

Jaarverslag klachten 2023

Gemeente Woerden



Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Klachtenprocedure
 - 2.1 Interne klachtenprocedure
 - 2.2 Externe klachtenprocedure
3. Cijfers
 - 3.1 Aantal klachten
 - 3.2 Wijze van afhandelen
 - 3.3 Termijn
 - 3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman
4. Aanbevelingen
 - 4.1 Informeel oplossen van klachten
 - 4.2 Duidelijke communicatie naar inwoners
 - 4.3 Omgaan met veelklagers
5. Klachtenoverzicht

Meer informatie

Indien u vragen heeft naar aanleiding van dit jaarverslag dan kunt u terecht bij de klachtencoördinatoren:

Mevrouw mr. C.P. Doedens

doedens.c@woerden.nl

Mevrouw mr. H.J. Schol - de Waal

schol.j@woerden.nl

1. Inleiding

Op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft iedereen het recht een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan over de wijze waarop het bestuursorgaan zich tegenover hem heeft gedragen. Gedragingen van personen (ambtenaren, werknemers) die werken onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden aangemerkt als gedragingen van dat bestuursorgaan. Klachten zien dus op gedragingen. Hierbij kan gedacht worden aan het te hard rijden door de vuilniswagen of het niet terugbellen van een inwoner.

Klachtbehandeling vindt plaats in het belang van de burger én van het betrokken bestuursorgaan. Het behandelen van klachten kan leiden tot de oplossing van problemen, het herstel van vertrouwen in de overheid en verbetering van de dienstverlening. Een bestuursorgaan is op grond van de Awb verplicht klachten op een behoorlijke manier af te handelen. Ter controle dient het bestuursorgaan, op grond van artikel 9:12a van de Awb, de ingediende klachten te registreren en deze registratie te publiceren. De gemeente Woerden neemt de registratie op in haar jaarverslag. Voor u ligt het verslag van de gemeente Woerden over het jaar 2023.

In het jaarverslag wordt in hoofdstuk 2 eerst kort ingegaan op de werkwijze die de gemeente Woerden hanteert bij de behandeling van klachten. Vervolgens vindt u in hoofdstuk 3 een overzicht van het aantal klachten, op welke teams de klachten betrekking hebben en op welke manier de klachten zijn afgehandeld. De cijfers over de jaren 2021, 2022 en 2023 worden daarbij met elkaar vergeleken. Het jaarverslag bevat een weergave van de schriftelijk ingediende klachten die als zodanig door de gemeente Woerden zijn geregistreerd. Naar aanleiding van de gepresenteerde cijfers worden in hoofdstuk 4 enkele aanbevelingen gedaan. Tot slot bevat hoofdstuk 5 van dit jaarverslag een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten in 2023. Er wordt hard gewerkt, maar er is nog werk te doen.

2. Klachtenprocedure

Elk bestuursorgaan dient klachten te behandelen volgens het klachtrecht dat is neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb. De Awb maakt onderscheid tussen de interne en de externe klachtenprocedure. Titel 9.1. betreft de interne klachtenprocedure, dat wil zeggen de klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf. Titel 9.2. ziet op de externe klachtenprocedure, dat wil zeggen de klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman. Voordat een klager zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden dient de klager eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen.

2.1 Interne klachtenprocedure

In aanvulling op de wettelijke regeling in de Awb kent de gemeente Woerden een eigen klachtenregeling waarin de (interne) procedure voor klachtbehandeling is vastgelegd: de Klachtenregeling gemeente Woerden 2016 (hierna: de Klachtenregeling).

De Klachtenregeling regelt in de eerste plaats wie de klachtbehandelaar is. Richt een klacht zich bijvoorbeeld tegen het handelen van een medewerker dan is de klachtbehandelaar de teammanager onder wiens verantwoordelijkheid deze medewerker werkzaam is. Uit de Klachtenregeling volgt verder dat de gemeente Woerden beschikt over een klachtencoördinator. Deze taak is belegd binnen het team Juridische Zaken. De taak van klachtencoördinator is hoofdzakelijk het registreren van binnengekomen klachten, het doorgeleiden van deze klacht naar de klachtbehandelaar, het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten en het horen van klager(s) en beklaagde(n) in een klachtadviesprocedure. In voorkomende gevallen adviseert de klachtencoördinator de klachtbehandelaar over de afhandeling van de klacht.

Daarnaast regelt de Klachtenregeling op welke wijze klaagschriften door de gemeente Woerden worden afgehandeld. Al geruime tijd zet de gemeente Woerden actief in op een informele wijze van klachtbehandeling. Een informele wijze van klachtbehandeling houdt in dat de verantwoordelijk klachtbehandelaar kort na ontvangst van de klacht persoonlijk contact zoekt met de klager om te onderzoeken of aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen. Bijvoorbeeld, als dat aan de orde is, door het maken van excuses, door het uitleggen van een situatie of door het aanpassen van procedures. Als de klager vindt dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, hoeft de klacht niet formeel behandeld te worden (artikel 9:5 Awb). Wel bevestigt de gemeente Woerden schriftelijk aan de klager wat eventueel is afgesproken.

Indien een klacht informeel niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of indien de klager daarom direct verzoekt, wordt een klacht via de formele procedure van de Awb afgehandeld. Op grond van de Klachtenregeling geeft de klachtencoördinator in dat geval toepassing aan de klachtadviesprocedure zoals beschreven in afdeling 9.1.3. van de Awb. Dat houdt in dat de klager en de beklaagde officieel worden gehoord, dat van het horen verslag wordt gemaakt en dat de klachtencoördinator een proces-verbaal van bevindingen opstelt met een advies aan de klachtbehandelaar. Vervolgens neemt de klachtbehandelaar aan de hand van dit advies een beslissing over de klacht, stelt deze op schrift en stuurt de beslissing tezamen met het advies van de klachtencoördinator aan de klager.

Voor wat betreft de termijn van afhandeling van een klacht geldt op grond van het bepaalde in de Awb dat de klager binnen zes weken of, indien de klachtadviesprocedure wordt gevolgd (formele klachtafhandeling), binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Eventueel verder uitstel is mogelijk met instemming van de klager.

2.2 Externe klachtenprocedure

Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door de gemeente Woerden is behandeld, kan de klager zich in tweede instantie wenden tot de Nationale Ombudsman. Naar

aanleiding van een klacht probeert de Nationale Ombudsman steeds vaker door middel van bemiddeling (interventie) tot een oplossing van de klacht te komen. De Nationale Ombudsman kan echter ook besluiten een onderzoek te starten. Naar aanleiding van een dergelijk onderzoek brengt de Nationale Ombudsman een rapport uit waarin de bevindingen en een eindoordeel over de klacht (met eventuele aanbevelingen) staan opgenomen. Zowel de klager als de gemeente ontvangen van het rapport een afschrift. In 2023 is dit niet voorgekomen.

De Nationale Ombudsman kan, naar aanleiding van een melding van een burger, ook eigenstandig om actie van de gemeente vragen. Een aantal keer is een klacht doorgestuurd naar de gemeente Woerden met het verzoek om deze op te pakken. Onder hoofdstuk 3 volgt een overzicht van het aantal klachten dat de Nationale Ombudsman in 2023 naar de gemeente Woerden heeft doorgestuurd met het verzoek om deze te behandelen.

3. Cijfers

3.1 Aantal klachten

In 2023 zijn er bij de gemeente Woerden 48 klachten ingediend die als zodanig geregistreerd zijn. Dat is in vergelijking met 2022 een stijging van 5 klachten. In 2021 waren er slechts 23 klachten. De stijging lijkt samen te hangen met een stijging in het aantal klachten door veel-klagers. In 2023 waren 15 van de ingediende klachten van veel-klagers. Deze klachten van veel-klagers waren voornamelijk over medewerkers van het Sociaal Team.

Opvallend in 2023 was dat er voor het eerst sinds jaren klachten waren over het team Personeel en Organisatie. Dit waren klachten van oud-medewerkers of van potentiële medewerkers. Deze klachten zijn opvallend omdat de stap om als burger een klacht over een niet meewerkende overheid in te dienen een heel andere stap is, dan de stap om als oud-werknemer een klacht over je oude werkgever in te dienen. Deze klachten zagen op de manier waarop met de (oud) medewerkers gecommuniceerd werd en bij nader onderzoek bleek deze communicatie, die als gebrekkig ervaren werd, voort te komen uit een gebrek aan tijd en een te hoge werkdruk bij de verschillende medewerkers van het team Personeel en Organisatie.

Team	2023	2022	2021
Afval en Reiniging	4	4	3
Bezwaarschriftencommissie	0	0	1
Burgemeester	0	0	1
College van Burgemeester en Wethouders	2	2	0
Gegevensbeheer	1	0	0
Inkoop & Monitoring Utrecht West	0	1	0
Juridische Zaken	0	3	0
Jeugd en Gezin (SD)	2	2	2
Klant Contact Centrum (KCC)	7	8	6
Personeel en Organisatie (P&O)	3	0	0
Realisatie en Beheer	4	8	3
Ruimtelijk Beleid en Plannen (RBP)	0	1	0
Ruimtelijke Plannen	1	0	0
Sociaal Team (SD)	15	8	3
Strategie & Beleid Sociaal Domein	2	0	0
Strategie, Financiën en Control (SFC)	1	0	0
Vergunningen Toezicht en Handhaving (VTH)	3	5	2
Vastgoed	1	0	1
Wijkonderhoud	2	1	0
Team overstijgend	0	0	1
Totaal	48	43	23

3.2 Wijze van afhandelen

In het afgelopen jaar is opnieuw gestuurd op het zo veel mogelijk informeel afhandelen van klachten. Wordt een klacht naar tevredenheid van de klager opgelost, dan hoeft er geen formele klachtprocedure te worden gevolgd (zie ook hoofdstuk 9 Awb en de Klachtenregeling).

In een aantal gevallen is gebleken dat de informele procedure niet voldoende bleek om de klacht op te lossen. In deze gevallen is alsnog de formele klachtprocedure gevolgd.

Vergeleken met 2021 en 2022 is in 2023 een vrij groot aantal ingediende klachten niet behandeld. Deze zijn bijvoorbeeld afgebroken omdat de klager niet meer reageerde op e-mails of telefoontjes. Daarnaast waren 11 van de klachten die niet behandeld zijn afkomstig van een veelklager met een contactbeperking, waardoor de klachten niet in behandeling konden worden genomen.

In de onderstaande tabel is een overzicht opgenomen hoe de klachten zijn afgehandeld. Klachten die in de tabel aangeduid staan als opgelost, zijn informeel afgehandeld. Dit houdt in dat er telefonisch contact of een persoonlijk gesprek met de klager heeft plaatsgevonden en dat er een oplossing is gevonden of dat de handelswijze van de gemeente naar tevredenheid van de klager is toegelicht. In enkele gevallen is de klacht schriftelijk (via e-mail) opgelost.

Er kan geconcludeerd worden dat de meeste klachten informeel opgelost worden.

Afhandeling/oordeel	2023 (aantal)	2023 (%)	2022 (aantal)	2022 (%)	2021 (aantal)	2021 (%)
Opgelost (informeel)	27	56%	30	70%	15	65%
Gegrond	1	2%	-	-	-	-
Ongegrond	1	2%	3	7%	2	9%
Deels gegrond/deels ongegrond	-	-	3	7%	3	13%
Afgebroken of niet behandeld	18	38%	4	9%	2	9%
Overig	1	2%	3	7%	1	4%
Totaal	48	100%	43	100%	23	100%

3.3 Termijn

De wettelijke termijn waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld is zes weken of, als de (formele) klachtadviesprocedure wordt gevolgd, tien weken. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Om te laten zien hoeveel klachten binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld en om een vergelijking met voorgaande jaren mogelijk te maken, is onderstaande tabel opgenomen. Daarbij zijn de klachten die niet in behandeling genomen zijn als aparte categorie vermeld, zie 3.2 wijze van afhandelen. Dit is anders dan in voorgaande jaarverslagen, waarin deze klachten meegeteld werden met de categorie '< 6 - 10 weken'. Door het grote aantal niet behandelde klachten in 2023 zou dat dit jaar echter een vertekend beeld geven ten opzichte van voorgaande jaren.

Afhandelingstermijn	2023 (aantal)	2023 (%)	2022 (aantal)	2022 (%)	2021 (aantal)	2021 (%)
< 6 - 10 weken	23	48%	29	68%	18	78%

> 10 weken	7	15%	10	23%	3	13%
Niet behandeld	18	37%	4	9%	2	9%
Totaal	48	100%	43	100%	23	100%

Het aantal klachten dat in 2023 niet binnen 10 weken afgehandeld kon worden is lager dan in 2022 en (percentueel) ongeveer gelijk aan 2021. In 2022 waren er veel klachten van één veelklager die in één keer zijn behandeld door een externe klachtbehandelaar. Dit heeft meer tijd gekost dan de termijn van 6-10 weken. Ook kampte de klachtencoördinatie met personele onderbezetting waardoor de behandeling en coördinatie van klachten langer duurde. Sinds 2023 is de personele bezetting bij de klachtencoördinatie weer op volle sterkte. Daarnaast was er in 2023 een veelklager actief, wiens klachten wegens diens contactbeperking niet in behandeling zijn genomen, waardoor deze klachten ruim binnen de termijn afgehandeld konden worden. Goed om op te merken is dat bij de klachten die langer kostten om af te handelen wel contact met de klagers is gehouden en de langere behandeling in afstemming met de klagers is geweest, danwel de termijn is verdaagd en de behandeling binnen deze verdagingstermijn is afgerond.

3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman

De gemeente is verantwoordelijk voor de eerstelijns afhandeling van klachten. Als een klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente kan deze zich tot de Nationale Ombudsman wenden. Bij de afhandeling van een klacht via de formele klachtprocedure wordt een klager op deze mogelijkheid gewezen. Soms zoeken burgers direct contact met de Nationale Ombudsman. Meestal verwijst de Nationale Ombudsman de klager dan naar de gemeente of neemt het Bureau Nationale Ombudsman zelf contact op met de gemeente, waarna deze de klacht alsnog in behandeling kan nemen. Onderstaand overzicht ziet op de door de Nationale Ombudsman over de gemeente Woerden ontvangen klachten. Het kan hierbij gaan om klachten waarbij al een formele klachtbehandeling door de gemeente heeft plaatsgevonden of om klachten waarover klager rechtstreeks contact heeft gelegd met de Nationale Ombudsman.

Cijfermatig overzicht verzoeken	2023	2022	2021
Ontvangen	13	23	18
Behandeld	13	23	18
<i>a. Oplossing door interventie</i>		1	1
<i>b. Bemiddeling of goed gesprek.</i>			
<i>c. Onderzoek, waarvan met rapport</i>			
<i>d. Onderzoek, waarvan met brief.</i>			
<i>e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek.</i>			
<i>f. informatie of doorverwijzing.</i>	13	22	17
<i>g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek.</i>			

4. Aanbevelingen

4.1 Meer tijd voor informele afhandeling klachten

De gemeente streeft ernaar om klachten zoveel mogelijk informeel af te handelen en de klacht zo snel mogelijk op te lossen. Het snel en informeel oppakken van een klacht maakt dat inwoners zich gehoord voelen en klachten niet een lang en formeel traject in hoeven. Het is dan ook van belang dat de klachtbehandelaar snel na binnenkomst van een klacht contact op kan nemen met de klager.

In 2023, echter, is bij een aantal teams gebleken dat er onvoldoende tijd beschikbaar is in de agenda van de klachtbehandelaren, veelal teammanagers, om klachten snel en accuraat informeel op te pakken. Het is daardoor in 2023 een aantal keer voorgekomen dat niet de officiële klachtbehandelaar (de teammanager), maar een coördinator is opgetreden als klachtbehandelaar. Ook zijn een aantal klachten langer blijven liggen dan nodig omdat er gewoonweg geen tijd was in de agenda van de klachtbehandelaar. Hoe langer een klacht blijft liggen, hoe complexer die wordt, hoe lastiger het wordt om de klager naar tevredenheid te woord te staan en hoe meer tijd de gemeente uiteindelijk als organisatie als geheel aan het oplossen van deze klacht kwijt zijn.

Aanbevolen wordt de procedure voor (in)formele klachtafhandeling hernieuwd onder de aandacht te brengen door middel van kennissessies met de klachtbehandelaren waarbij de klachtcoördinatoren voorlichting geven en de klachtbehandelaren 'best practices' kunnen uitwisselen.

Aanbevolen wordt om bij de organisatieontwikkeling rekening te houden met voldoende tijd voor de behandeling van klachten. Zodat deze snel opgepakt en afgehandeld kunnen worden en daarmee het contact met de inwoners en het vertrouwen van de inwoners in ons als overheid bevorderd wordt.

Aanbevolen wordt tevens om de klachtenregeling aan te passen, zodanig dat bij grote teams, niet enkel de teammanager, maar ook bijvoorbeeld een coördinator in dat team de klachtbehandelaar kan zijn.

4.2 Klachten voorkomen in plaats van behandelen

Bij het behandelen van klachten ben je eigenlijk altijd te laat. Op het moment dat een klacht binnen komt is er al een kwestie geweest waar een inwoner tegenaan gelopen is, waar die inwoner zodanig door gefrustreerd is dat deze een klacht heeft ingediend. Voorkomen is altijd beter dan genezen. Wanneer in het eerste contact vanuit de gemeente met een inwoner meegedacht wordt en rekening gehouden wordt met de kant van de inwoner, kan dat een hoop frustratie bij deze inwoners voorkomen. Een klantgerichte en klantvriendelijke houding kan het verschil maken.

Aanbevolen wordt om vanuit de organisatie te sturen op het voorkomen van klachten, door aan medewerkers die regelmatig contact met inwoners hebben trainingen aan te bieden die gericht zijn op klantgerichtheid en klantvriendelijkheid.

4.3 Klachten P&O

In het afgelopen jaar zijn drie klachten ingediend die onder het team P&O vielen. Dat er in 2023 klachten over het team Personeel en Organisatie waren vanuit oud-medewerkers is opmerkelijk. Zoals hierboven ook gezegd, een klacht van een werknemer over zijn werkgever is over het algemeen van een ander kaliber dan een willekeurige bejegingsklacht van een inwoner over de gemeente. De oorzaak van deze klachten lijkt te liggen in de tijdelijke lagere capaciteit en de hoge werkdruk in dit team.

Aanbeveling verdient om voortdurend oog te blijven houden dat bij het team P&O voldoende tijd en menskracht is om alle andere medewerkers binnen de organisatie goed te kunnen ondersteunen.

4.4 Omgaan met veelklagers

Er zijn diverse veelklagers te onderscheiden in Woerden. Dit zijn mensen die met grote regelmaat klachten indienen die vaak geen simpele oplossing hebben omdat er onderliggende problematiek speelt. Veelklagers stellen zich daarnaast met regelmaat agressief op. In 2023 zijn een aantal stappen gezet in het omgaan en begrenzen van veelklagers. Zo is het initiatief genomen om te werken aan een agressieprotocol, dit protocol zal in het derde kwartaal van 2024 in gebruik worden genomen. Ook wordt er meer regie gevoerd over klachten die ingediend worden door veelklagers, veelal in samenwerking met het Sociaal Domein. Veelklagers worden zo eerder herkend als zodanig, waardoor er eerder begrensd kan worden.

Hoewel het een positieve stap is dat veelklagers nu beter begrensd worden, valt het aan te bevelen om in de gaten te houden dat ook veelklagers soms een punt hebben. Juist bij veelklagers moet de mens achter de klacht niet vergeten worden. Bij de begrenzing van veelklagers moet per geval bekeken worden in hoeverre en op welke onderwerpen begrenzing noodzakelijk is, zodat er altijd contactmogelijkheden blijven, ook voor de veelklagers.

5. Klachtenoverzicht

	Datum klacht	Team	Onderwerp	Informeel?	Uitkomst
1.	24-1-2023	College	Niet reageren op Woo verzoek	ja	Opgelost
2.	6-2-2023	A&R	Dienstverlening stadserf	ja	Opgelost
3.	6-2-2023	Jeugd	Geen woning ondanks urgentie	ja	Ingetrokken
4.	9-2-2023	Sociaal Team	Geen informatie delen	ja	Afgebroken
5.	8-3-2023	Sociaal Team	Informatie op website en onkundige medewerkers WMO	ja	Opgelost
6.	22-3-2023	KCC	Niet uitschrijven Oekraïense vluchteling	ja	Opgelost
7.	5-4-2023	A&R	Gedrag personeel Milieustraat	ja	niet in behandeling genomen
8.	5-4-2023	KCC	Herleidbare casus in uitzending NPO	ja	Opgelost
9.	19-4-2023	Gegevens beheer	Handelswijze medewerker team gegevensbeheer	ja	Opgelost
10.	28-4-2023	P&O	Afhandeling salaris uitdienst	nee	Ongegrond
11.	18-5-2023	Sociaal Team	Gedrag medewerker Woerden Wijzer	ja	Opgelost
12.	25-5-2023	Jeugd	Gedrag medewerker Woerden Wijzer	ja	Ingetrokken
13.	21-6-2023	SFC	Verzekeringen	ja	Opgelost
14.	23-6-2023	KCC	Afspraak ophalen rijbewijs	ja	Opgelost
15.	27-6-2023	Sociaal Team	Aanvraag gehandicaptenparkeerkaart	ja	Opgelost
16.	28-6-2023	R&B	Gedrag medewerker A&R	ja	Opgelost
17.	14-7-2023	College	Ferm Werk, Woerden Wijzer, griffie en burgemeester	ja	Afgebroken
18.	27-7-2023	Vastgoed	Niet reageren brief	Ja	Opgelost
19.	2-8-2023	KCC	Inleveren rijbewijs	ja	Opgelost
20.	11-8-2023	A&R	Gedrag medewerker stadserf	ja	Opgelost
21.	28-8-2023	R&B	Telefoongesprek invalideparkeerplaats	ja	Opgelost
22.	28-8-2023	VTH	Korte tijd tussen bekendmaking en evenement	nee	Gegrond
23.	29-8-2023	VTH	Niet reageren op mail	ja	Opgelost
24.	20-9-2023	KCC	Gedrag medewerkers balie	ja	Opgelost
25.	20-9-2023	P&O	Niet reageren P&O	ja	Opgelost
26.	2-10-2023	Wijkonder houd	Gedrag medewerker milieustraat	ja	Opgelost
27.	3-10-2023	KCC	Aanvraag rijbewijs	ja	Opgelost
28.	3-10-2023	SbSD	Afscheid als Sociaal beheerder	ja	Ingetrokken
29.	16-10-2023	R&B	Aanleggen kabels op eigen terrein	ja	Opgelost
30.	19-10-2023	VTH	Communicatie over vergunning	ja	Opgelost
31.	25-10-2023	RP	Delen persoonsgegevens	ja	Opgelost
32.	26-10-2023	Wijkonder houd	Gedrag medewerker wijkonderhoud	ja	Opgelost
33.	31-10-2023	SbSD	Gedrag medewerker	ja	Afgebroken

34	13-11-2023	R&B	Onderhoud groenstrook	ja	Opgelost
35	16-11-2023	P&O	Telefoongesprek sollicitatie	ja	Opgelost
36	24-11-2023	KCC	Te vroeg sluiten stembureau	ja	Afgebroken
37	29-12-2023	A&R	Gedrag medewerker A&R	ja	Opgelost
38 - 49	01-02 2023 tot 19-9-2023	Sociaal Team	Diverse klachten	ja	Niet in behandeling genomen i.v.m. contact- beperking