

Beantwoording technische vragen van Samen Stichtse Vecht nav Jaarverslag klachtenbehandeling 2020.

Naar aanleiding van het jaarverslag heeft de fractie van Samen Stichtse Vecht een aantal technische vragen.

Graag zijn wij de beantwoording van deze vragen tegemoet en willen we u verzoeken de beantwoording ook in het RIS te laten plaatsen.

Dank alvast voor de medewerking.

Definitie en werkwijze

In de inleiding staat het volgende:

Bij klachten gaat het om beleving. Iemand vindt de manier waarop hij of zij behandeld is niet correct. Iemand vindt dat hij of zij onjuist bejegend is. Beleving en bejegening zijn vooral subjectief.

In de verordening staat dit over klacht:

klacht : een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Stichtse Vecht.

In de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman staat de overheid klachten kan voorkomen door in haar houding en gedrag: open en duidelijk te zijn (transparant), goede informatie te verstrekken (gevraagd en ongevraagd de bewoner aan de hand te nemen), te luisteren naar de burger (actieve houding met als resultaat dat de burger zich gehoord en gezien voelt) en dat bij besluiten de overheid dit gemotiveerd moet doen (ter voorkoming van willekeur, onwettig handelen en gericht op het individuele geval).

Wat is nou voor de gemeente Stichtse Vecht de:

a) definitie van "klacht" *De wetgever vindt een definitie onwenselijk. Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is volgens de wetgever namelijk duidelijk. In artikel 9:1 van de Awb staat "Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan". In de door de gemeente vastgestelde verordening staat inderdaad de in de vraag geciteerde definitie.*

b) de wijze en procedure van de klachtafhandeling (dus de schrijving: melding, verbeterpunt, klacht, bezwaar) *Bij binnenkomst vindt schifting plaats. DIV registreert een document bijvoorbeeld als melding, klacht of bezwaar. Indien blijkt dat een verkeerde registratie heeft plaatsgevonden (bijvoorbeeld klacht in plaats van bezwaar) wordt dat gecorrigeerd. Klachten worden afgehandeld volgens de Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012. Eerst wordt een informele oplossing nagestreefd en als dat niet lukt de in de verordening beschreven formele procedure. Er is ook een 'Regeling klachtbehandeling sociaal domein'.*

c) de preventieve aanpak (welke stappen moeten medewerkers of de vakafdelingen doorlopen ter voorkoming van klachten en bezwaren en hoe worden ze hiervoor geschoold) *Het voorkomen van klachten en bezwaar is onderdeel van de training Passend Contact met de Overheid. Diverse medewerkers hebben deze training gevolgd. Eén manier is bijvoorbeeld contact opnemen met de aanvrager voordat een negatief besluit genomen wordt. Dat kan bijdragen aan acceptatie en daarmee het voorkomen van een bezwaar. Een team onderzoekt of dit als vaste processtap ingevoerd kan worden. Klachten zijn niet altijd te voorkomen omdat de kwalificatie onheuse bejegening en de mate waarin iemand zich hierdoor genoodzaakt ziet een klacht in te dienen per persoon kan verschillen.*

Vraag volgens de verordening is een klacht op de persoon of gedraging gerichte klacht. Wat nu als een klacht niet per se des persoons is, maar meer een klacht over de procedure of over het werkproces?

- wordt dit gezien als klacht? **Nee, dit soort gevallen (procedures en werkprocessen in hun algemeenheid) gaan niet over een gedraging in een bepaalde aangelegenheid. Dat het moet gaan om "een bepaalde aangelegenheid" is wel een wettelijk element voor het van toepassing zijn van de wettelijke regeling voor klachten.**
- hoe wordt een dergelijke "klacht" afgehandeld en geregistreerd? **Deze wordt niet als klacht afgehandeld. Deze wordt overgeboekt naar en afgehandeld volgens het proces dat geldt voor het specifieke signaal (de "voormalige" klacht).**
- maken deze klachten ook onderdeel uit van het jaarverslag? **Nee, deze zijn niet als klachten aan te merken omdat ze niet over concrete gevallen gaan. Het jaarverslag gaat over klachten.**
- is er een protocol hoe een medewerker/vakafdeling met dergelijke meldingen/klachten moet omgaan? **Er is een algemene interne instructie voor het behandelen van klachten. Hierin staat onder meer dat klachten die niet aan de wettelijke elementen voldoen, niet volgens de klachtenregeling behandeld hoeven te worden. Daarbij staat ook dat dit niet betekent dat de gemeente er niets mee hoeft te doen. De behandeling van zaken die geen klachten zijn vallen buiten de instructie. In de instructie is ook opgenomen dat de registratie gecorrigeerd moet worden in het geval een klacht ten onrechte als zodanig geregistreerd is.**
- waarom worden bewoners benaderd met de opmerking dat ze dan geen klacht hadden mogen indienen en dat ze gewoon een mail hadden moeten sturen? In hoeveel gevallen vindt deze werkwijze plaats en wordt dat ook geregistreerd? **De handelswijze zoals in de vraag wordt geschetst is geen voorgeschreven handelswijze. Er is geen specifiek voorgeschreven registratie waardoor aantallen niet bekend zijn.**

Klachten derde partijen

- moeten fixi meldingen niet gezien worden als klacht over uitvoer van derden? en zo ja kunnen deze dan worden opgenomen in het jaarverslag **Nee. (Fixi)meldingen gaan over een ongewenste toestand (bijvoorbeeld een losliggende stoeptegel) en niet over een ongewenste gedraging. Het zijn daarmee geen klachten. Klachten over gedragingen van personeel van ingeschakelde aannemers, worden zoveel mogelijk met de betreffende aannemer opgenomen.**
- derde partijen moeten hun eigen klachten afhandelen (sociaal domein). Op welke wijze worden klachten die bij derde partijen zijn ingediend door de gemeente gemonitord en op welke wijze zou dit onderdeel kunnen zijn van het jaarverslag? **Binnen het sociaal domein gebeurt de monitoring van klachten die bij derde-partijen zijn ingediend onder meer doordat contractueel met aanbieders is vastgelegd dat deze hierover kwartaal- en jaarrapportages leveren.**
Het jaarverslag gaat over klachten in de zin van de verordening en de Awb: klachten over gedragingen van het bestuursorgaan. Klachten over derden worden alleen opgenomen in het jaarverslag als de gemeente een verantwoordelijkheid heeft bij de afwikkeling daarvan. Dat is bijvoorbeeld het geval als de klager bij de gemeente klaagt over de manier waarop de derde een klacht heeft afgewikkeld.

Klachten team overschrijdend

- volgens de verordening is een klacht op een handeling van het bestuursorgaan of gedraging gericht. Op welke wijze kan een klacht dan
Door het wegvallen van een deel van de tekst is de vraag helaas niet duidelijk.

Aard van de klacht

Uit de aard van de klacht is te concluderen dat de aanwijzingen of adviezen uit de behoorlijkheidswijzer van de nationale ombudsman niet zijn opgenomen in het protocol/werkwijzer van de gemeente.

- Wat gaat het management/de directie aan concrete stappen ondernemen om meer in de aard van de behoorlijkheidswijzer te gaan handelen? **De managers hebben het jaarverslag en de aanbevelingen daarin in het managementoverleg besproken. De directie heeft opdracht gegeven om met concrete verbetervoorstellen te komen naar aanleiding van het klachtenjaarverslag.**

Tijdigheid

- Wat gaat het management/de directie aan concrete stappen ondernemen om meer met tijdige afhandeling te bevorderen? **De managers hebben het jaarverslag en de aanbevelingen daarin in het managementoverleg besproken. De directie heeft opdracht gegeven om met concrete verbetervoorstellen te komen naar aanleiding van het klachtenjaarverslag.**
- Wat is nu de gemiddelde afhandelingstermijn? Wordt dat ook geregistreerd? **De gemiddelde afhandelingstermijn is niet bekend. Deze wordt niet geregistreerd.**
- Biedt straks de implementatie van SAAS daarin verbetermogelijkheden t.o.v. Decos? **De exacte mogelijkheden van het nieuw in te voeren zaakssysteem met betrekking tot de registratie van klachten zijn nog niet bekend.**

Nationale ombudsman

De fractie heeft omdat het jaarverslag klachtafhandeling maar niet kwam, zelf contact opgenomen met de Nationale Ombudsman en daar informatie opgehaald. Conclusie van dat gesprek was dat gemeente Stichtse Vecht in lijn met andere vergelijkbare gemeenten melding had bij de Nationale Ombudsman een 30 meldingen op jaarbasis is voor het formaat van onze gemeente niet ongewoon. De stijging in het aantal meldingen lag bij de benchmarkgemeenten vooral bij Corona-gerelateerde zaken, dat gold echter niet voor onze gemeente. Het algehele beeld was toch dat het Goede Contact met de overheid niet zo goed was en dat daarvan vooral de oorzaak was: Geen reactie mogen ontvangen, gebrek aan communicatie. **Dit onderdeel bevat geen concrete vraag.**

Conclusies en aanbevelingen

Algehele opmerking deze is in onze ogen niet SMART geformuleerd. Termen als veel, was niet duidelijk anders, sommige gedragingen etc. maken het er niet transparanter op.

- Wat is het gemiddeld aantal klachten voor een vakafdeling? **In 2020 waren er 91 klachten te behandelen. De organisatie was destijds verdeeld in 17 vakteams. Dat levert een gemiddelde op van –afgerond- 5 klachten per team.**
- Hoe verhoudt zich die klachten per afdeling tot andere gemeenten; dus wat is in de benchmark gemiddeld? **Er wordt geen benchmark ten opzichte van andere gemeenten op afdelingsniveau gedaan. De recentste benchmark gaat over klachten per 1000 inwoners. Daarin scoort Stichtse Vecht ten opzichte van omliggende gemeenten gemiddeld. Deze benchmark staat in het klachtenjaarverslag 2018.**
- Kunnen er trendlijnrapportages gemaakt worden van de klachten per vakafdeling over de laatste jaren- dus vanaf 2018? **Ja daar zijn mogelijkheden voor, maar het inzicht dat dat oplevert zal naar verwachting beperkt zijn. De structuur en indeling van de organisatie is door de doorontwikkeling namelijk veranderd. Sinds 1 november 2021 zijn er nieuwe teams met hergestructureerde werkterreinen.**
-

Nav het rekenkamerrapport zou de klachtrapportage worden aangepakt, mn om ook beeld te krijgen bij de informele afdoening en over centrale registratie van klachten.

- Wat is de aanleiding dat dit niet volgens deze aanbevelingen is opgepakt? De aanbeveling van de rekenkamercommissie ziet op de klachtenregistratie. Deze aanbeveling is opgevolgd. Medio 2020 is het technisch mogelijk gemaakt om klachten te kunnen registreren als “informeel afgehandeld”. De informele aanpak is onverminderd het uitgangspunt.
- Is er nu een centraal en eenduidig meldingssysteem Klachten worden geregistreerd in het DMS (nu is dat Join). Om uniforme registratie te bevorderen is de interne “instructie klachtbehandeling Stichtse Vecht” vastgesteld.
- En wanneer is de raad hierover geïnformeerd? De raad wordt over de voortgang geïnformeerd bij de monitor die ziet op alle rekenkamercommissierapporten. Voor dit rekenkamercommissierapport is een extra terugkoppelingsmoment. Deze laatste monitor waarin de beantwoording zoals aangegeven bij de eerste bullit is opgenomen is op 16 maart 2020 ter kennisname geagendeerd bij de commissie Bestuur en Financiën. Deze monitor is vervolgens als bespreekpunt geagendeerd op 13 april 2020.
- Worden klachten die te maken hebben met inclusie ook geregistreerd, is dat een categorie waarop een klacht kan worden geregistreerd Klachten die voortkomen uit bejegening (en waar hoofdstuk 9 van de Awb dus van toepassing is) worden als zodanig geregistreerd. Ook als de bejegening is gelegen aan een ervaren gebrek aan inclusie. Sinds een aantal maanden heeft de gemeente speciaal een beleidsadviseur wiens taken onder meer Inclusie behelzen. Deze onderzoekt hoe dit onderwerp vormgegeven kan worden.

Riëtte Habes
Samen Stichtse Vecht