. Er is vooral gekeken naar de kwaliteit van het proces van afwikkeling van een klacht en de eventuele lessen die hieruit zijn te trekken.

1.5 Leeswijzer

Het rapport volgt de thema's die de RKC in het onderzoek centraal heeft gesteld. Dat betekent dat hoofdstuk twee ingaat op de formele organisatie van de klachtbehandeling. In hoofdstuk drie staat de praktijk van klachtbehandeling centraal. Hoofdstuk vier gaat tot slot in op het leereffect dat van klachten kan uitgaan.

Hoofdstuk 5 sluit af met de beantwoording van de bijbehorende onderzoeksvragen door de bevindingen uit voorgaande hoofdstukken te koppelen aan het opgestelde normenkader.

2. De formele organisatie van klachtbehandeling

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op het eerste thema, te weten de formele organisatie van klachtbehandeling in de gemeente Krimpenerwaard. De onderzoeksvragen hierbij luiden:

1. Op welke wijze is de klachtbehandeling in de gemeente Krimpenerwaard in procedures en regels vormgegeven? Wie zijn er binnen de ambtelijke organisatie verantwoordelijk voor de interne klachtenprocedure?
2. Hoe verhoudt de klachtbehandeling zich tot de bezwaarprocedure en het doen van meldingen? Is het onderscheid voor inwoners duidelijk en leidt de gemeente inwoners naar de juiste ingang hiervoor?
3. Welke afspraken heeft de gemeente gemaakt over klachtbehandeling bij organisaties die taken uitoefenen namens de gemeente (zoals gemeenschappelijke regelingen en zorgaanbieders)? Is voor inwoners daarmee duidelijk waar zij met hun klacht terecht kunnen?

2.2 De organisatie van klachtbehandeling binnen de gemeente Krimpenerwaard

De organisatie van klachtbehandeling is in Krimpenerwaard geregeld in een 'protocol klachtenbehandeling' uit 2019. Daarin staat dat het protocol drie doelen heeft:

1. Aanvullende bescherming van individuen tegen onheuse bejegening door gemeentebestuurders en -bestuurders;
2. Signaleren van tekortkomingen en waar nodig verbeteringen van de kwaliteit van de dienstverlening;
3. Herstel dan wel behoud van vertrouwen in de gemeente.

Er wordt gesteld 'een klacht is een gratis advies'. Een klager is niet 'lastig' of 'zeurderig', maar een kans om te leren en de dienstverlening te verbeteren.

In het klachtenprotocol wordt gesproken over een klachtencoördinator. De klachtencoördinator is een functionaris die in de interne organisatie een centrale rol vervult. Hij of zij is belast met het bijhouden van een logboek, controle op de verzending van ontvangstbevestigingen, het zo nodig bijstaan van de klager bij het op schrift stellen van een klacht en het verrichten van onderzoek naar de vraag of de klacht ontvankelijk is. Ontvankelijke klachten zijn de klachten die voldoen aan de criteria om door de gemeente afgehandeld te worden.

Naast de klachtencoördinator is er in het protocol ook voorzien in een 'klachtenbehandelaar' die bij gebleken ontvankelijkheid de klacht in behandeling neemt. Voordat een klacht in behandeling wordt genomen is het volgens het protocol de bedoeling dat er overleg plaatsvindt tussen de klachtencoördinator en -behandelaar om de mogelijkheid te onderzoeken of de klacht informeel kan worden afgedaan. Als dat het geval is dan stelt het protocol dat er 'contact wordt opgenomen met de klager om *'samen met hem te bezien of tegemoet kan worden gekomen aan zijn klacht zonder dat de gehele procedure wordt doorlopen.'* (Protocol klachtenbehandeling, hoofdstuk 1, informele afdoening). Het protocol omschrijft niet welke functionaris (behandelaar of coördinator) dit overleg met klager voert.

In het klachtenprotocol is een overzicht opgenomen waarin is aangegeven wie als klachtenbehandelaar optreedt. Zie Figuur 2.1. Uitsluitend bestuurders, medewerkers of leden van commissies (rekenkamercommissie, commissie bezwaarschriften) als beklagden worden genoemd en geen medewerkers van externe organisaties die namens de gemeente taken uitvoeren.

Hieronder is aangegeven wie als klachtenbehandelaar optreedt voor de verschillende functionarissen waarover geklaagd kan worden.

Bij een gedraging van: Bij een klacht over:	Klachtenbehandelaar:
Griffier	Werkgeverscommissie
Medewerker griffie	Raadsgriffier
Gemeenteraad	Voorzitter van de raad
Burgemeester of voorzitter college	Loco-burgemeester, gehoord het college
College van B&W	Burgemeester
Wethouder	Burgemeester
Gemeentesecretaris/algemeen directeur	Burgemeester
Directielid, niet zijnde de algemeen directeur	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Directiesecretaris	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Afdelingsmanager	Gemeentesecretaris/algemeen directeur
Ambtenaren (niet zijnde directieleden, directiesecretaris of afdelingsmanagers)	Directeur strategie & projecten
Klachtencoördinator	Gemeentesecretaris, waarbij het afdelingshoofd van de klachtencoördinator de taken van de klachtencoördinator overneemt
Heffingsambtenaar	De burgemeester
Invorderingsambtenaar	De burgemeester
Ambtenaar van de burgerlijke stand	Afdelingsmanager KCC
Voorzitter of lid van de commissie bezwaarschriften	Burgemeester
Voorzitter of lid van de rekenkamercommissie	Adviesgroep voor de rekenkamercommissie

Figuur 2.1 Overzicht klachtenbehandelaar – protocol klachtenbehandeling 2019

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Het behandelen bestaat uit het onderzoek, het horen van klager en beklagde, zorgdragen voor een goed verslag dan wel een afdoeningsbrief. De klachtenbehandelaar draagt er verder zorg voor dat klager, beklagde en klachtencoördinator een afschrift krijgen van het verslag en de afdoeningsbrief. Soms kan de behandelaar volstaan met een afdoeningsbrief waarin het verslag beknopt is verwerkt. In het klachtenprotocol staat slechts hier en daar kort beschreven hoe eventueel ook informeel een klacht kan worden aangedaan. In die zin is het een vrij “formeel” klachtenprotocol.

2.3 Klacht versus melding of bezwaar

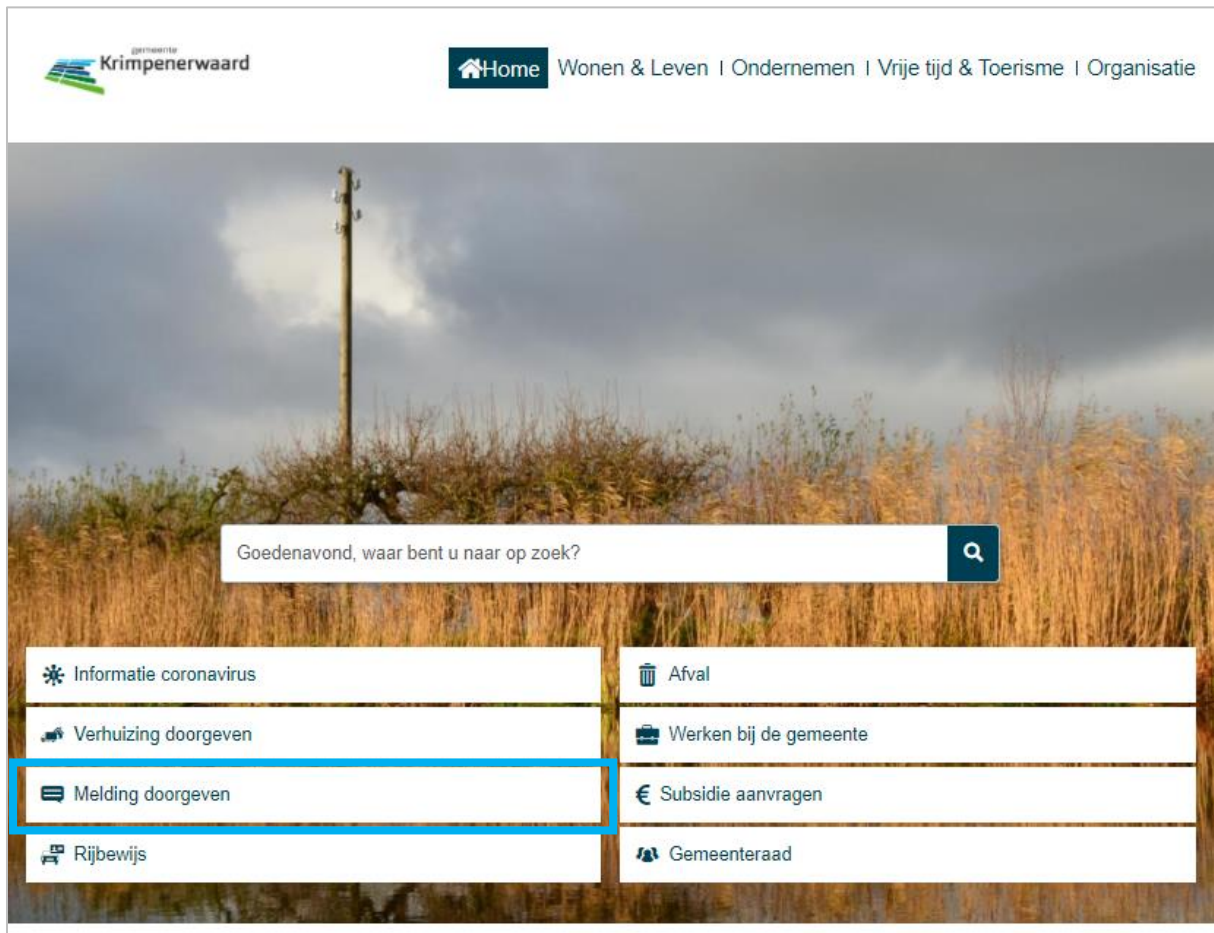
Een *klacht* gaat over een gedraging (handelen of nalaten te handelen) van een medewerker of bestuurder. Een klacht gaat dus niet over de onvrede over een besluit van de gemeente (een *bezwaar*) of om bijvoorbeeld een afvalcontainer die niet is geleegd (een *melding*). Het begrip ‘klacht’ zoals de overheid dat hanteert sluit dus in veel gevallen niet aan bij hoe het in de volksmond wordt gebruikt: melding en bezwaar worden daar vaak ook ‘klacht’ genoemd. Dat maakt het voor inwoners vaak lastig om te weten waar zij precies terecht kunnen met hun onvrede. Hoewel soms lastig, is toch het belangrijk het onderscheid scherp te hebben. Voor een bezwaar, melding en een klacht gelden verschillende procedures en zijn er andere juridische procedures van toepassing.

De RKC formuleerde voor dit onderzoek als norm dat *de gemeente in de voorlichting (website, brochures et cetera) steeds duidelijk is over de verschillen tussen meldingen, klachten en bezwaarprocedures en waar een inwoner de juiste ingang voor elk kan vinden.*

De nu volgende paragrafen beschrijven respectievelijk de beschrijving van klachtbehandeling op de gemeentelijke website en in de publieksfolder.

2.3.1 Het onderscheid tussen klachten, meldingen en bezwaren op de gemeentelijke website

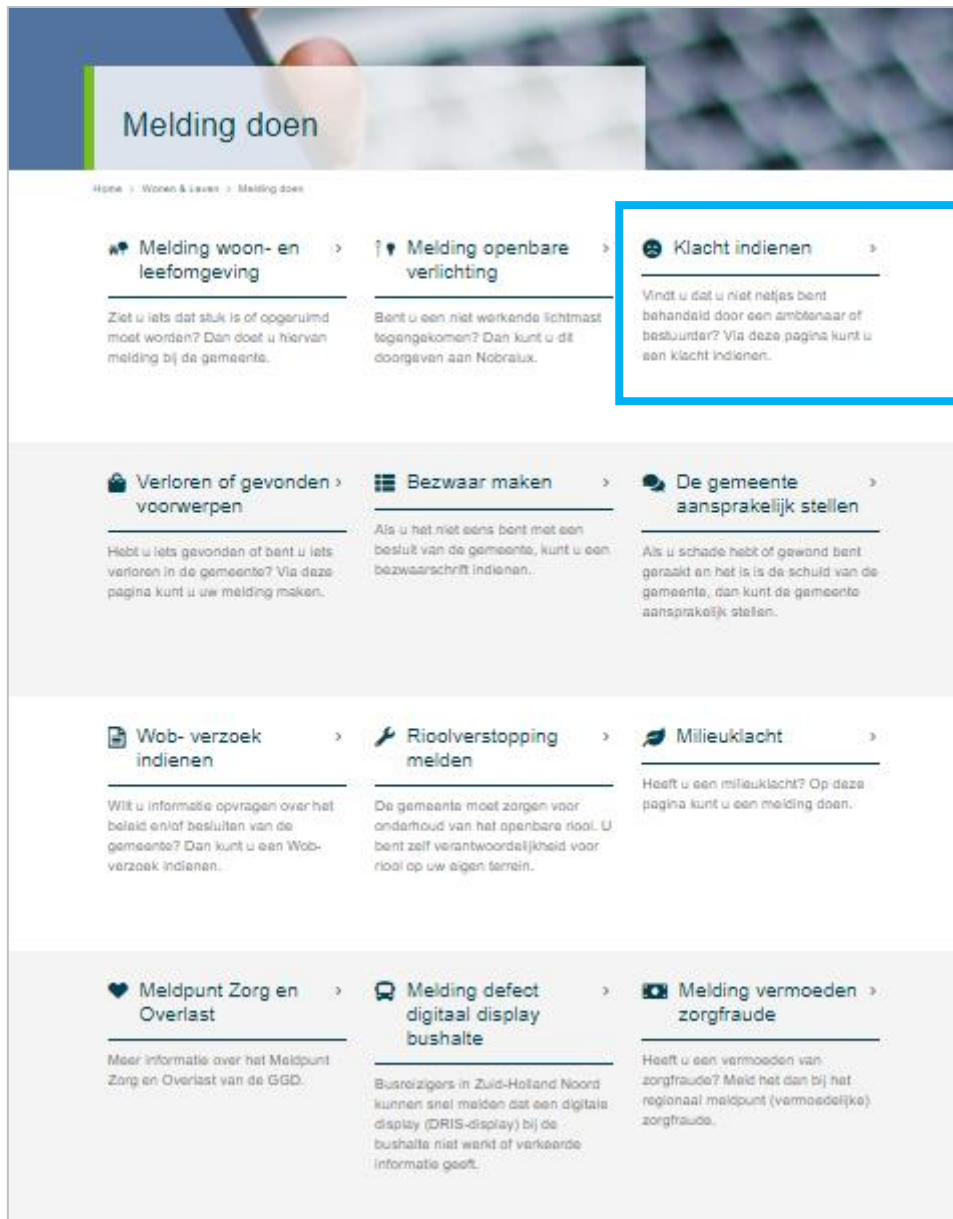
Op de openingspagina van de website van de gemeente staat een knop “Melding doorgeven” (zie blauw omliggende blok in het figuur hieronder). Er is geen knop “Klacht indienen”.



Figuur 2.2 Openingspagina gemeente Krimpenerwaard (bezoekt 4-2-2021)

Als men doorklikt op “Melding doorgeven” dan verschijnt er een pagina met “Melding woon- en leefomgeving” met daarin de opties: meld misdaad anoniem, melding openbare verlichting, verloren of gevonden voorwerpen, melden met de 'mijngemeenteapp'. Er is hier geen apart kopje 'klacht indienen'.

In de uitklap-menu's aan de bovenkant van de website wordt het woord klacht niet aangetroffen. Wel is er onder het drop-down menu “Wonen & Leven” weer de mogelijkheid tot een “Melding doen”. Opvallend genoeg leidt dit niet naar dezelfde pagina als de knop ‘melding doorgeven’ op de openingspagina. Dit drop-down menu navigeert naar een pagina met de titel “Melding” doen waar wél een mogelijkheid wordt geboden om een klacht in te dienen. Zie het blauw omliggende blok in Figuur 2.3 hieronder. Op diezelfde pagina wordt ook de mogelijkheid geboden tot “Bezwaar maken”.



Figuur 2.3 Gemeentelijke website na doorklikken op 'melding of klacht' (bezoekt 29-1-2021)

Onder het knop 'klacht indienen' staat een uitleg over wat een klacht is en hoe de procedure van een klacht verloopt. Zie onderstaand Figuur 2.4.

Klacht indienen

Wat is het?

Dagelijks staan de ambtenaren van de gemeente Krimpenerwaard klaar om u van dienst te zijn. We proberen onze inwoners en klanten zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het wel eens gebeuren dat u niet tevreden bent over de manier waarop u bent behandeld of te woord gestaan. Of dat u al veel te lang wacht op een antwoord op uw brief. In deze gevallen kunt u een klacht indienen. In ons [klachtenprotocol](#) hebben wij beschreven hoe we hiermee omgaan.

Check melding of klacht

Ziet u iets dat stuk is of opgeruimd moet worden? Dan doet u een melding hiervan bij de gemeente. De gemeente probeert er dan zo snel mogelijk iets aan te doen.

[Melding doen](#)

Bent u niet tevreden over de manier waarop u bent behandeld of te woord gestaan? Dan kunt u een klacht indienen.

[Klacht indienen](#)

Wat moet ik doen?

Als u vindt dat u niet goed behandeld bent, dan kunt u dat natuurlijk gewoon zeggen. De meeste klachten worden mondeling opgelost in een goed gesprek. Lukt dat niet, of wilt u liever de officiële weg bewandelen, dan kunt u uw klacht digitaal doorgeven via het klachtenformulier. Kijk daarvoor op de knop 'Klacht indienen' hierboven.

Wat doen wij met uw klacht?

Een klacht behandelen wij binnen zes weken na ontvangst. Wanneer daarvoor een reden is, kunnen wij deze termijn met maximaal vier weken verlengen. De klacht wordt altijd behandeld door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging (het gedrag) waarover u klaagt.

De klager en degene over wie de klacht gaat, krijgen de gelegenheid een toelichting te geven en op elkaars standpunt te reageren. Daarna wordt de klacht schriftelijk beantwoord. In die schriftelijke beantwoording leest u wat er over en weer is genoemd en welke feiten zijn gebleken bij het onderzoek naar de klacht. Als er een verslag is gemaakt van het horen (het gesprek waarin u de klacht mondeling kon toelichten), dan ontvangt u dit verslag ook.

Niet tevreden over de uitspraak?

Bent u niet tevreden over de uitspraak over een klacht door de gemeente, dan kunt u binnen één jaar na verzending van deze uitspraak contact opnemen met de Nationale ombudsman.

Extra informatie

Heeft u nog vragen over de klachtenprocedure of heeft u hulp nodig bij het opstellen van uw klacht? De klachtencoördinator helpt u graag verder.

Tips

Behoorlijkheidsvereisten Nationale ombudsman

Aan de hand van de behoorlijkheidsvereisten toetst de ombudsman of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Dat doet hij in een klachtprocedure of uit eigen beweging. Deze behoorlijkheidsvereisten vormen in zekere zin een gedragscode voor de overheid. Meer informatie is na te lezen op [de website van de Nationale ombudsman](#).

Figuur 2.4 Gemeentelijke website, tekst bij 'klacht indienen' (bezocht 29-1-2021)

Wat opvalt is dat de tekst onder 'Wat is het?' gaat over ambtenaren. Er wordt niet aangegeven dat een klacht ook een bestuurder (burgemeester of wethouders) kan betreffen. Evenmin is hier een verwijzing dat een klacht tevens een derde partij kan betreffen die namens de gemeente taken uitvoert.

Hierna wordt een "Check melding of klacht" aangeboden met uitleg, om inwoners naar het goede loket te leiden.

Onder "Extra informatie" biedt de gemeente aan te helpen bij het opstellen van de klacht, met daarbij de contactgegevens van de klachtencoördinator.

De knop "klacht indienen" leidt naar het e-loket voor het invullen van het klachtenformulier, zie Figuur 2.5.

Indienen van een klacht

Inleiding

Het kan zijn dat bepaald handelen van de gemeente u benadeelt. Bijvoorbeeld door gedrag of optreden van een bestuurder of medewerker van de gemeente. U kunt hierover een klacht indienen met dit formulier.

DigiD of eHerkenning
U logt in met DigiD of eHerkenning. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website <https://www.digid.nl> of <https://www.eherkenning.nl>.

Persoonlijk klantportaal
In het [persoonlijke digitale klantportaal](#) kunt u op ieder moment van de dag zien wat er met uw aanvraag gebeurt. U moet hiervoor inloggen met DigiD of eHerkenning.

Van u als aanvrager wordt verwacht dat de gegeven informatie, exact en volledig naar waarheid wordt ingevuld.

DigiD
Invullen met DigiD (uw gegevens worden voorgevuld)

eHerkenning
Invullen met eHerkenning (uw gegevens worden voorgevuld)

Figuur 2.5 Gemeentelijke website, tekst bij knop 'klacht indienen' (bezoekt 29-1-2021)

2.3.2 Het onderscheid tussen klachten, meldingen en bezwaren in de publieksfolder

Naast de website beschikt de gemeente Krimpenerwaard ook over een publieksfolder met informatie over klachtenbehandeling in de gemeente. Deze folder is opgenomen als bijlage bij het protocol klachtenbehandeling (te downloaden vanaf de website).

De folder gaat meer in detail in op het onderscheid tussen het doen van een melding en het hebben van een klacht. Er wordt allereerst aangegeven dat voor het toepassen van het klachtenprotocol het van belang is of men vindt niet behoorlijk geholpen of behandeld te zijn. *'Behoorlijk gedrag betekent: open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht en eerlijk en betrouwbaar. Als hiervan in een concreet geval geen sprake is, kunt u een klacht indienen.'*

Waar het het onderscheid met een melding doen of het indienen van en bezwaar betreft worden enkele voorbeelden genoemd en aangegeven dat dit protocol er verder niet op ingaat.

De publieksfolder vervolgt ermee dat een inwoner een klacht kan indienen tegen bijvoorbeeld een ambtenaar, de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders of een lid van dat college. Het is overigens wettelijk vastgelegd dat je geen klacht kunt indienen tegen een individueel raadslid.

Vervolgens worden voorbeelden gegeven van een 'gedraging', zoals bijvoorbeeld:

- een onjuiste behandeling wat betreft omgangsvormen en fatsoen;
- geen bereidheid om gemaakte fouten te herstellen;
- gemaakte toezeggingen worden niet nagekomen.

Verder wordt aangegeven welke klachten niet in behandeling worden genomen. Hieronder vallen bijvoorbeeld een herhaalde klacht of een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsvond of de inhoud van een besluit (waartegen bezwaar kan worden gemaakt) of een losliggende stoeptegel of een niet geleegde container (voorbeelden waarvan een melding kan worden gemaakt).

2.3.3 Bevindingen ten aanzien van de norm over het onderscheid klacht, melding en bezwaar

De gemeente geeft zowel op haar website als in de publieksfolder het onderscheid aan tussen een klacht, melding of bezwaar. De RKC vindt met voornoemde teksten het onderscheid tussen melding, klacht en bezwaar voor inwoners voldoende duidelijk gemaakt. Wel is het op de website van de gemeente zoeken waar men terecht kan met een klacht. In tegenstelling tot het doen van een melding is er voor het indienen van een klacht geen knop op de landingspagina en geen verwijzing in een van de bovenste menu's.

Eenmaal op de juiste webpagina constateert de RKC dat de inwoners expliciet gewezen worden op de mogelijkheid om geholpen te worden bij het opstellen van hun klacht. Door hierbij ook meteen de contactgegevens van de klachtencoördinator te vermelden wordt die mogelijkheid ook laagdrempelig gemaakt. Mocht iemand zich bij de klachtencoördinator melden met een melding of bezwaar dan is er meteen de mogelijkheid om de betrokken inwoner alsnog op het juiste 'juridische spoor' te helpen.

2.4 Klachtbehandeling bij organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente

Sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw zijn er steeds meer taken van gemeenten buiten de organisatie ondergebracht. Denk hierbij aan de vele samenwerkingsverbanden tussen gemeenten (in het bijzonder gemeenschappelijke regelingen) en de vele privaatrechtelijke organisaties die publieke taken van de gemeente uitvoeren (aanbesteding of inbesteding via een verzelfstandigde dienst met eigen rechtspersoonlijkheid). Naast deze ontwikkelingen zijn in dezelfde periode ook steeds meer nieuwe taken bij de gemeente ondergebracht. Voor deze taken zijn ook nieuwe samenwerkingsverbanden opgericht of privaatrechtelijke organisaties gecontracteerd.

Het soms onoverzichtelijke veld van organisaties dat is ontstaan heeft ook de organisatie van de klachtbehandeling gecompliceerd: het komt regelmatig voor dat niet (meteen) duidelijk is wie nu precies welke klacht moet behandelen. Om die reden is het belangrijk dat de gemeente met uitvoerende organisaties duidelijke afspraken maakt over wie de klachtbehandeling uitvoert. En dat de gemeente zich periodiek laat informeren over de klachten die door inwoners zijn ingediend en wat daarvan geleerd is. De Nationale ombudsman hanteert hierbij de norm dat het niet uitmaakt of het om gedelegeerde, gemandateerde, uitbesteedde of verzelfstandigde taken gaat.

De RKC formuleerde de volgende normen:

In de voorlichting aan inwoners wordt duidelijk aangegeven waar inwoners met klachten over een externe organisatie terecht kunnen.

En:

De gemeente stelt zich op de hoogte van de aard en aantallen klachten en wat daarvan geleerd is bij organisaties die publieke taken namens de gemeente uitvoeren.

De RKC heeft een globale scan uitgevoerd van organisaties die van substantiële betekenis zijn in de dienstverlening naar inwoners van de gemeente Krimpenerwaard:

1. Zorgleveranciers (hulp bij het huishouden, jeugdhulp, beschermd wonen)
2. Afvalinzamelaar Cyclus NV
3. Groene Hart Hopper (inmiddels onder verantwoordelijkheid van de Regionale Dienstverlening Sociaal Domein)
4. Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW)
5. Omgevingsdienst Midden-Holland

Voor overgegaan wordt tot een inhoudelijke toets van bovenstaande normen wordt in de volgende paragraaf eerst gekeken welke afspraken er gemaakt zijn met de externe organisaties over de toeleiding naar klachtbehandeling en de rapportage van klachten.

2.4.1 Afspraken over klachtbehandeling bij organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente

Zorgleveranciers

Wat betreft de zorgleveranciers koopt de gemeente Krimpenerwaard zorg in via de inkooporganisatie van de regio Midden-Holland². Hier zijn naar schatting 230 contracten gesloten waarin ook eisen worden gesteld aan de behandeling van klachten. In onderstaande tabel is het artikel weergegeven waarmee de gemeenten de eisen vastleggen over de klachtbehandeling door organisaties in de begeleiding, hulp bij het huishouden, jeugdhulp en beschermd wonen.

² Gemeenten Bodengraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpenerwaard, Waddinxveen en Zuidplas.

Klachten en medezeggenschap

1.
 - a. *Dienstverlener beschikt over een schriftelijk vastgelegde regeling voor behandeling van Klachten.*
 - b. *De regeling als bedoeld in lid a omvat tenminste een beschrijving van de procedure met betrekking tot de behandeling van een Klacht. De procedure dient te zijn gericht op het bereiken van een voor de klager en dienstverlener bevredigende oplossing.*
 - c. *De regeling als bedoeld onder lid a wordt door dienstverlener actief onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers gebracht en is gemakkelijk vindbaar op de website van de aanbieder.*
 - d. *Dienstverlener is aangesloten bij een, onafhankelijke, regionale of landelijke geschilleninstantie bij welke een cliënt en/of zijn vertegenwoordiger bezwaar kan maken tegen de wijze waarop een Klacht door dienstverlener in behandeling is genomen.*

2.

Dienstverlener levert eenmaal per jaar een totaalrapportage van ontvangen klachten over de verleende Hulp bij het huishouden naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen. Dienstverlener levert de genoemde rapportage jaarlijks aan voor 1 december.

Aanlevering geschiedt per e-mail aan nsdmh@gouda.nl conform het format zoals beschreven in bijlage 6.

3.

Dienstverlener beschikt over een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten die voor de gebruikers van Maatwerkvoorzieningen van belang zijn.

Tabel 2.1 Gestelde eisen voor klachtbehandeling bij de zorgleveranciers

Uit de eisen voor zorgleveranciers voor klachtbehandeling (zie eerdergenoemde Tabel 2.1) volgt de verplichting voor iedere zorgleverancier om jaarlijks een overzicht van ontvangen klachten over verleende zorg aan te leveren, daarbij ingaand op aantallen, afwikkeling, en op basis van klachten getroffen maatregelen.

Afvalinzamelaar Cyclus NV

Wat betreft de klachtafhandeling bij de afvalinzamelaar Cyclus maakt gemeente Krimpenerwaard afspraken via de dienstverleningsovereenkomst (DVO). De meest recente DVO dateert van 2018. Hierin is opgenomen dat Cyclus 'de zorg op zich neemt voor de klachten- en meldingenafhandeling (deel A, artikel 8.3). Bijzonder is dat in hetzelfde artikel wordt verwezen naar een ander deel (B) van de dienstverleningsovereenkomst waar de specifieke afspraken en regelingen rond meldingen en klachten zouden zijn uitgewerkt. De RKC trof echter geen verdere uitwerking in dit deel van de overeenkomst aan.

In de door de RKC geraadpleegde jaarverslagen 2018 en 2019 is geen informatie opgenomen over aantallen, aard en afhandeling van klachten door Cyclus.

Groene Hart Hopper (onderdeel van de Regionale Dienstverlening Sociaal Domein)

De organisatie voor het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer in Krimpenerwaard. Er is een klachtenregeling opgesteld onder verantwoordelijkheid van de Regionale Dienstverlening Sociaal Domein.

Samenwerkingsverband Vastgoedinformatie Heffing en Waardebepaling (SVHW)

Gemeenschappelijke regeling voor de lokale belastingen waaraan Krimpenerwaard deelneemt. Er is een klachtenregeling die ook op de website is terug te vinden. In de jaarstukken wordt melding gemaakt van het aantal klachten en de gegrondheid daarvan (jaarstukken 2019, p. 16).

Gemeenschappelijke Regeling Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH)

Op de website is een klachtenverordening terug te vinden. In de verordening is geregeld dat er in het jaarverslag van de ODMH een overzicht wordt weergegeven waarin inzicht wordt gegeven in de per afdeling ingediende klachten 'met daarbij de wijze van afhandeling of, indien nog niet afgehandeld, de

fase waarin de afhandeling zich bevindt.' 'Ook wordt vastgelegd welke klachten aan de Nationale Ombudsman zijn voorgelegd en wat daarvan het resultaat is.' (Klachtenverordening ODMH, artikel 9, lid 1 en 2).

In de jaarstukken en managementrapportages van de ODMH uit het jaar 2019 zijn deze overzichten niet aangetroffen.

2.4.2 Toeleiding naar klachtbehandeling bij klachten over organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente

De RKC heeft over de toeleiding naar klachtbehandeling bij externe organisaties de volgende norm geformuleerd:


In de voorlichting aan inwoners wordt duidelijk aangegeven waar inwoners met klachten over een externe organisatie terecht kunnen.

Deze voorlichting over waar men terecht kan met een klacht kan op twee plekken plaatsvinden: in de communicatie vanuit de gemeente en in de communicatie vanuit de externe organisatie die de taken uitvoert voor de gemeente. Er is gekeken naar de websites van de gemeente en de hiervoor genoemde organisaties of het al dan niet mogelijk is een klacht in te dienen.

Noot: De gemeente Krimpenerwaard werkt met honderden zorgleveranciers. Het voert te ver om bij al die zorgleveranciers in kaart te brengen op welke manier een klacht kan worden ingediend. In verband met onderzoeksdoelmatigheid zijn bij deze groep dan ook niet de websites bekeken.

Toeleiding naar klachtbehandeling door de gemeente

De RKC constateert dat op de website van de gemeente weinig inzicht wordt gegeven in waar inwoners met hun klacht terecht kunnen als het gaat om gemeenschappelijke regelingen of andere (belangrijke) organisaties die taken voor of namens de gemeente uitvoeren. Op de webpagina's van de gemeente die gaan over het indienen van een klacht ('Indienen klacht') is er geen informatie over opgenomen. Elders staat een korte verwijzing, zoals bij de webpagina over Afval (zie Figuur 2.6).



gemeente
Krimpenerwaard

Goedemiddag, waar bent u naar op zoek?

Afval

Cyclus NV verzorgt de afvalinzameling voor de gemeente Krimpenerwaard.

Alle belangrijke informatie over afval, inzameldata, huisvuilinzamelingen recycling kunt u vinden via de [digitale afvalkalender](#).

Vragen, klachten en meldingen

U kunt met al uw vragen, klachten en meldingen over afval terecht bij Cyclus NV. Bijvoorbeeld voor het aanvragen van een afvalpas of een container.

- > E-mail: info@cyclusnv.nl
- > Telefoon: 0182 - 547 500 (op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur)
- > [Meldingenformulier](#)

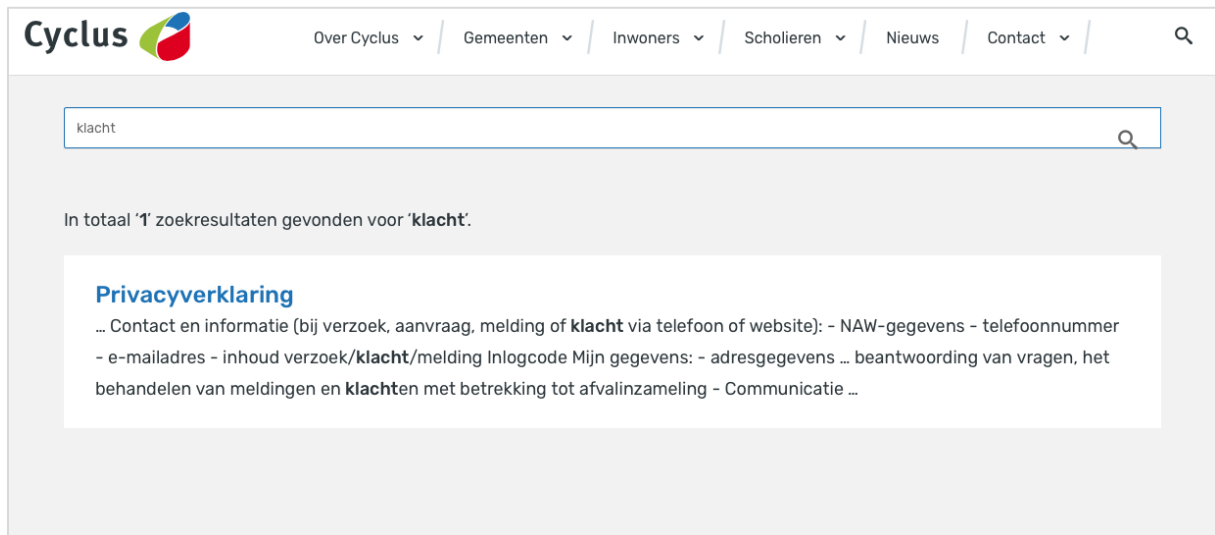
Zie ook

- > [Afvalbrengrstation](#)
- > [Afvalpas](#)
- > [Let op: wijziging afvalbrengrstation](#)
- > [Let op: afvalinzameling verandert in 2020](#)

Figuur 2.6 Webpagina Afval met verwijzing naar algemeen mailadres van Cyclus NV

Toeleiding naar klachtbehandeling door afvalinzamelaar Cyclus NV

Op de website (www.cyclusnv.nl) is geen klachtenregeling opgenomen en ook is niet terug te vinden hoe een klacht kan worden ingediend. Als er gezocht wordt via de zoekfunctie op het woord “klacht” is het resultaat een pagina die gaat over de Privacyverklaring (hoe persoonsgegevens verwerkt worden als je een klacht zou indienen), maar niet over hoe je een klacht kunt indienen. Zie Figuur 2.7.



Figuur 2.7 Ontbreken informatie over indienen klacht bij Cyclus NV

Toeleiding naar klachtbehandeling door de Groene Hart Hopper

In de opgestelde klachtenregeling staat een verwijzing naar gemeente Krimpenerwaard en de klachtencoördinator van de gemeente. Op de website (www.groenehartopper.nl) staat meteen een knop “klachten”. Bij doorklikken daarop is duidelijk terug te vinden hoe een klacht kan worden ingediend (meerdere mogelijkheden, zowel digitaal, mondeling als schriftelijk). Zie Figuur 2.8.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Natuurlijk willen wij, net als u, dat uw rit zo prettig mogelijk verloopt. Als dit niet het geval is, kunt u dit bij ons melden of een klacht indienen. Opmerkingen, suggesties of klachten kunt u op verschillende manieren bij ons kenbaar maken:

- Via onze klachtenlijn [0900 6008 008](tel:09006008008);
- Via de klantreactiekaarten die in de voertuigen liggen;
- Direct versturen van uw [klachtenformulier](#);
- Een brief sturen.

U ontvangt na het verzenden van het digitale klachtenformulier geen ontvangstbevestiging. U klacht komt terecht bij Connexxion Taxiservices. Zij nemen uw klacht in behandeling en onderzoeken uw klacht samen met de vervoerder. U ontvangt van Connexxion uw ontvangstbevestiging.

Figuur 2.8 Webpagina Groene Hart Hopper met beschrijving van klachtenprocedure

Toeleiding naar klachtbehandeling door SVHW

Er is een knop “klachten” onder het menu “Over SVHW” op de website (www.svhw.nl). De desbetreffende pagina vermeldt hoe een klacht kan worden ingediend. Dit kan uitsluitend door een schriftelijke brief te richten aan een op de website vermeld adres.

Klachten

SVHW werkt zo zorgvuldig mogelijk. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft over SVHW of een van onze medewerkers. Bijvoorbeeld omdat u geen antwoord krijgt op uw brief, u onbeleefd te woord bent gestaan, SVHW een belofte niet nakomt of omdat u verkeerd bent geïnformeerd. Een klacht mag niet gaan over zaken waarvoor de wet de mogelijkheid biedt tot bezwaar en/of beroep.

SVHW hanteert bij het behandelen van klachten een vaste procedure die is vastgelegd in de [klachtenregeling](#).

Klacht indienen

Klachten kunt u schriftelijk richten aan:

SVHW t.a.v. klachtencoördinator
Postbus 7059
3286 ZH Klaaswaal

Figuur 2.9 Webpagina SVHW met beschrijving van klachtenprocedure

Toeleiding naar klachtbehandeling door ODMH

Op de website van de ODMH (www.odmh.nl) is er in het menu “Over ons” de optie “Klacht over ODMH”. Op de bijbehorende webpagina is een klachtenverordening terug te vinden. Ook is daar makkelijk terug te vinden hoe een klacht kan worden ingediend: dit kan zowel per email, telefonisch als per post. Zie Figuur 2.10.

ODMH
Omgevingsdienst Midden-Holland

Lees voor

zoek

→ Home → Actueel → Thema → Digitaal Loket → Bestuur → **Over ons**

Home → Over ons → Klacht over ODMH

Klacht dienstverlening ODMH

De ODMH streeft ernaar om zijn taken zo goed mogelijk te verrichten. Toch kan het zijn dat u een klacht heeft over de dienstverlening van ons. Als dat zo is dan horen wij dit graag van u, voor meer informatie zie [Klachtenverordening ODMH \(pdf, 281 kB\)](#).

U kunt een klacht indienen via:

- mail: info@odmh.nl;
- telefoon: 088 54 50 000;
- post: Omgevingsdienst Midden-Holland, postbus 45, 2800 AA te Gouda.

Spoedeisende klacht

- Heeft u last van geluid of stank dan kunt u een melding doen via het [meldingsformulier](#).
- Heeft u een spoedeisende klacht zoals een acuut onveilige situatie met gevaarlijke stoffen.

Figuur 2.10 Mogelijkheid klacht indienen op site van de Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH)

2.4.2 Informatie vergaren over klachten over organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente

De RKC formuleerde de volgende norm:

De gemeente stelt zich op de hoogte van de aard en aantallen klachten en wat daarvan geleerd is bij organisaties die publieke taken namens de gemeente uitvoeren.

Uit de interviews en de analyses van bijvoorbeeld dienstverleningsovereenkomsten blijkt dat de gemeente Krimpenerwaard geen geaggregeerde informatie verzamelt over de klachten die worden ingediend bij de organisaties die taken uitvoeren voor de gemeente. Klachten worden meestal niet besproken door de besturen van bijvoorbeeld gemeenschappelijke regelingen, wordt door de gemeente aangegeven.

De gemeente geeft wel aan dat bij het Sociaal Domein er op dossierniveau een terugkoppeling van klachten over zorgleveranciers wordt gegeven aan de beleidsmedewerker van de gemeente die in regionaal verband overleg heeft met de andere adviseurs van de deelnemende gemeenten. De gemeente maakt hiervan verder geen overzichten of analyses. Ook wordt de informatie over klachten over organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente niet bijeengebracht bijvoorbeeld in het jaarverslag van de gemeente.

2.4.3 Bevindingen ten aanzien van de normen over organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente

De gemeente Krimpenerwaard heeft met de organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente op diverse manieren afspraken gemaakt over klachtbehandeling, bijvoorbeeld door middel van dienstverleningsovereenkomsten of via de Regionale Dienstverlening Sociaal Domein.

De RKC constateert dat op de website van de gemeente weinig inzicht wordt gegeven in waar inwoners met hun klacht terecht kunnen als het gaat om gemeenschappelijke regelingen of andere (belangrijke) organisaties die taken voor of namens de gemeente uitvoeren.

Op de websites van de onderzochte externe organisaties (Cyclus NV, Groene Hart Hopper, SVHW en ODMH) is relatief eenvoudig te vinden waar men terecht kan met een klacht: er is of een knop of een optie daarvoor in het menu "Over ons". De enige uitzondering is Cyclus NV waar de website niet aangeeft hoe je een klacht kunt indienen, zelfs niet met gebruik van de zoekfunctie.

De gemeente stelt zich beperkt op de hoogte van de aard en aantallen klachten en wat daarvan geleerd is bij organisaties die publieke taken namens de gemeente uitvoeren: er wordt geen geaggregeerde informatie verzameld over ingediende klachten, wel vinden bij het Sociaal Domein op dossierniveau terugkoppelingen plaats.

2.5 Samenvatting van bevindingen over de formele organisatie van klachtbehandeling

Ten aanzien van de formele organisatie van klachtbehandeling komt de RKC tot de volgende bevindingen:

- De organisatie van klachtbehandeling is in Krimpenerwaard geregeld in een 'protocol klachtenbehandeling' uit 2019.
- De klachtencoördinator is belast met het bijhouden van een logboek, controle op de verzending van ontvangstbevestigingen, het zo nodig bijstaan van de klager bij het op schrift stellen van een klacht en het verrichten van onderzoek naar de vraag of de klacht ontvankelijk is.
- De klachtenbehandelaar is degene die bij gebleken ontvankelijkheid de klacht in behandeling neemt. Wie de klachtenbehandelaar is, is afhankelijk van de beklagde. In het klachtenprotocol is een overzicht opgenomen waarin is aangegeven wie wanneer als klachtenbehandelaar optreedt. Het behandelen bestaat uit het onderzoek, het horen van beklagde, zorgdragen voor een goed verslag dan wel een afdoeningsbrief.
- In haar voorlichting geeft de gemeente op diverse plaatsen een duidelijk onderscheid aan tussen een klacht, melding of bezwaar en eventueel met tussenkomst van de klachtencoördinator kan een inwoner nog naar het juiste 'hokje' geleid worden. Wel is het op de website van de gemeente zoeken waar men terecht kan met een klacht. In tegenstelling tot het doen van een melding is er voor het indienen van een klacht geen knop op de landingspagina en geen verwijzing in een van de bovenste menu's.

- De gemeente Krimpenerwaard heeft met de organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente op diverse manieren afspraken gemaakt over klachtbehandeling. Op de website van de gemeente wordt echter weinig inzicht gegeven in waar inwoners met hun klacht terecht kunnen als het gaat om deze organisaties.
- Op de websites van de onderzochte externe organisaties (Cyclus NV, Groene Hart Hopper, SVHW en ODMH) is met uitzondering van Cyclus NV relatief eenvoudig te vinden waar men terecht kan met een klacht.
- De gemeente stelt zich beperkt op de hoogte van de aard en aantallen klachten en wat daarvan geleerd is bij organisaties die publieke taken namens de gemeente uitvoeren.

3. De praktijk van klachtbehandeling door de gemeente Krimpenerwaard

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar het tweede thema: De praktijk van klachtbehandeling. De hierbij geformuleerde deelvragen zijn als volgt:

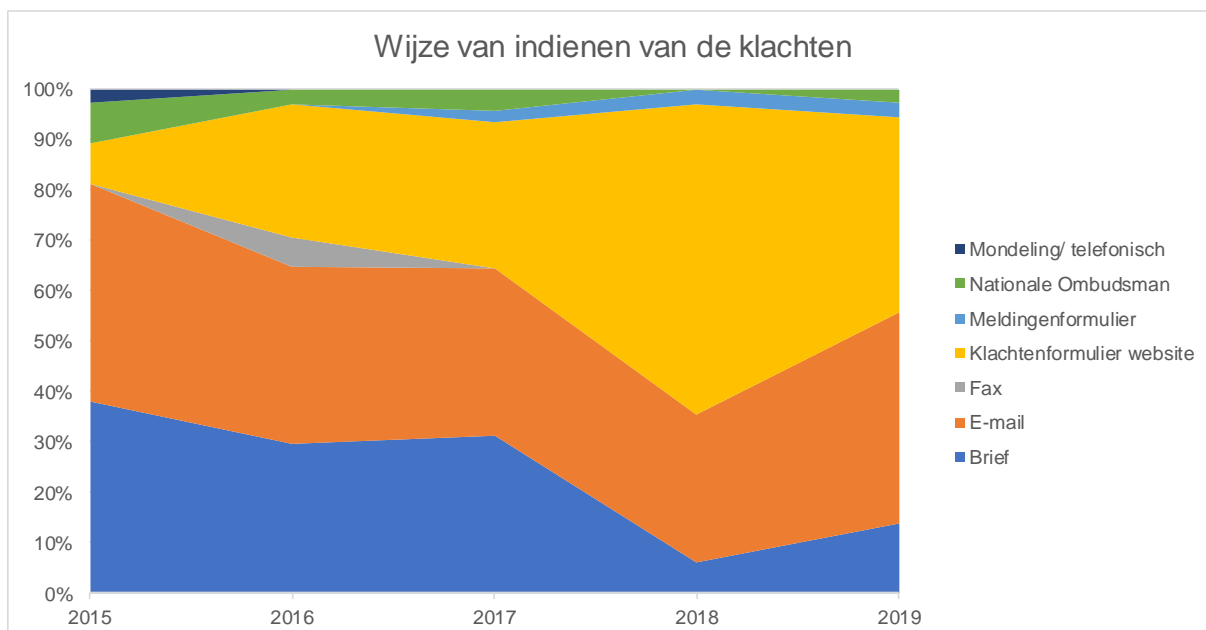
4. Wat is het aantal klachten dat in de jaren 2015-2019 is ingediend?
5. In hoeverre voldoet de gemeente Krimpenerwaard bij de behandeling van klachten aan de wettelijke termijnen zoals deze zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb)?
6. In welke mate is er sprake van een zorgvuldige klachtbeoordeling en klachtbehandeling?

Deze deelvragen worden beantwoord door een analyse van de jaarverslagen klachtbehandeling 2015-2019, een analyse van klachtdossiers 2018-2020 en de interviews. Om de context van de resultaten te duiden volgt eerst een weergave van de wijze van indienen en de aard van de klachten in de onderzochte jaarverslagen.

3.2 Achtergrondkenmerken van ingediende klachten 2015-2019

3.2.1 Wijze van indienen van de klachten

Een klager kan zijn of haar klacht via verschillende kanalen neerleggen bij de gemeente. Begin 2015 werd meestal nog gebruik gemaakt van e-mail of brieven, maar in november 2015 is het klachtenformulier op de website beschikbaar gesteld en tot 2018 wint deze aan populariteit, maar daarna neemt deze af – zoals geïllustreerd door de gele kleur in Figuur 3.1.



Figuur 3.1 Wijze van indienen van de klachten

In 2019 is het meest gebruikte medium om een klacht in te dienen de e-mail. Meer dan 40% van de klachten kwam op deze manier bij de gemeente binnen.

De fax wordt sinds 2017 niet meer gebruikt om klachten in te dienen. Het schrijven van een brief (het onderste blauwe vlak in figuur 3.2) neemt langzamerhand af en zal waarschijnlijk in de toekomst helemaal verdwijnen.

Een klein gedeelte van de klachten (gemiddeld minder dan 2% de afgelopen jaren) kwam via een 'verkeerd' medium binnen bij de gemeente, namelijk via het formulier voor het doen van een melding (het formulier dat is bestemd voor bijvoorbeeld meldingen over de openbare ruimte).

3.2.2 Aard van de klachten

Waarover klagen de inwoners? De gemeente Krimpenerwaard deelt klachten in op basis van de normen voor behoorlijk bestuur zoals opgesteld door de Nationale Ombudsman³. Hierbij worden de klachten ingedeeld in vier kernwaarden:

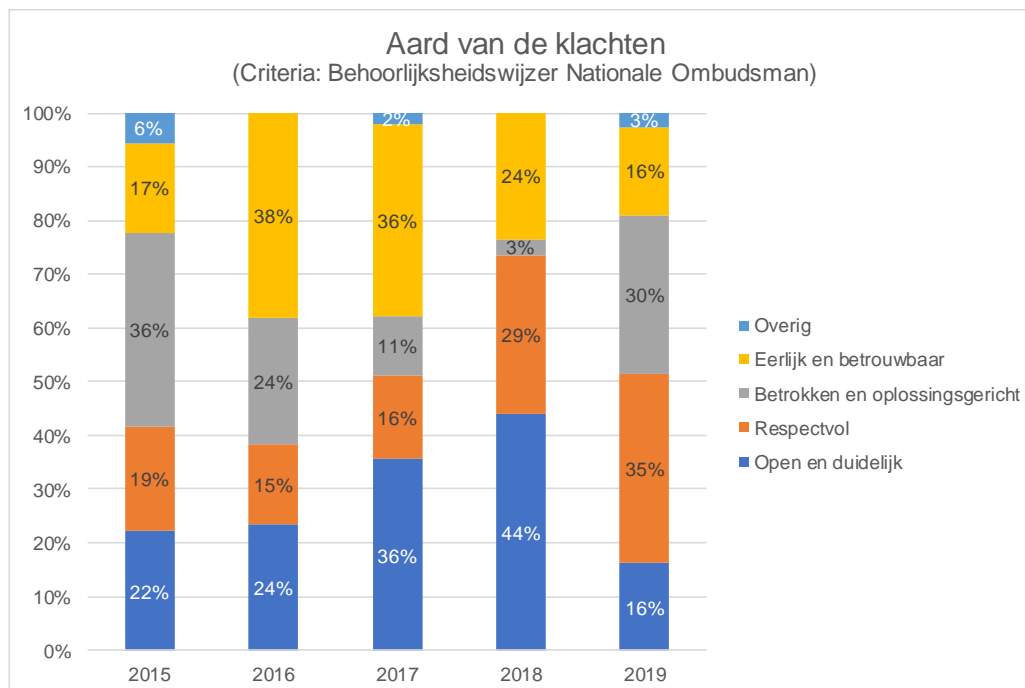
1. *Open & duidelijk*
2. *Respectvol*
3. *Betrokken & oplossingsgericht*
4. *Eerlijk & Betrouwbaar*

Het indelen in een kernwaarde gebeurt op basis van de volgende 22 onderwerpen waar een klacht betrekking op kan hebben:

1. *Open en duidelijk*: Transparantie, goede informatieverstrekking, luisteren naar de inwoner, goede motivering
2. *Respectvol*: Respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de inwoner, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid, bijzondere zorg
3. *Betrokken en oplossingsgericht*: Maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid, de-escalatie
4. *Eerlijk en betrouwbaar*: Integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie, professionaliteit
5. *Overig*

Iedere klacht wordt daarbij door de gemeente toegewezen aan de kernwaarde waar hij het meest op van toepassing is. De gemeente geeft bij navraag aan dat de kernwaarden de klachtbehandelaar (maar ook klagers) helpen om meer precies te kunnen zeggen waar nou precies de pijn zit en het gesprek daadwerkelijk te hebben over de gedragingen. De gemeente rapporteert deze gegevens, maar analyseert of gebruikt ze verder niet.

Figuur 3.2 toont de indeling over kernwaarden door de tijd heen. Er is niet een categorie die eruit springt. Met andere woorden, er wordt niet consistent over dezelfde kernwaarde geklaagd. Ook door de tijd heen is er niet een heel duidelijk patroon waarneembaar van kernwaarden die toe- of afnemen.



Figuur 3.2 Aard van de klachten

³ Voor meer informatie: <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijksheidswijzer>

Wat wel opvalt is dat in 2015 de meeste klachten gingen over de kernwaarde “Betrokken en oplossingsgericht”. Tot en met 2018 nam dit aantal vervolgens af tot maar 3%. In 2019 is er echter weer een toename te zien – bijna een derde van de klachten in 2019 gaat over “betrokken en oplossingsgericht”.

Het aandeel klachten dat ging over “open en duidelijk” steeg tot aan 2018, tot maar liefst 44%. In 2019 waren er daarentegen maar weinig klachten over de “openheid en duidelijkheid”.

De gemeente noemde bij navraag zelf geen reden waarom de kernwaarden zo schommelen, maar geeft aan dat het eigenlijk wel goed is dat er niet 1 kernwaarde is die er jaar op jaar uitspringt (anders zou er niets veranderen en er iets fundamenteel mis zijn).

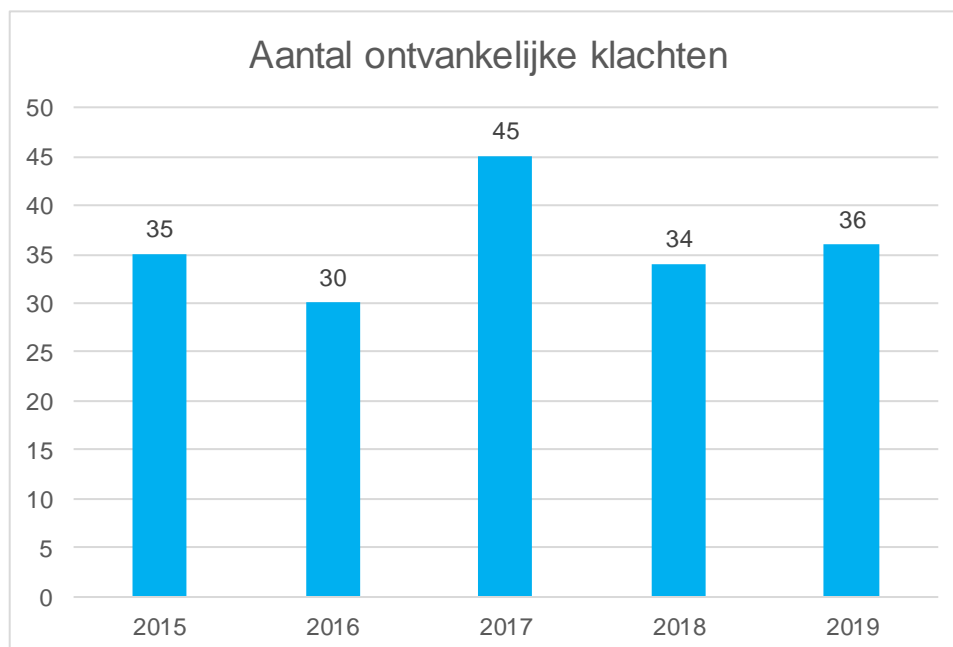
Overigens geeft de gemeente ook aan dat als zij straks meer werkt met servicenormen, dat de klachtenbeoordeling dan ook daaraan kan worden getoetst.

De volgende paragrafen gaan in op de gestelde deelvragen met bijbehorende normen. De eerste deelvraag betreft het aantal ingediende klachten per jaar.

3.3 Aantal ingediende klachten gemeente Krimpenerwaard 2015-2019

Allereerst een methodologische opmerking: In tegenstelling tot latere jaarverslagen is er in de jaarverslagen van 2015 en 2016 bij alle beschrijvingen en uitsplitsingen van de klachten uitgegaan van het totaal aantal klachten, met andere woorden ook de niet-ontvankelijke klachten. In 2015 ging het om 36 klachten waarvan 1 niet-ontvankelijk, in 2016 om 34 klachten waarvan 4 niet-ontvankelijk. Omdat de RKC niet beschikt over de “ruwe data” van de klachten om deze niet-ontvankelijke klachten eruit te kunnen filteren zijn bij de volgende paragrafen de aantallen aangehouden zoals gerapporteerd in de jaarverslagen. De cijfers van 2015 en 2016 moeten derhalve met enige voorzichtigheid vergeleken worden met de latere jaren vanwege die aanwezigheid van niet-ontvankelijke klachten.

Per jaar ontvangt de gemeente Krimpenerwaard gemiddeld 36 klachten die ontvankelijk zijn (zie Figuur 3.3). Ontvankelijke klachten zijn de klachten die voldoen aan de criteria om door de gemeente afgehandeld te worden.



Figuur 3.3 Ontvankelijke klachten per jaar

Een vraag die voor de hand ligt is of 36 klachten per jaar veel of weinig klachten zijn. Hiervoor zou een vergelijking gemaakt kunnen worden met andere gemeenten. Een dergelijke vergelijking is echter lastig: Wat betekent het als gemeente X minder klachten heeft behandeld dan gemeente Y? Een klacht wordt vaak als negatief gezien, terwijl relatief veel klachten ook het gevolg kan zijn van een

actief informerende gemeente die klachten als welkome informatiebron ziet en/of een gemeente die een laagdrempelig systeem heeft ingericht om een klacht in te dienen.

De RKC verbindt daarom geen waardeoordeel aan het aantal klachten. Wel kan er uiteraard gekeken worden of het aantal klachten door de tijd heen af- of toeneemt. In 2017 was er een lichte stijging in het aantal klachten. Die stijging is voornamelijk veroorzaakt doordat één klager 6 klachten heeft ingediend in dat jaar.

3.4 Afhandelingstermijn

Als de klachten via de formele procedure worden afgehandeld bedraagt de wettelijke afhandelingstermijn 6 weken. Deze termijn kan - indien noodzakelijk en aangegeven door de gemeente - worden verlengd met vier weken.

De norm die de RKC hier geformuleerd heeft volgt de wettelijke termijnen:

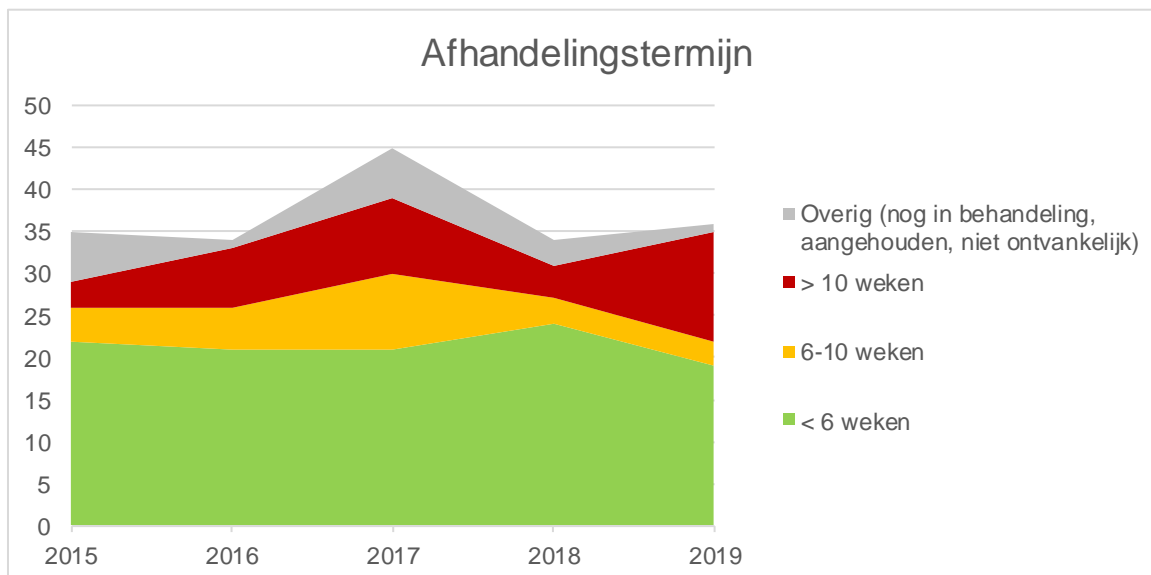
De gerealiseerde doorlooptijden bij de behandeling van klachten zijn niet langer dan de wettelijke termijnen die ervoor staan (6 weken + eventueel 4 weken verdaging, artikel 9.11 Awb).

De RKC heeft gekeken naar de afhandelingstermijnen door middel van twee methoden: de gerapporteerde doorlooptijden in de jaarverslagen en de doorlooptijden van de geanalyseerde steekproef van 24 klachtdossiers.

3.4.1 Afhandelingstermijnen zoals gerapporteerd in de jaarverslagen 2015-2019

Uit onderstaande figuur blijkt dat de meeste klachten binnen de wettelijke (niet-verlengde) termijn van 6 weken worden afgehandeld (het groene vlak). Een klein gedeelte van de klachten wordt opgelost binnen de verlengde termijn van 6 tot 10 weken (het gele vlak in de figuur).

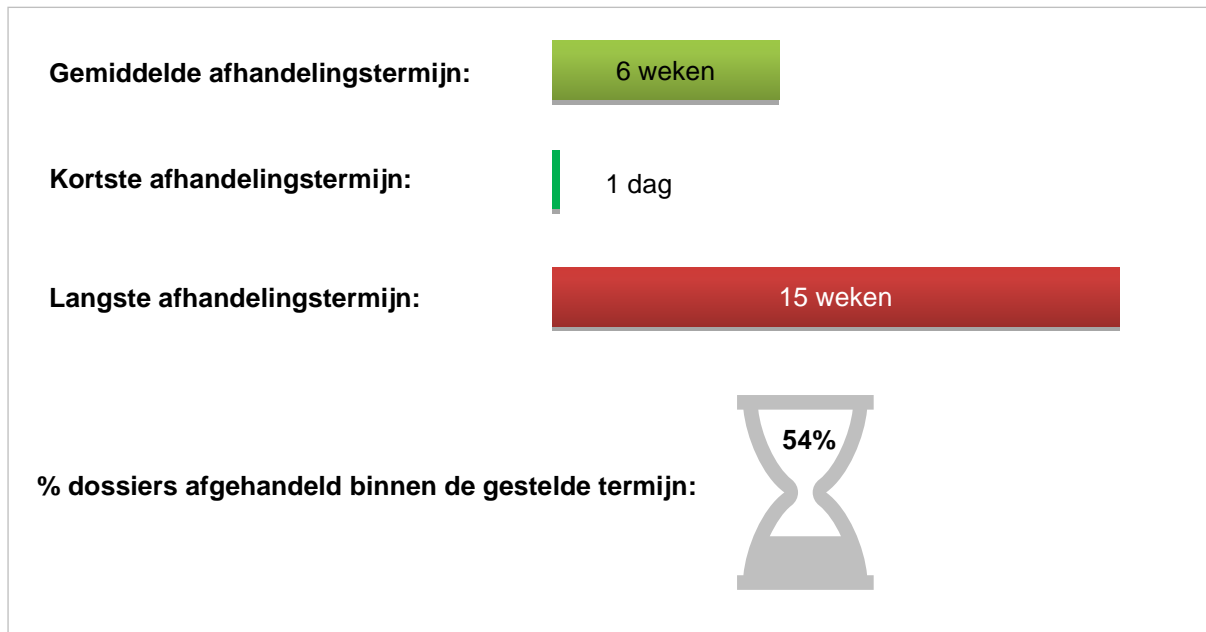
Elk jaar zijn er meerdere klachten die niet binnen 10 weken opgelost worden (het rode vlak). In 2019 wordt meer dan een derde van de klachten niet binnen 10 weken opgelost. "Dat zijn er teveel", zoals de gemeente zelf stelt in haar 2019-jaarverslag. Er wordt geen verklaring gegeven in het jaarverslag.



Figuur 3.4 Afhandelingstermijn van klachten zoals gerapporteerd in jaarverslagen

3.4.2 Afhandelingstermijnen zoals berekend in analyse van klachtdossiers

Figuur 3.5 laat de bevindingen zien van de afhandelingstermijn van de 24 onderzochte dossiers.



Figuur 3.5 Afhandelingstermijn van de 24 onderzochte dossiers

De gemeente deed bij de onderzochte klachtdossiers gemiddeld 6 weken over het afhandelen van een klacht – exact de wettelijke termijn. Er is echter een grote variatie binnen de onderzochte klachten. Sommige klachten waren binnen 1 dag opgelost, terwijl anderen 3 maanden in beslag namen.

In totaal werd slechts iets meer dan de helft van de klachten (54%) op tijd afgehandeld.

3.4.3 Bevindingen ten aanzien van de norm over de afhandelingstermijn

De gemeente handelt de meeste klachten binnen de wettelijke termijnen af. Er is echter een groot deel dat de gestelde wettelijk termijn van afhandeling overschrijdt. In 2019 werd meer dan een derde van de klachten niet binnen 10 weken opgelost en uit de dossieranalyse werd 46% van de onderzochte dossiers niet binnen 10 weken afgehandeld.

Bij navraag bij de gemeente naar de reden van een te lange klachtbehandeling geeft de gemeente aan de oorzaak divers is. Vaak is het een combinatie van factoren: drukke agenda's van zowel klachtbehandelaar als klager, vakantie, ziekte, ingewikkelde (vuistdikke) dossiers, klagers die heel veel klachten indienen en onduidelijkheid waarover precies geklaagd wordt.

3.5 Zorgvuldigheid in klachtbeoordeling en klachtbehandeling

De zorgvuldigheid van klachtbehandeling wordt bekeken aan de hand van de volgende punten:

1. Communicatie over het verloop van de klachtprocedure
2. Klager in gelegenheid stellen om te worden gehoord
3. Verslaglegging van de hoorzitting
4. Informele klachtafhandeling
5. Onderzoek naar gegrondheid van klachten
6. Klachtoordelen gebaseerd op feiten

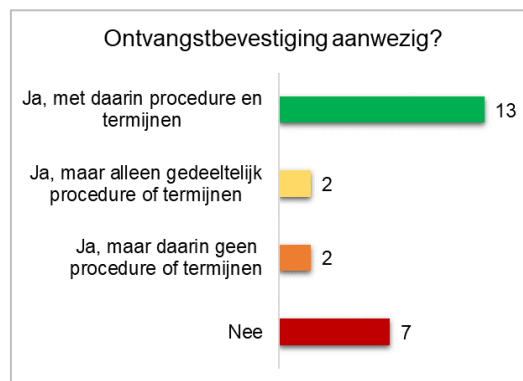
7. Werken conform klachtenprotocol
8. Volledigheid van stukken in het klachtdossier

3.5.1 Communicatie over het verloop van de klachtprocedure

Ten aanzien van de communicatie over het verloop van de klachtenprocedure heeft de RKC de volgende norm geformuleerd:

Klager wordt bij aanvang geïnformeerd over de klachtenprocedure. Klager wordt bij een langere doorlooptijd op de hoogte gehouden van het feitelijke verloop van de klachtenprocedure.

De gemeente behoort een klager een ontvangstbevestiging te sturen (art. 9.6 Awb). Uit het analyseren van de klachtdossiers blijkt dat de gebruikelijke werkwijze is dat de klachtencoördinator van de gemeente een ontvangstbevestiging stuurt aan de klager nadat de klager een klacht heeft ingediend. Zie onderstaand figuur.



Figuur 3.6 Aanwezigheid ontvangstbevestiging in de 24 onderzochte dossiers

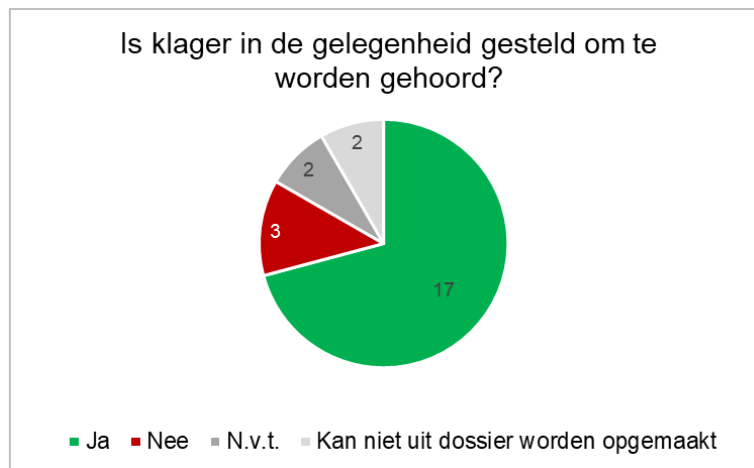
In 17 van de 24 gevallen is de ontvangstbevestiging van de klacht terug te vinden in het klachtdossier. De hoeveelheid informatie in de ontvangstbevestiging verschilt. In 13 gevallen werd het klachtenprotocol bijgesloten met daarin uitleg over de procedure (zoals de rol van de klachtencoördinator en die van de klachtbehandelaar) en termijnen. In 2 gevallen werd er gedeeltelijke informatie gegeven over de procedure of termijn. In 2 gevallen betrof het alleen een “pure” ontvangstbevestiging, zonder verdere uitleg.

De communicatie over het verdere verloop van de klachtenprocedure ligt daarna vooral bij de klachtenbehandelaar (in beginsel de leidinggevende van de beklagde). Waar de kritieke termijnen (6+4 weken) werden overschreden, of dreigde overschreden te worden gebeurde het incidenteel dat de klachtencoördinator informeerde bij de klachtbehandelaar hoe de behandeling ervoor stond. Eveneens incidenteel trof de RKC aan dat klager op voorhand al op de hoogte werd gesteld dat de behandeling langer kon duren dan gebruikelijk vanwege de complexiteit van de klacht.

3.5.2 Klager in gelegenheid stellen om te worden gehoord

De norm die de RKC heeft opgesteld (conform art. 9.10 Awb) is dat *klager en beklagde in beginsel in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord (tenzij klager of beklagde zelf aangeeft dit niet te willen)*.

In de analyse van de klachtdossiers heeft de RKC gekeken vanuit het perspectief van de inwoner: Heeft de klager de gelegenheid gekregen om zijn/haar klacht toe te lichten? Dit blijkt in de meeste dossiers het geval te zijn. Bij de 24 onderzochte dossiers werd in 17 gevallen de klager in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Zie Figuur 3.7. Er was in de klachtdossiers geen systematische verklaring waarom klagers niet gehoord werden; de reden varieerde per klachtdossier.



Figuur 3.7 Dossieranalyse: Klager in gelegenheid stellen te worden gehoord

3.5.3 Verslaglegging van de hoorzitting

De gemeente behoort een verslag te maken van het horen (art. 9.10 Awb). De RKC heeft ten aanzien van de verslaglegging van de hoorzitting met de klager de volgende norm geformuleerd: *Van een gehouden hoorzitting wordt een volledig verslag opgesteld en opgestuurd aan klager.*

Uit de analyse van de 24 klachtdossiers heeft de RKC opgemaakt dat er in 16 gevallen een hoorzitting heeft plaatsgevonden. Volgens de norm moet het verslag hiervan "volledig" zijn. De RKC heeft "volledig verslag" vertaald als "de zienswijzen van beide partijen, dus zowel klager als beklaagde, zijn in het verslag opgenomen".

Van de gehouden hoorzittingen blijkt niet altijd een volledig verslag gemaakt te worden, zie Figuur 3.8. In 3 gevallen is het verslag onvolledig (het bevat niet de zienswijze van zowel de klager als de beklaagde) en in 6 gevallen is er helemaal geen verslag in het dossier terug te vinden. In 2 gevallen was niet vast te stellen of er een gespreksverslag is geweest, omdat het klachtdossier niet compleet was.



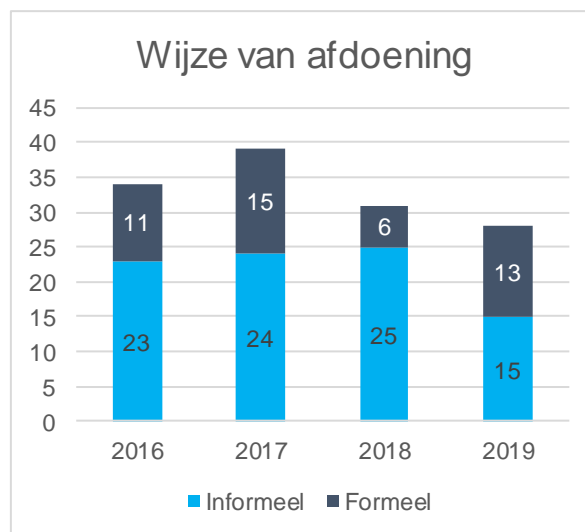
Figuur 3.8 Aanwezigheid gespreksverslag in de 24 onderzochte dossiers

3.5.4 Informele klachtafhandeling

De RKC heeft de volgende norm opgesteld over informele klachtafhandeling:

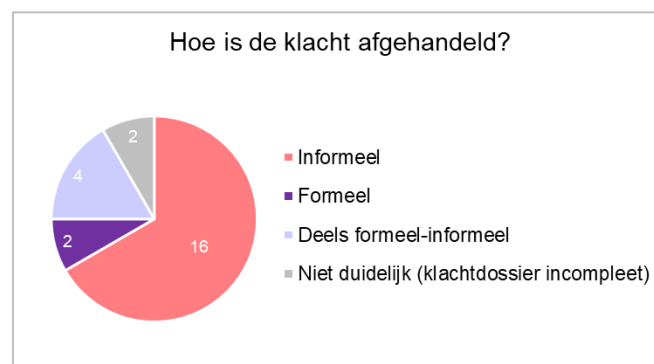
De gemeente onderneemt waar mogelijk pogingen om klachten op informele wijze op te lossen. Bij de opstart van een informele klachtbehandeling wordt klager gewezen op het feit dat hij altijd de formele klachtenprocedure kan hervatten.

Volgens het Protocol Klachtenbehandeling van de gemeente Krimpenerwaard wordt eerst gekeken of een klacht op informele wijze kan worden afgehandeld zonder een formele procedure op te starten. De leidinggevende van de beklagde overlegt met de klager of hij/zij bereid is het informeel af te handelen, bijvoorbeeld met alleen een goed gesprek of een telefoontje. Deze aanpak blijkt redelijk 'succesvol' te zijn: Meer dan de helft van de klachten wordt op informele wijze afgehandeld blijkt uit de jaarverslagen klachtbehandeling (zie Figuur 3.9).⁴



Figuur 3.9 Wijze van afdoening van klachten, zoals gerapporteerd in jaarverslagen klachtbehandeling

Dit beeld komt ook terug in de door de RKC genomen steekproef van de 24 klachtdossiers. Zie Figuur 3.10. Maar liefst twee derde van de onderzochte dossiers is op informele wijze afgehandeld, met andere woorden met een goed gesprek of een telefoontje.



Figuur 3.10 Wijze van afdoening van klachten, zoals blijkt uit de analyse van 24 klachtdossiers

⁴ In 2015 werd dit onderscheid niet aangegeven in de jaarrapportage. De cijfers wijken af van Figuur 3.1 door de volgende oorzaken: 2016 bevat ook niet-ontvankelijke klachten (n=4), in 2017/2018/2019 zijn niet alle klachten in datzelfde jaar al afgehandeld (resp. 6, 3 en 1 klachten) en in 2019 zijn 7 klachten door de klager ingetrokken of door de gemeente buiten behandeling gelaten.

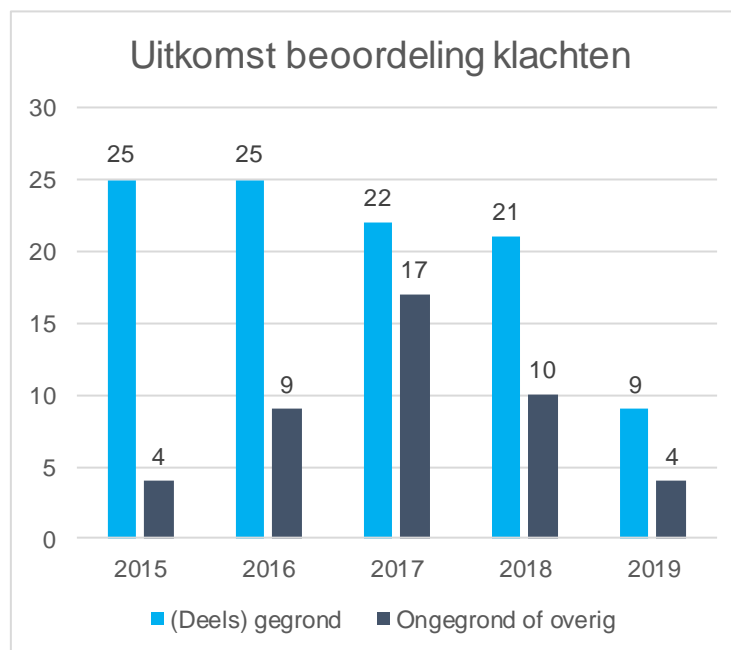
Bij 4 dossiers is een “hybride” vorm van klachtbehandeling toegepast, waarbij er op enig moment tijdens de afhandeling gewisseld werd tussen formele behandeling en informele behandeling. Dit gebeurde beide kanten op: er waren dossiers die begonnen met een informele afhandeling en eindigden met een formele behandeling van de klacht, maar er waren ook formele klachtenprocedures die overgingen naar informele afhandeling.

3.5.5 Onderzoek naar gegrondheid van klachten

De RKC heeft de volgende norm geformuleerd:

Een klacht wordt onderzocht op haar gegrondheid. Het onderzoek is gericht op het vaststellen van feiten.

In de jaarverslagen klachtbehandeling wordt aangegeven of de ingediende klachten gegrond of ongegrond zijn. In de verslaglegging wordt hierbij onderscheid gemaakt of een klacht (deels) gegrond is of ongegrond. Deels gegrond betekent dat een klager meerdere klachten heeft waarvan er minimaal een gegrond is en minimaal een ongegrond. De meeste klachten die worden ingediend bij de gemeente Krimpenerwaard zijn in ieder geval ten dele gegrond (zie Figuur 3.11).



Figuur 3.11 Uitkomst gegrondheid klachten zoals gerapporteerd in jaarverslagen klachtbehandeling

In 2015 waren er voornamelijk gegronde klachten. In 2017 was er een piek in het aantal ongegronde klachten. De gemeente geeft aan dat dit komt doordat er in 2017 één klager was die heel erg vaak ‘algemeen’ klaagde, maar daar niets over kon onderbouwen en aannemelijk maken. Dat vertekent het beeld.

Daarna 'zakt' het aantal ongegronde klachten weer tot ongeveer de helft van het aantal ongegronde klachten.

Wat opvalt is dat in 2019 niet alle ingediende klachten zijn onderzocht op gegrondheid. Uit navraag bij de gemeente blijkt dat gegrondheid tegenwoordig alleen wordt onderzocht als de klacht formeel wordt afgehandeld. Dit is consistent met het beleid dat de Nationale Ombudsman voert. Bij informele afhandeling speelt gegrondheid minder een rol doordat de ‘kou uit de lucht is’ door een goed gesprek, waarbij het van ondergeschikt belang is of de klacht wel of niet gegrond was.

Door de inzet van gemeente Krimpenerwaard op informele klachtafhandeling worden de meeste klachten niet (meer) onderzocht op gegrondheid en kan er derhalve geen uitspraak worden gedaan ten aanzien van deze norm.

3.5.6 Klachtoordelen gebaseerd op feiten

Een oordeel over gegrondheid moet vooraf gegaan worden door een gedegen onderzoek naar de feiten. De RKC heeft hiertoe de volgende norm geformuleerd:

De oordelen over de klacht moeten hun grondslag vinden in de vastgestelde feiten.

Bij deze norm geldt hetzelfde als de hiervoor genoemde norm ten aanzien van gegrondheid: doordat de meeste klachten informeel worden afgehandeld kan er geen uitspraak worden gedaan over deze norm.

3.5.7 Werken conform klachtenprotocol

De RKC heeft de volgende norm geformuleerd:

Bij de klachtbehandeling wordt gewerkt conform het klachtenprotocol dat in de gemeente zijn werking had op het moment van indiening.

De RKC trof in de analyse van de dossiers aan dat gemeente Krimpenerwaard voornamelijk inzet op informele afhandeling van klachten. De praktijk daarbij is dat bij ogenschijnlijk simpele klachten zo snel mogelijk telefonisch contact wordt gezocht met de klager, en dat bij complexere klachten vooral een gesprek met de klager wordt georganiseerd. Het precieze verloop van de klachtbehandeling is daarna vooral afhankelijk van de aard van de klacht en de reactie van de klager op de poging van de klachtbehandelaar om de klacht informeel af te handelen. Het klachtenprotocol blijkt vooral een leidraad waarop kan worden teruggevallen indien de informele afhandeling niet succesvol is.

3.5.8 Volledigheid van stukken in het klachtdossier

Een goede klachtbehandeling vraagt om een zo volledig mogelijke registratie van de klachtdossiers.

De RKC heeft hiervoor de volgende norm geformuleerd:

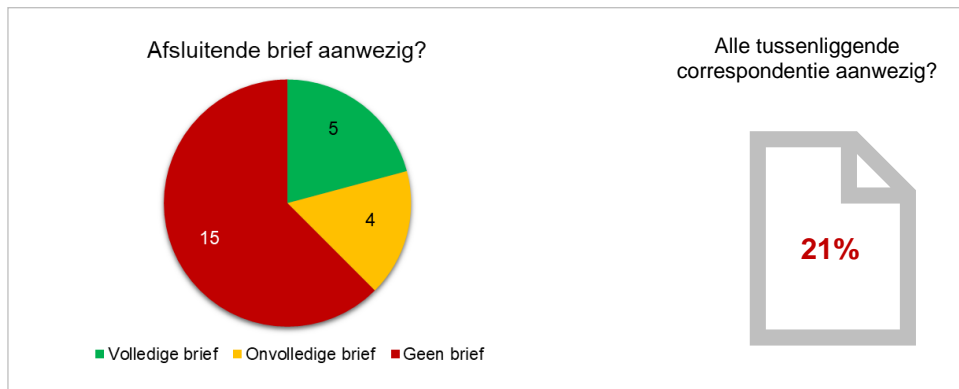
De geregistreerde documentatie in het klachtdossier is volledig.

Een volledig klachtdossier bevat de volgende documenten:

1. De ingediende klacht (per brief, webformulier, e-mail of ander medium)
2. Een ontvangstbevestiging vanuit de gemeente, met daarin genoemd hoe de klachtprocedure zal verlopen met bijbehorende termijnen
3. Verslag van een gesprek met de klager waarin de klager zijn/haar klacht kan toelichten (indien dit gesprek heeft plaatsgevonden) en waarin de zienswijze is opgenomen van zowel de klager als de beklagde
4. Een afdoeningsbrief, met een samenvatting van de uitkomst en de rechten van de klager voor een eventuele verdere procedure
5. Alle tussenliggende correspondentie

Voor wat betreft het eerste punt: Bij alle 24 onderzochte dossiers was de originele klacht van de klager terug te vinden in het dossier in het registratiesysteem Corsa. Punt 2 en 3 over de ontvangstbevestiging en het verslag van de hoorzitting zijn besproken in respectievelijk paragraaf 3.5.1 en 3.5.3.

De resultaten van de overige punten staan in onderstaand figuur.



Figuur 3.12 Volledigheid van de stukken in de 24 onderzochte dossiers

De resultaten in bovenstaand figuur, tezamen met de resultaten uit paragraaf 3.5.1 (ontvangstbevestiging) en 3.5.3 (verslag van de hoorzitting) geven aan dat de klachtdossiers in Corsa in de meeste gevallen niet compleet zijn. Met name aan het eind van het klachttraject ontbreken vaak de afsluitende documenten. In 21% van de onderzochte klachtdossiers is alle tussenliggende correspondentie aanwezig.

3.6 Het onderscheid tussen klacht, bezwaar en melding in de praktijk

De RKC formuleerde de volgende norm:

In de contacten tussen gemeente en inwoner helpt de gemeente zo nodig actief bij het vinden van de juiste ingang: melding, klacht en/of bezwaar (en/of aansprakelijkheidsstelling, WOB-verzoek).

In de analyse van de klachtdossiers en de interviews viel op dat gemeente Krimpenerwaard met de voorkeur voor informele afhandeling niet meteen een scherp onderscheid maakt tussen klacht en bezwaar. Bij de informele afhandeling is het vooral zaak snel met de klager in gesprek te gaan, ongeacht de vraag welke formele procedure nu de juiste is gelet op de inhoud van de onvrede bij de klager.

In de praktijk blijken ook veel uitingen van ongenoegen niet meteen heel scherp omschreven te zijn, waardoor – als de klacht formeel zou worden opgepakt – er eerst een nadere duiding van de onvrede bij de klager nodig is.

De RKC trof in de dossiers incidenteel aan dat een klacht nadat er door de informele behandeling (telefoontje, gesprek) een nadere duiding had plaatsgevonden alsnog in de bezwaarprocedure werd gebracht en vice versa.

Waar het gaat om duidelijke meldingen probeert de gemeente de inwoner met de melding direct in de juiste procedure te brengen.

3.7 Samenvatting bevindingen over de praktijk van klachtbehandeling

Ten aanzien van de praktijk van klachtbehandeling komt de RKC tot de volgende bevindingen:

- De afgelopen jaren werden gemiddeld 36 klachten per jaar ingediend.
- De wettelijke termijnen voor het afhandelen van een klacht worden relatief vaak overschreden.
- De klachtbeoordeling en klachtafhandeling verloopt redelijk zorgvuldig.
- De gemeente Krimpenerwaard gaat vaak het informele gesprek aan met de inwoner, waarbij het van ondergeschikt belang is of de inwoner binnenkomt via het hokje klacht, melding of bezwaar, waarna de gemeente indien nodig de inwoner alsnog in de juiste procedure brengt.

4. Het leereffect dat van klachten kan uitgaan

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op het derde thema, te weten “Het leereffect dat van klachten kan uitgaan”. De RKC onderscheidt bij dit thema de volgende deelvragen:

8. Wat is de relatie tussen het beleid van de gemeente Krimpenerwaard op het gebied van (excellente) dienstverlening en de organisatie van de klachtbehandeling? Zijn deze dwarsverbanden logisch (doel-middel)?
9. Wordt er ook feitelijk van klachtbehandeling geleerd?
 - Zijn er periodieke overzichten en analyses van klachtbehandeling, zowel informeel als formele, zowel door de eigen organisatie (eventueel ook afkomstig van betrokken uitvoerende organisaties)?
 - Worden ook informele klachten en de behandeling daarvan geregistreerd en geanalyseerd?
 - Worden de resultaten van deze analyses gebruikt om beleid, procedures en uitvoeringsplannen bij te stellen? Waaruit blijkt dit?

4.2 De relatie tussen de kwaliteit van dienstverlening en klachtbehandeling

Klachtbehandeling kan een belangrijke schakel vervullen in de kwaliteit van het bestuur en de kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners. Een goede klachtenprocedure kan ook raadsleden helpen. Zij kunnen daarnaar verwijzen als ze op straat aangesproken worden. Een goede klachtenprocedure kan het functioneren van de raad verbeteren, omdat zij zich niet bezig hoeft te houden met individuele klachten.

De RKC heeft daarom de volgende norm geformuleerd:

Klachtbehandeling maakt integraal onderdeel uit van het beleid op het gebied van dienstverlening.

Het huidige gemeentelijk beleid rondom dienstverlening is uitgewerkt in het “Programmaplan Dienstverlening 2020”. Hierin wordt aangegeven dat inwoners centraal staan in de dienstverlening. Dit wordt inwonergedreven dienstverlening genoemd. De producten, diensten en processen worden zodanig ingericht dat deze aansluiten bij de beleving van de inwoners. Streven is om stap voor stap uiteindelijk richting een acht voor dienstverlening te komen in 2022. Het programma zet de ambitie neer voor de verbetering van de dienstverlening in algemene zin en de vertaling naar de doorontwikkeling van de dienstverlening aan de voorkant van de organisatie. Het gaat bij het laatste om de doorontwikkeling van team Klant Contact Centrum (KCC). Het betreft een herijkt programma: het vorige liep tot 2018 waarbij sommige projecten doorliepen in 2019. In het programma worden de ambities uit het collegeprogramma vertaald in concrete doelen. Nadat het programmaplan is geschreven, heeft men binnen de gemeente bedacht dat de visie in het dienstverleningsconcept veel actueler moet. Een nieuw soort visie was ten tijde van het onderzoek in de maak.

De RKC trof op de website van de gemeente een kwaliteitshandvest aan. Hierin staat onder het kopje 'Samenwerking' vermeld wanneer je als inwoner een klacht of bezwaarschrift kunt indienen. Het handvest geldt nog steeds maar wordt, zo bleek uit interviews, niet of nauwelijks gebruikt. Zo zou het intern wat ongemak oproepen. Het werkt vooral oordeelsvormend in plaats van dat er iets van wordt geleerd. Het gaat om wettelijke normen, bijvoorbeeld over de termijn waarin een besluit wordt genomen, namelijk binnen zes weken. Het kan minimaliserend werken in de zin van: we mogen er 6 weken over doen terwijl het besluit wellicht sneller genomen kan worden. Aangegeven is dat men het handvest niet ambitieus vindt en dat erover nagedacht dient te worden of men er als gemeente echt iets mee wil of niet.

Het valt de RKC op dat dienstverlening strikt gekoppeld is aan de gemeentelijke organisatie. Organisaties die namens de gemeente taken uitvoeren worden niet genoemd. Toch is het onderscheid voor inwoners vaak niet duidelijk en zal een taak die niet goed wordt uitgevoerd door een andere organisatie op het conto van de gemeente worden geschreven.

Klachtbehandeling maakt geen integraal onderdeel uit van het beleid op het gebied van dienstverlening. Aangegeven werd in interviews dat men met de projecten in het programmaplan dienstverlening de werkprocessen zo klantgericht mogelijk wil maken, zo digitaal mogelijk, of eventueel zo persoonlijk mogelijk. Met deze projecten hoopt men zoveel mogelijk klachten te voorkomen. Hoe beter hoe minder klachten is de gedachte.

Wel wordt er gebruik gemaakt van zogenaamde klantdata. Deze gegevens komen uit:

- een periodiek gehouden burgerpeiling;
- een pilot burgerpanel (waarbij meerdere keren per jaar burgers worden betrokken bij beleidsvraagstukken);
- een doorlopende pilot klantonderzoek (continue meten waardering inwoners op verschillende kanalen);
- klantdata (o.a. het ontwikkelen van een dashboard per afdeling en het verzamelen en interpreteren van klantdata).

Uit het rapport “Waar staat gemeente Krimpenerwaard?” (2019, Research 2Evolve) blijkt dat de relatie inwoner-gemeente een 6,0 scoort (net als in 2016 tegenover 6,1 landelijk) en de gemeentelijke dienstverlening 6,5 scoort (tegen 6,4 in 2016 en 6,8 landelijk). Bijna drie op de 10 (27%) respondenten heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd, in 2016 was dat 22%. Landelijk (2018) was de score 32%. De relatie inwoner-gemeente kan verder onder meer worden uitgesplitst naar het volgende. Drie op de tien respondenten vinden dat de gemeente zich niet flexibel opstelt (30%) en onvoldoende luistert naar haar inwoners (34%). Ook betreft de gemeente haar inwoners onvoldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen (31%). Op de vraag wat voor respondenten het meest belangrijke is aan de dienstverlening van de gemeente bestond de top 3 uit 1) juistheid en begrijpelijkheid van de informatie (49%), 2) snelheid van afhandelen (44%) en 3) gemak van aanvragen (41%). Houding en gedrag van medewerkers scoort 34%.

Uit de scores valt af te leiden dat er nog het nodige te verbeteren valt, zeker in het licht van het streven naar een acht voor dienstverlening in 2022.

4.3 Wordt er ook feitelijk geleerd van klachtbehandeling?

4.3.1 De lerende houding van de organisatie

De RKC trof een lerende houding aan tijdens haar onderzoek. Er bleek een behoorlijk bewustzijn om dienstverlenend te willen zijn. Zo heeft het merendeel van de inwoners - wanneer zij contact opnemen met de gemeente- als eerste te maken met het KCC. Bij het KCC komen, zo bleek uit gesprekken, weinig formele klachten binnen. Er wordt continu onderzoek gedaan naar wat mensen vonden van de dienstverlening aan de balie en bij de receptie. Dit gebeurt door een korte reactie te vragen door middel van een mailtje met smiley's (groen, oranje, rood). Zo krijgt het KCC feedback op een simpele snelle manier, maar mensen kunnen ook hun gegevens achterlaten zodat er nog kan worden doorgepraat. Dat gebeurt maar heel weinig, in het afgelopen jaar 2 keer. Deze vorm van feedback is een laagdrempelige manier om aan te kunnen geven dat je ergens (niet) tevreden over bent. Het gaat hier om de eerdergenoemde nuldelijns klachtbehandeling: het belang van een professionele omgang met uitingen van onvrede van inwoners door medewerkers die als eerste in contact staan met inwoners, waardoor er geen klacht ingediend hoeft te worden.

Verder heeft de gemeente geïnvesteerd in pre-mediation. Hierbij gaat het om het “voeren van het goede gesprek” en op een begrijpelijke manier communiceren. De verwachting is dat er daardoor minder ontevredenheid is. De cursus is vooral voor mensen met direct klantcontact. Daarna is er een verdiepingstraining geweest waar ook veel animo voor was binnen de ambtelijke organisatie. Doel was om de communicatie en de tevredenheid te verbeteren en te voorkomen dat je met inwoners in een zwaar traject terechtkomt. Zo wordt bijvoorbeeld een negatieve beschikking tegenwoordig voorafgegaan door een belletje van de ambtenaar naar de inwoners, zodat mensen niet alleen koud een afwijzende brief op de mat krijgen.

Inmiddels is de pre-mediation onderdeel van Vitamine L⁵. Dit zijn zowel door internen als externen gegeven cursussen. De cursus staat voor iedereen open en is inmiddels door zo'n 100 medewerkers gevolgd. Er is overigens geen cursus hoe om te gaan met een formele klachtbehandeling. Wel geeft

⁵ Het cursusaanbod voor medewerkers van de gemeente Krimpenerwaard.

het team Bestuurlijk Juridische Zaken soms een basistraining aan medewerkers met daarin een onderdeel Klachten. Daarin wordt besproken hoe het klachtproces in elkaar zit, wat er gebeurt als er over een medewerker wordt geklaagd en wat de rol is van de afdelingsmanager in deze.

Gesteld werd verder in gevoerde gesprekken dat het recent ingevoerde klant-volgsysteem Djuma bijdraagt aan een veel betere dienstverlening. In het systeem worden alle klantcontacten vastgelegd. De gemeente heeft zo'n 400 producten. Standaardproducten zoals paspoorten, maar ook maatwerkproducten zoals een bestemmingsplan-procedure. De kans dat er iets misgaat is bij maatwerk groter. Djuma geeft meer inzicht in de procedures en wat de stand van zaken is.

Een dienstverlenende houding zou in de cultuur van de gemeente moeten zitten, zo werd in interviews aangegeven. En ook dat je van bovenaf in de organisatie zou moeten uitstralen dit serieus te nemen. Naar de mening van respondenten is dit zeker het geval. Desgevraagd geven meerdere respondenten aan dat klachten een kans bieden om binnen de organisatie verbeteringen door te voeren. Opbouwende kritiek wordt gezien als een kans om iets goed te maken. Van belang is de houding van medewerkers, namelijk om bereid te zijn te leren.

In de 24 onderzochte klachtdossiers worden bij een derde van de ingediende klachten conclusies getrokken die zijn gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Zie Figuur 4.1.⁶



Figuur 4.1 Lessen getrokken uit klachten, zoals blijkt uit de analyse van 24 klachtdossiers

Om van klachten te kunnen leren is het van belang dat de gemeente goed zicht heeft op de klachten. Goed ingerichte registratiesystemen zijn een voorwaarde om klachten te kunnen analyseren en patronen te kunnen ontdekken. De RKC heeft hiervoor de volgende normen geformuleerd:

- *Er worden periodiek overzichten en analyses gemaakt van behandelde formele en informele klachten in de betreffende periode.*
- *Informele klachten en de behandeling ervan worden geregistreerd.*
- *De resultaten van de analyses worden gebruikt met het oogmerk beleid, procedures en uitvoeringsplannen bij te stellen. Een overzicht van ingediende klachten wordt periodiek besproken in het managementteam en het college van B&W.*

De volgende paragrafen gaan in op deze normen.

4.3.1 Periodieke overzichten en analyses

De RKC constateert dat er behalve het jaarverslag klachtbehandeling geen periodieke overzichten en analyses worden gemaakt van behandelde formele en informele klachten.

4.3.2 Registratie van informele klachten

Informele klachten en de behandeling daarvan worden geregistreerd. Zoals eerder vermeld is er in Krimpenerwaard een voorkeur voor het informeel afhandelen van klachten.

⁶ Bij 1 klachtdossier kon hierover geen uitspraak worden gedaan, omdat het dossier op dit punt niet volledig was.

4.3.3 Bijstellen uitvoeringsplannen op basis van analyses

Door het ontbreken van periodieke overzichten en analyses (zie paragraaf 4.3.1) wordt tevens geconstateerd dat er geen uitvoeringsplannen op basis van deze analyses worden bijgesteld. De gemeente geeft aan dat klachten en klachtbehandeling onderwerp van gesprek zijn in het managementoverleg en tussen directie en afdelingsmanagers. In het managementoverleg staat het onderwerp ad hoc op de agenda. In de kwartaalgesprekken die de directeur met de individuele afdelingsmanagers voert, staat het onderwerp klachtbehandeling structureel op de agenda.

4.4 Samenvatting bevindingen over het leereffect dat van klachten kan uitgaan

Ten aanzien van het leereffect dat van klachten kan uitgaan komt de RKC tot de volgende bevindingen:

- Klachtbehandeling maakt geen integraal onderdeel uit van het beleid op het gebied van dienstverlening, het voorkomen van klachten is wel een bewust beleid.
- De ambtelijke organisatie vertoont een bereidheid tot leren en een dienstverlenende houding. De gemeente heeft ook geïnvesteerd in cursussen voor de medewerkers hiervoor. In de onderzochte klachtdossiers worden in een derde van de gevallen lessen getrokken om de dienstverlening te verbeteren.
- Er worden behalve het jaarverslag klachtbehandeling geen periodieke overzichten en analyses gemaakt van behandelde formele en informele klachten.
- Informele klachten en de behandeling daarvan worden geregistreerd.
- Door het ontbreken van periodieke overzichten en analyses worden uitvoeringsplannen niet bijgesteld op basis van deze analyses. Evenmin wordt er periodiek een overzicht van ingediende klachten besproken in het managementteam en het college.

5. Beantwoording van de onderzoeksvragen

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord door de bevindingen uit voorgaande hoofdstukken te koppelen aan het opgestelde normenkader.

THEMA 1: De formele organisatie van klachtbehandeling		
Deelvraag	Norm	Beantwoording
1	Op welke wijze is de klachtbehandeling in Krimpenerwaard in procedures en regels vormgegeven? Wie zijn er binnen de ambtelijke organisatie verantwoordelijk voor de interne klachtenprocedure?	Uitsluitend beschrijvende vraag. Geen norm. Er is een klachtenprotocol waarin de formele organisatie is beschreven. Kern: De gemeente werkt met een centrale klachtencoördinator en feitelijke klachtbehandeling bij klachtenbehandelaars. Het klachtenprotocol gaat ook in op de wijze waarop klachten worden behandeld (volgt hierin de Awb).
2	Hoe verhoudt de klachtbehandeling zich tot de bezwaarprocedure en het doen van meldingen? Is het onderscheid voor inwoners duidelijk en leidt de gemeente inwoners naar de juiste ingang hiervoor?	<u>Norm:</u> In de voorlichting (website, brochures et cetera) is de gemeente steeds duidelijk over de verschillen tussen meldingen, klachten en bezwaarprocedures en waar een inwoner de juiste ingang voor elk kan vinden. Deels voldaan. In haar voorlichting geeft de gemeente op diverse plaatsen een duidelijk onderscheid aan tussen een klacht, melding of bezwaar en door tussenkomst van de klachtencoördinator kan een inwoner nog naar het juiste 'hokje' geleid worden. Wel is het op de website van de gemeente zoeken waar men terecht kan met een klacht. In tegenstelling tot het doen van een melding is er voor het indienen van een klacht geen knop op de landingspagina en geen verwijzing in een van de bovenste menu's.
3	Welke afspraken heeft de gemeente gemaakt over klachtbehandeling bij organisaties die taken uitvoeren namens de gemeente (zoals gemeenschappelijke regelingen en zorgaanbieders)? Is voor inwoners daarmee duidelijk waar zij met hun klacht terecht kunnen?	Deels beschrijvend. Welke afspraken zijn er gemaakt met de externe organisaties?
		<u>Norm:</u> In de voorlichting aan inwoners wordt duidelijk aangegeven waar inwoners met klachten over een externe organisatie terecht kunnen. Deels voldaan. Op de website van de gemeente wordt weinig inzicht gegeven in waar inwoners met hun klacht terecht kunnen als het gaat om externe organisaties. Op de websites van de onderzochte externe organisaties is met uitzondering van Cyclus NV relatief eenvoudig te vinden waar men terecht kan met een klacht.
		<u>Norm:</u> De gemeente stelt zich op de hoogte van de aard en aantallen klachten en wat daarvan geleerd is bij organisaties die publieke taken namens de gemeente uitvoeren. Deels voldaan. De gemeente stelt zich beperkt op de hoogte van de aard en aantallen klachten en wat daarvan geleerd is bij organisaties die publieke taken namens de gemeente uitvoeren.
THEMA 2: De praktijk van klachtbehandeling		
Deelvraag	Norm	Beantwoording
4	Wat is het aantal klachten dat in de jaren 2015-2019 is ingediend?	Deels beschrijvend. De RKC vat 'aantallen' op als een beschrijvend kenmerk en verbinden hier dus geen oordeel aan. De afgelopen jaren werden gemiddeld 36 klachten per jaar ingediend.

5	In hoeverre voldoet de gemeente Krimpenerwaard bij de behandeling van klachten aan de wettelijke termijnen zoals deze zijn opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb)?	<u>Norm:</u> De gerealiseerde doorlooptijden bij de behandeling van klachten zijn niet langer dan de wettelijke termijnen die ervoor staan (6 weken + eventueel 4 weken verdaging, artikel 9.11 Awb).	Niet voldaan. De wettelijke termijnen voor het afhandelen van een klacht worden jaarlijks bij meerdere klachten overschreden.
6	In welke mate is er sprake van een zorgvuldige klachtbeoordeling en klachtbehandeling?	<u>Norm:</u> Klager wordt bij aanvang geïnformeerd over de klachtenprocedure. Klager wordt bij een langere doorlooptijd op de hoogte gehouden van het feitelijke verloop van de klachtenprocedure.	Voldaan. Uit de klachtdossiers blijkt dat de klachtencoördinator meestal een ontvangstbevestiging stuurt aan de klager met daarbij het klachtenprotocol. De communicatie over het verdere verloop van de klachtenprocedure ligt daarna vooral bij de klachtenbehandelaar, soms aangespoord door de klachtencoördinator. Soms werd klager op voorhand geïnformeerd dat de behandeling langer kon duren dan gebruikelijk.
		<u>Norm:</u> Klager en beklagde worden in beginsel ⁷ in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord.	Voldaan. Bij de meeste klachtdossiers worden de partijen in gelegenheid gesteld te worden gehoord.
		<u>Norm:</u> Van een gehouden hoorzitting wordt een volledig verslag opgesteld en opgestuurd aan klager.	Deels voldaan. Bij de onderzochte klachtdossiers is bij enkele gevallen het verslag onvolledig (het bevat niet de zienswijze van zowel de klager als de beklagde) en in sommige gevallen is er helemaal geen verslag in het dossier terug te vinden.
		<u>Norm:</u> De gemeente onderneemt waar mogelijk pogingen om klachten op informele wijze op te lossen. Bij de opstart van een informele klachtbehandeling wordt klager gewezen op het feit dat hij altijd de formele klachtenprocedure kan hervatten.	Voldaan. Het merendeel van de ingediende klachten is op informele wijze afgehandeld. Bij een aantal dossiers werd gewisseld tussen formele en informele klachtbehandeling (beide kanten op).
		<u>Norm:</u> Een klacht wordt onderzocht op haar gegrondheid. Het onderzoek is gericht op het vaststellen van feiten.	<i>Door de inzet van gemeente Krimpenerwaard op informele klachtafhandeling worden de meeste klachten niet (meer) onderzocht op gegrondheid en kan er derhalve geen uitspraak worden gedaan ten aanzien van deze norm.</i>
		<u>Norm:</u> De oordelen over de klacht moeten hun grondslag vinden in de vastgestelde feiten.	<i>Doordat de meeste klachten informeel worden afgehandeld kan er geen uitspraak worden gedaan over deze norm.</i>
		<u>Norm:</u> Bij de klachtbehandeling wordt gewerkt conform het klachtenprotocol dat in de gemeente zijn werking had op het moment van indiening.	Voldaan. Het klachtenprotocol blijkt vooral een leidraad waarop kan worden teruggevallen indien de informele afhandeling niet succesvol is.
		<u>Norm:</u> De geregistreerde documentatie in het klachtdossier is volledig.	Niet voldaan. Met name aan het eind van het klachttraject ontbreken vaak de afsluitende documenten. In 21% van de onderzochte klachtdossiers is alle tussenliggende correspondentie aanwezig.

⁷ Tenzij klager of beklagde zelf aangeeft dit niet te willen.

7	Is er in de praktijk een duidelijk onderscheid tussen klacht, bezwaar en melding? En wordt, wanneer duidelijk is dat een klacht eigenlijk een bezwaar is, de inwoner hierop gewezen door de gemeente en naar de juiste procedure geleid?	<u>Norm:</u> In de contacten tussen gemeente en inwoner helpt de gemeente zo nodig actief bij het vinden van de juiste ingang: melding, klacht en/of bezwaar (en/of aansprakelijkheidsstelling, WOB-verzoek).	Voldaan. De gemeente Krimpenerwaard gaat vaak het informele gesprek aan met de inwoner, waarbij het van ondergeschikt belang is of de inwoner binnenkomt via het hokje klacht, melding of bezwaar, waarna de gemeente indien nodig de inwoner alsnog in de juiste procedure brengt.
THEMA 3: Het leereffect dat van klachten kan uitgaan			
Deelvraag		Norm	Beantwoording
8	Wat is de relatie tussen het beleid van de gemeente Krimpenerwaard op het gebied van (excellente) dienstverlening en de organisatie van de klachtbehandeling? Zijn deze dwarsverbanden logisch (doel-middel)?	<u>Norm:</u> Klachtbehandeling maakt integraal onderdeel uit van het beleid op het gebied van dienstverlening.	Deels voldaan. Klachtbehandeling maakt geen integraal onderdeel uit van het beleid op het gebied van dienstverlening. Wel probeert de gemeente werkprocessen zo klantgericht, digitaal of eventueel zo persoonlijk mogelijk te maken, waardoor mogelijk klachten kunnen worden voorkomen.
9	Wordt er ook feitelijk van klachtbehandeling geleerd? Zijn er periodieke overzichten en analyses van klachtbehandeling (zowel informeel als formele, zowel door de eigen organisatie als eventueel afkomstig van betrokken uitvoerende organisaties)? Worden ook informele klachten en de behandeling daarvan geregistreerd en geanalyseerd? Worden de resultaten van deze analyses gebruikt om beleid, procedures en uitvoeringsplannen bij te stellen? Waaruit blijkt dit?	Deels beschrijvend.	De ambtelijke organisatie vertoont een bereidheid tot leren en een dienstverlenende houding. De gemeente heeft ook geïnvesteerd in cursussen voor de medewerkers hiervoor. In de onderzochte klachtdossiers worden in een derde van de gevallen lessen getrokken om de dienstverlening te verbeteren.
		<u>Norm:</u> Er worden periodiek overzichten en analyses gemaakt van behandelde formele en informele klachten in de betreffende periode.	Niet voldaan. Er worden geen periodieke overzichten en analyses gemaakt van behandelde formele en informele klachten.
		<u>Norm:</u> Informele klachten en de behandeling ervan worden geregistreerd.	Voldaan. Informele klachten en de behandeling daarvan worden geregistreerd.
		<u>Norm:</u> De resultaten van de analyses worden gebruikt met het oogmerk beleid, procedures en uitvoeringsplannen bij te stellen. Een overzicht van ingediende klachten wordt periodiek besproken in het managementteam en het college van B&W.	Niet voldaan. Door het ontbreken van periodieke overzichten en analyses worden uitvoeringsplannen niet bijgesteld op basis van deze analyses. Evenmin wordt er periodiek een overzicht van ingediende klachten besproken in het managementteam en het college.

Bijlagen

1. Procedure van het analyseren van klachtdossiers gemeente Krimpenerwaard
2. Analyse kader klachtdossiers gemeente Krimpenerwaard
3. Achtergrondkenmerken van klachten in de onderzochte klachtdossiers

Bijlage 1: Procedure van het analyseren van klachtdossiers gemeente Krimpenerwaard

Steekproef

Om een steekproef te kunnen trekken uit het online registratiesysteem Corsa heeft de RKC in augustus 2020 de aantallen klachtdossiers in Corsa opgevraagd. De klachtencoördinator van de gemeente heeft de RKC een lijst gegeven met Corsa-dossiernummers die gaan over klachten. Tabel B1.1 geeft de aantallen dossiers.

	Aantal Corsa-dossiers van klachten
2018	47
2019	37
2020 t/m augustus	15
Totaal	99

Tabel B1.1 Aantal Corsa-dossiers die gaan over een klacht

Tien van de dossiers uit 2020 betreffen klachten die zijn afgehandeld ten tijde van de coronacrisis. De RKC heeft na ampel beraad besloten deze dossiers niet te analyseren, om zo de consistentie met voorgaande jaren te behouden.

Er bleven zo 89 mogelijke dossiers over om te analyseren. Door middel van een willekeurig nummer toekennen aan de dossiers heeft de RKC vervolgens een steekproef getrokken van 30 dossiers in een verdeling die overeenkomt met de verdeling over de jaren. Zie hiervoor de tweede kolom in Tabel B1.2.

	Steekproef klachtdossiers	Valide dossiers
2018	16	13
2019	12	9
2020 t/m 14 maart	2	2
Totaal	30	24

Tabel B1.2 Aantal getrokken klachtdossiers in de steekproef

Aantal valide dossiers

Bij het bestuderen van de dossiers bleek dat vier dossiers betrekking had op een klacht die was ingediend tegen een individueel raadslid. Volgens de Algemene Wet Bestuursrecht is het niet mogelijk een klacht in te dienen tegen een individueel raadslid. Echter, volgens het klachtenprotocol dat de gemeente Krimpenerwaard hanteerde in 2018 en een groot deel van 2019 kon dit wel. In november 2019 heeft de gemeente deze afwijking van de wet "gerepareerd" door een nieuw klachtenprotocol op te stellen, waarin een klacht tegen een individueel raadslid niet meer is toegestaan. De RKC heeft besloten de klachtdossiers over individuele raadsleden niet op te nemen in de analyse, omdat ze strijdig zijn met de Algemene Wet Bestuursrecht.

Daarnaast bleek er een zaaknummer niet meer te bestaan in Corsa (omdat het een bezwaarschrift is geworden) en bleek er een dossier twee verschillende zaaknummers te hebben.

Uiteindelijk bleven er zo 24 valide dossiers over voor de analyse.

Procedure van analyseren van een klachtdossier

Elk dossier is aan de hand van een analysekader beoordeeld door twee leden van de RKC, onafhankelijk van elkaar. Elk lid vulde per dossier een formulier in met het analysekader (zie bijlage 2). Per dossier zijn de twee ingevulde formulieren naast elkaar gelegd en er is gekeken op welke punten er geen overeenstemming was tussen de twee beoordelaars. De dossiers zijn vervolgens nogmaals doorgenomen op deze punten om zo tot overeenstemming te komen.

Bijlage 2: Analyse kader klachtdossiers gemeente Krimpenerwaard

De vragen die in **blauw lettertype** zijn weergegeven zijn uitsluitend relevant indien de klacht formeel is afgehandeld.

	Vraag	Antwoordmogelijkheden	Toelichting
Aard procedure			
0	Korte omschrijving van de kern van de klacht (2-3 zinnen)		Let op: gebruik geen namen/adressen en hou de beschrijving algemeen et cetera
0.1	Wijze van behandeling	<ul style="list-style-type: none"> • Formeel • Informeel • Deels formeel-informeel • Niet duidelijk 	Als de klacht informeel is opgepakt, kort aangeven tot waar de formele procedure is doorlopen. Mocht de klacht uiteindelijk toch weer formeel zijn afgehandeld dit ook aangeven.
0.2	Klacht ontvankelijk bevonden?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee • Deels • Onduidelijk 	Indien nee: Is dit gemotiveerd en indien relevant: is klager gewezen op mogelijke andere procedure (elders)? Einde van de analyse van dit dossier.
0.3	Klacht heeft betrekking op:	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeentelijke organisatie zelf • Organisatie die taken uitoefent onder verantwoordelijkheid van gemeente • Beiden • Anders 	Gaat het om een klacht richting de gemeente of richting bijvoorbeeld Cyclus of een zorgaanbieder?
0.4	Heeft de gemeente geholpen de klachtbrief op te stellen?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee • Onduidelijk 	
Volledigheid stukken in dossier			
1	Klachtbrief, (web)formulier of klacht-e-mail aanwezig in dossier?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	
2A	<u>Ontvangstbevestiging</u> aanwezig?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja, gemaakt door DIV • Ja, gemaakt door klachtencoördinator • Nee 	
2B	Worden in de ontvangstbevestiging daarin termijnen genoemd en uitleg over hoe de klacht wordt opgepakt? Is er info gegeven over wat te doen als er tussentijds iets wijzigt?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja (bijv. als klachtenprotocol is gestuurd) • Nee • Gedeeltelijk (bijvoorbeeld wel procedure, maar geen termijnen) 	Alleen invullen indien 2A "Ja" is.
3	Registratie: is de datum van ontvangst van de klacht bij de gemeente vastgelegd? (postregistratiesysteem)	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	

4	<u>Tussentijdse correspondentie</u> (zijn alle uitgaande en binnenkomende brieven in het dossier terug te vinden)?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee • Onduidelijk 	
5	<u>Verslag van hoorzitting</u> (indien deze heeft plaatsgevonden), (let op: mag ook in afdoeningsbrief)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Volledig verslag (zienswijze beide partijen) 2. Onvolledig verslag (niet zienswijze beide partijen) 3. Geen verslag, wel hoorzitting 4. Geen verslag, want geen hoorzitting (terug te vinden waarom niet?). 	<p>Omgekeerde bewijslast: De RKC gaat er van uit dat het compleet is tenzij het tegendeel gevonden wordt in een dossier.</p> <p>Een verslag is onvolledig als niet de zienswijze van <u>beide</u> partijen (zowel de klager als het bestuursorgaan) erin zitten.</p> <p>Indien 4: Kan uit het dossier worden opgemaakt waarom de klager niet is gehoord?</p>
6	<u>Afsluitende brief</u> (met korte samenvatting van uitkomst en de rechten van klager: bij informele afhandeling het recht om de klachtprocedure alsnog formeel voort te zetten, bij formele afhandeling: het recht om de klacht nog voor te leggen bij de Nationale ombudsman).	<ul style="list-style-type: none"> • Volledig • Onvolledig • Niet 	
Afhandeling en wettelijke termijnen			
7	Afhandelingstermijn	Aantal weken	
8	De klacht is binnen de gestelde termijn behandeld: <ul style="list-style-type: none"> - Bij niet behandelen: binnen 4 weken na het ontvangen van het klaagschrift (Awb, art 9.8 lid 3) - Afgehandeld binnen 6 weken na ontvangst (Awb, art. 9:11, lid 1) - Afgehandeld binnen 10 weken na ontvangst, want 'verdaging' (Awb, art. 9:11, lid 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Binnen gestelde termijn • Niet binnen gestelde termijn • Kan niet uit dossier worden opgemaakt 	Bij verdaging (meer tijd nodig-naar max 10 weken): is hiervan <u>schriftelijk</u> en <u>gemotiveerd</u> mededeling gedaan aan klager en degene op wie de klacht betrekking heeft?
Zorgvuldigheid			
9	Is klager in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord? (Awb)	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee • Kan niet uit dossier worden opgemaakt 	Eventueel kan klager afzien van de gelegenheid te worden gehoord of heeft dit telefonisch plaatsgevonden. Als dat het geval is hier vermelden.
10	<u>Verslag toegestuurd naar klager?</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee • Kan niet uit dossier worden opgemaakt 	
11	Is in het dossier terug te vinden dat er een poging is ondernomen om de klacht informeel af te handelen?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	
12	<u>Is er een oordeel gegeven over de gegrondheid van de klacht in de afhandelingsbrief?</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	

13	Is het onderzoek voldoende gericht op het vaststellen van feiten?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	Een onderzoek is onvoldoende gericht op feiten indien het vooral gericht is op subjectieve kenmerken van de situatie. Bijvoorbeeld (een) mening(en) of een weergave van de situatie zonder dat dit ergens kan worden gestaafd.
14	Vinden de oordelen over de klacht hun grondslag in de vastgestelde feiten?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja volledig • Ja deels • Nee 	
15	Is duidelijk dat het oordeel voortvloeit uit toepassing van een of enkele van de 22 behoorlijkheidscriteria (nationale ombudsman)?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee • Is niet uit het dossier op te maken 	https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/infomateriaal/No%20Behoorlijkheidswijzer%20juni%202019.pdf Let op: De RKC onderzoekt niet of deze juist zijn toegepast, de RKC doet immers geen herbeoordeling van de klacht.
16	Worden er in het dossier conclusies getrokken gericht op de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	Denk hierbij aan het verhelderen van voorlichting, anders instrueren medewerkers om te voorkomen dat een vergelijkbare klacht zich in de toekomst voordoet.
17	Vallen er verder afwijkingen op van de bepalingen in de Awb of het Protocol klachtenbehandeling gemeente Krimpenerwaard?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nee 	Indien ja: Toelichten. Zie bijlage voor het hoofdstuk klachten uit de Awb .

Bijlage 3: Achtergrondkenmerken van klachten in de onderzochte klachtdossiers

Ontvankelijkheid van klachten

Niet alle ingediende klachten worden door een gemeente in behandeling genomen. Soms is een klacht namelijk eigenlijk een bezwaar of een melding, of voldoet hij niet aan een ander criterium om door de gemeente afgehandeld te worden. De klacht wordt dan niet-ontvankelijk verklaard. Het merendeel van de onderzochte dossiers was ontvankelijk (zie figuur hieronder). Bij vijf klachtdossiers was het niet duidelijk of de klacht wel of niet ontvankelijk was. Bij de onderzochte klachtdossiers was er slechts 1 klacht die niet-ontvankelijk was. Vanuit de interviews blijkt dat zelfs in het geval van een niet-ontvankelijke klacht de gemeente toch probeert om er samen met de klager uit te komen.



Figuur B3.1 Ontvankelijkheid van klachten in onderzochte klachtdossiers

Tegen wie is de klacht gericht?

Een klacht kan tegen verschillende geledingen gericht zijn. Bij de onderzochte klachtdossiers is onderscheid gemaakt tussen:

- De gemeentelijke organisatie zelf (het ambtelijk apparaat)
- Een organisatie die taken uitoefent onder verantwoordelijkheid van de gemeente
- Anders (bijvoorbeeld een wethouder)

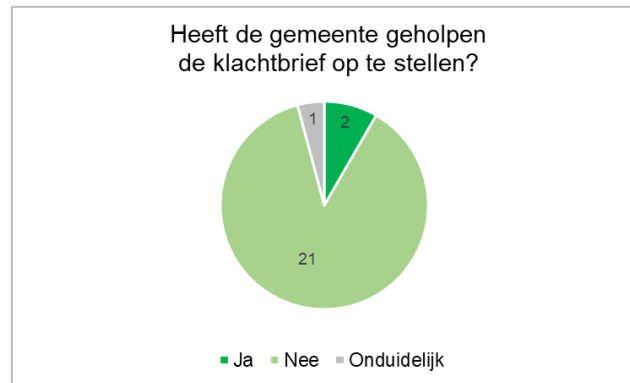
Uit onderstaand figuur blijkt dat het merendeel van de ingediende klachten (20 van de 24) is gericht op een of meerdere ambtenaren van de gemeente zelf. Slechts 1 klacht was gericht op een organisatie die taken uitoefent onder verantwoordelijkheid van de gemeente.



Figuur B3.2 De beklagde

Hulp bij opstellen klachtbrief

De gemeente kan de klager helpen om de klachtbrief op te stellen. Dit gebeurt echter niet vaak, zo blijkt uit de 24 onderzochte klachtdossiers. Bij slechts 2 klachtdossiers was dit het geval. Bij 1 kon het niet uit het dossiers worden opgemaakt.



Figuur B3.3 Hulp bij opstellen klachtbrief