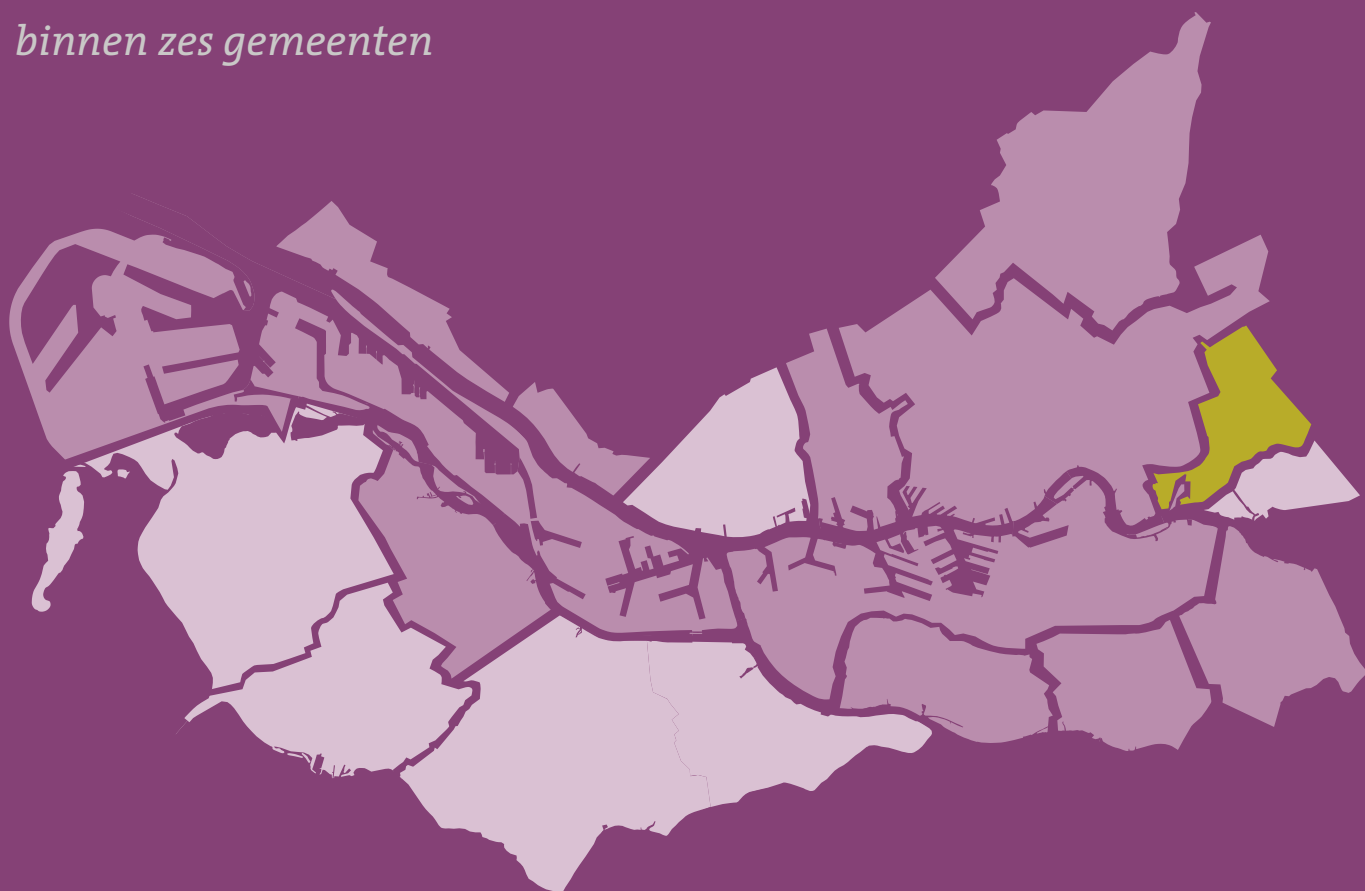




Interne klachtbehandeling in kaart

Onderzoek naar interne klachtbehandeling

binnen zes gemeenten



Capelle aan den IJssel



Colofon

Het onderzoeksteam van de
gemeentelijke ombudsman bestaat uit:

Jacqueline Callenfels (*onderzoeker*)

Wilma de Jager (*coördinator onderzoeken*)

Anne Mieke Zwaneveld (*gemeentelijke ombudsman*)



Interne klachtbehandeling in kaart

Onderzoek naar interne klachtbehandeling

binnen zes gemeenten

Capelle aan den IJssel



Bevindingen gemeentelijke ombudsman

Interne klachtbehandeling

Capelle aan den IJssel

In het rapport '*Interne klachtbehandeling in kaart*' doet de gemeentelijke ombudsman verslag van zijn onderzoek op eigen initiatief naar de interne klachtbehandeling van de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne. De ombudsman heeft in dit onderzoek de interne klachtbehandeling van deze gemeenten in kaart gebracht en keek of er verbetering mogelijk of wenselijk is op onderdelen van de interne klachtbehandeling.

Voor wat betreft de gemeente Capelle aan den IJssel constateert de ombudsman in zijn onderzoek dat de gemeente alle klachten op een informele wijze probeert te behandelen. Het vlot inspelen op een klacht en het naar tevredenheid oplossen ervan kan de voorkeur hebben boven een formele afdoening. Zodra de klachtbehandeling echter langer duurt, of wat ingewikkelder is dan vooraf is ingeschat, is een formele klachtbehandeling nodig. De ombudsman vraagt zich af of het voor de klager altijd duidelijk is dat zijn klacht op informele wijze wordt behandeld en dat er eventueel ook nog een formele klachtbehandeling mogelijk is. De ombudsman adviseert de gemeente Capelle aan den IJssel hier altijd duidelijk over te zijn richting de klager en de procedurele vereisten van titel 9.1. van de Algemene wet bestuursrecht daarbij niet uit het oog te verliezen.

De ombudsman heeft een aantal algemene aanbevelingen voor de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne opgenomen in het rapport. De vier belangrijkste aanbevelingen voor Capelle aan den IJssel zijn:

- Stel een klachtenregeling vast – voor zover dit nog niet is gebeurd – en publiceer deze op de gemeentelijke website;

- Stuur de klager in alle gevallen tijdig per brief of per e-mail een bevestiging van de ontvangst van de klacht met een uitleg over de klachtenprocedure;
- Informeer de klager over de mogelijkheid van hoor en wederhoor;
- Als er telefonisch wordt gehoord, dient de status van het gesprek duidelijk gemaakt te worden aan de klager en dient er instemming van de klager te zijn.

Reactie gemeente Capelle aan den IJssel

In het kader van hoor en wederhoor is het conceptrapport *'Interne klachtbehandeling in kaart'* op 11 juli 2016 toegezonden aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Capelle aan den IJssel. Op 31 augustus 2016 heeft de ombudsman de reactie van de gemeente Capelle aan den IJssel ontvangen (zie bijlage 4).

De gemeente meldt in haar brief dat er momenteel wordt gewerkt aan een klachtenregeling en een werkinstructie, die naar verwachting dit jaar nog worden vastgesteld. De klachtenregeling zal ook worden gepubliceerd op de gemeentelijke website met een link naar www.overheid.nl.

Verder merkt de gemeente op aandacht te besteden aan het verbeteren van de procedure voor het indienen van mondelinge en telefonische klachten. Ook zal er (meer) op toe worden gezien dat bij overschrijding van de wettelijke termijn een verdagingsbericht wordt verstuurd.

De aanbeveling van de ombudsman om het mogelijk te maken via de website met én zonder DigiD een klacht in te kunnen dienen, neemt de gemeente niet over. Op de website zal wel expliciet worden vermeld dat klachten ook op andere wijze ingediend kunnen worden.

De gemeente is daarnaast niet voornemens om – conform de aanbeveling van de ombudsman – standaard navraag te doen of de klager tevreden is met de informele afhandeling van de klacht. Volgens de gemeente zijn de klachtencoördinatoren dusdanig ervaren en professioneel, dat zij in staat zijn om tijdens een informele afhandeling, meestal telefonisch, in te schatten of de klager tevreden is. Ook bij een klacht die naar tevredenheid van klager informeel is afgehandeld, stuurt de gemeente in principe geen ontvangstbevestiging meer, omdat het informele gesprek vaak zeer kort na binnenkomst van de klacht plaatsvindt.



Reactie ombudsman

De ombudsman vindt het positief dat de gemeente Capelle aan den IJssel het rapport in grote lijnen onderschrijft en aandacht besteedt aan het opstellen van de klachtenregeling, de procedure voor het indienen van de mondelinge klachten en het versturen van verdagingsberichten bij de overschrijding van de wettelijke termijn.

De ombudsman vindt het belangrijk dat er geen drempels (op de website) worden opgeworpen voor het indienen van een klacht. Als er voldoende andere mogelijkheden zijn voor de burger om ook zonder DigiD een klacht in te kunnen dienen, kan de ombudsman zich vinden in de reactie van de gemeente. Met name als dit – zoals door de gemeente wordt aangegeven – expliciet op de website wordt vermeld.

Verder vindt de ombudsman het positief dat de gemeente Capelle aan den IJssel zo snel mogelijk contact opneemt met de klager om op informele wijze tot een oplossing te komen. Wel vraagt de ombudsman er aandacht voor dat een klager zich overvallen kan voelen als hij wordt gebeld door de gemeente. De ombudsman vindt het belangrijk dat een klager – na het gesprek met de gemeente – de gelegenheid krijgt zich te beraden of hij inderdaad tevreden is met de uitkomst van het gesprek (en al dan niet verder wil gaan met een formele procedure). De ombudsman is er derhalve voorstander van dat de uitkomst van het gesprek toch nog schriftelijk (of per e-mail) wordt bevestigd. Het is tenslotte niet aan de gemeente om te beoordelen of een klager tevreden is, maar aan de klager zelf.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Doel van het onderzoek	9
1.3 Onderzoeksmethoden	9
1.4 Opbouw van het rapport	10
Hoofdstuk 2 Organisatie en proces van interne klachtbehandeling	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Organisatie interne klachtbehandeling	11
2.3 Klachtenregeling	13
2.4 Toegankelijkheid	14
2.5 Klachtherkenning	17
2.6 Onderscheid informele en formele klachtbehandeling	19
Hoofdstuk 3 Procedurele vereisten interne klachtbehandeling	21
3.1 Inleiding	21
3.2 Schriftelijke ontvangstbevestiging	21
3.3 Klachtbehandelaar	23
3.4 Horen klager en verslag	24
3.5 Tijdige afdoening	25
3.6 Gemotiveerde afdoening	28
3.7 Verwijzing naar de ombudsman	29
Hoofdstuk 4 Lerend vermogen	31
4.1 Inleiding	31
4.2 Tevredenheid van de klager	31
4.3 Registratie van de klachten	32
4.4 Publicatie van geregistreerde klachten	33
Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen	35
5.1 Inleiding	35
5.2 Conclusies	35
5.3 Aanbevelingen	40
Bijlage 1: Vergelijking gemeenten	43
Bijlage 2: Lijst geraadpleegde personen	59
Bijlage 3: Behoorlijkheidsnormen ombudsman	60
Bijlage 4: Reactie van de gemeente Capelle aan den IJssel	66

Inleiding

Interne klachtbehandeling in kaart

1.1 Aanleiding

Dit rapport bevat de resultaten van het onderzoek op eigen initiatief van de gemeentelijke ombudsman naar de interne klachtbehandeling door de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne.

De gemeentelijke ombudsman behandelt klachten over deze gemeenten¹ en gemeentelijke samenwerkingsverbanden in de regio². Hij doet dat op verzoek van burgers, ondernemers en organisaties. Daarnaast kan de ombudsman onderzoeken op eigen initiatief uitvoeren. De ombudsman is op grond van artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) bevoegd een onderzoek op eigen initiatief uit te voeren. Aan een dergelijk onderzoek hoeft geen specifieke klacht over een gedraging van de gemeente ten grondslag te liggen.

Klachtbehandeling geschiedt in twee fasen. Eerst krijgt de gemeente zelf de kans om een klacht te behandelen. Op welke wijze de gemeente dat moet doen is geregeld in titel 9.1. van de Awb. Dit is de zogenaamde *interne klachtbehandeling*. Als een klager daarna niet tevreden is, kan hij de ombudsman benaderen. Dat wordt de *externe klachtbehandeling* genoemd³. De ombudsman toetst als tweede lijnsinstantie aan de hand van behoorlijkheidsvereisten of de gemeente behoorlijk heeft gehandeld.

De ombudsman mag een klacht niet behandelen als deze bijvoorbeeld gaat over gemeentelijke regelgeving of gemeentelijk beleid.

¹ Per 1 januari 2016 is de gemeentelijke ombudsman ook aangesteld voor de gemeente Albrandswaard. Deze gemeente is niet meegenomen in het onderzoek. De gemeente Rotterdam is eveneens niet meegenomen in het onderzoek.

² De Gemeenschappelijke regeling IJSSELgemeenten, waarin de gemeenten Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Zuidplas samenwerken op het gebied van Sociale Zaken en ICT en automatisering, is evenmin meegenomen in dit onderzoek.

³ Zoals geregeld in titel 9.2. Awb.

Jaarlijks maakt de ombudsman per gemeente een verslag van werkzaamheden over de door hem behandelde klachten. Dit verslag wordt toegezonden aan de gemeenteraden. De ombudsman geeft in de raadscommissies desgewenst een toelichting op het verslag. Tijdens de laatste besprekingen gaf een aantal gemeenteraadsleden aan interesse te hebben in een regiobrede vergelijking van de interne klachtbehandeling. De klachten die de ombudsman behandelde gaven eveneens aanleiding tot het initiatief voor dit onderzoek.

Op 7 januari 2016 maakte de ombudsman het besluit tot een onderzoek op eigen initiatief naar de interne klachtbehandeling bekend aan de colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne.

1.2 *Doel van het onderzoek*

Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van de interne klachtbehandeling binnen de zes gemeenten, het toetsen van de procedurele vereisten van titel 9.1. van de Awb, mogelijke knelpunten te benoemen en daar aanbevelingen aan te verbinden.

Centrale vraag in dit onderzoek is: hoe is de interne klachtbehandeling georganiseerd bij de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne?

1.3 *Onderzoeksmethoden*

De ombudsman heeft bij het onderzoek de volgende methoden gebruikt:

- Analyse van klachten die de ombudsman in 2015 en 2016 ontving over de zes onderzochte gemeenten;
- Bestudering van wet- en regelgeving, beleidstukken en literatuur;
- Bestudering van de gemeentelijke websites, klachtenregelingen, werkinstructies en jaarverslagen;
- Gesprekken met vertegenwoordigers/klachtencoördinatoren van de gemeenten;



- Bestudering van ontvangen informatie van de gemeenten over de behandeling van klachten;
- Inzage in klachtdossiers (uit 2015) bij de gemeenten.

In het kader van hoor en wederhoor is het conceptrapport, inclusief de conclusies en aanbevelingen, op 11 juli 2016 toegezonden aan de colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne.

In de loop van augustus en september 2016 ontving de ombudsman de reacties van de zes gemeenten. De brief van de gemeente is als bijlage 4 in het rapport opgenomen. Een samenvatting van deze brief en de reactie van de ombudsman is te vinden aan het begin van dit rapport bij *'Bevindingen gemeentelijke ombudsman'*.

1.4 *Opbouw van het rapport*

In hoofdstuk 2 komt aan de orde op welke wijze de interne klachtbehandeling bij de zes gemeenten is georganiseerd; of ze beschikken over een klachtenregeling; hoe toegankelijk de gemeenten zijn voor hun inwoners als deze een klacht willen indienen; of de gemeenten de klacht herkennen en of er sprake is van een informele of formele klachtbehandeling. Hoofdstuk 3 beschrijft de wijze waarop de onderzochte gemeenten omgaan met de procedurele vereisten van titel 9.1. van de Awb. In hoofdstuk 4 komt het lerend vermogen van de gemeenten aan bod. De ombudsman geeft in de betreffende hoofdstukken een aantal (algemene) aanbevelingen ten behoeve van de interne klachtbehandeling. Hoofdstuk 5 bevat de algemene conclusies en een opsomming van de aanbevelingen. In de bijlagen is de informatie die de ombudsman tijdens het onderzoek heeft verkregen schematisch verwerkt.

Organisatie en proces van interne klachtbehandeling

Interne klachtbehandeling in kaart

2.1 Inleiding

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over de manier waarop een gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen⁴. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. De gemeente heeft vervolgens de algemene zorgplicht om de klacht behoorlijk af te doen⁵. Voor de behandeling van schriftelijke klachten is in de afdelingen 9.1.2. en 9.1.3. van de Awb een aantal procedurele vereisten opgenomen⁶.

In dit hoofdstuk komt aan de orde op welke wijze de interne klachtbehandeling bij de zes gemeenten is georganiseerd. Daarnaast keek de ombudsman of ze beschikken over een klachtenregeling. De ombudsman onderzocht ook hoe toegankelijk de gemeenten zijn voor hun inwoners als deze een klacht willen indienen, of de gemeenten de klacht herkennen en of er sprake is van een informele of formele klachtbehandeling.

2.2 Organisatie interne klachtbehandeling

De ombudsman vroeg aan de gemeenten hoe de interne klachtenbehandeling is georganiseerd.

Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne werken met een aparte klachtencoördinator. Bij de meeste gemeenten is de klachtencoördinator ondergebracht bij een centrale afdeling, bijvoorbeeld de afdeling Juridische zaken.

De gemeente Krimpen aan den IJssel werkt niet met een klachtencoördinator. De klachten gaan daar rechtstreeks ter behandeling naar de sectordirecteuren c.q. afdelingshoofden. De gemeente heeft wel een Mediator Sociaal Domein aangesteld om op een informele

⁴ Art. 9:1 Awb.

⁵ Afdeling 9.1.1. (art. 9:1 – 9:3) geldt zowel voor mondelinge als schriftelijke klachten.

⁶ Art. 9:4 – 9:16 Awb.

manier te voorkomen dat er klachten kunnen ontstaan. De ombudsman vindt dit een mooi initiatief.

De rol van de klachtencoördinator verschilt per gemeente. Soms is die louter coördinerend en voornamelijk gericht op de termijnbewaking. In andere gevallen is de klachtencoördinator ook inhoudelijk bij de klachtbehandeling betrokken.

De gemeente Vlaardingen heeft, naast de centrale klachtencoördinator, ook klachtencoördinatoren op de vakafdelingen. De centrale klachtencoördinator is verantwoordelijk voor de algehele coördinatie. Op de vakafdelingen worden de klachten inhoudelijk behandeld. De klachtencoördinatoren van de gemeente Capelle aan den IJssel behandelen de klachten inhoudelijk. In Westvoorne behandelen de klachtencoördinatoren de klachten – afhankelijk van de klacht – inhoudelijk of ze coördineren de behandeling. De klachtencoördinator van de gemeente Nissewaard heeft in eerste instantie een coördinerende rol bij de informele behandeling. Is er sprake van een formele behandeling van de klacht dan doet de klachtencoördinator onderzoek naar de klacht en stelt een klachtadvies op voor de behandelende sectordirecteur. In Hellevoetsluis coördineren de klachtencoördinatoren de klachtbehandeling.

Bij alle gemeenten spelen de hoofden van de vakafdelingen een rol bij de behandeling van de klachten. De afdelingshoofden/sectordirecteuren van de gemeenten Hellevoetsluis en Nissewaard krijgen, volgens de eigen klachtenregelingen, twee weken de tijd om de klacht zo mogelijk op informele wijze af te handelen. Als dat bij de gemeente Nissewaard niet lukt, gaat de klachtencoördinator over tot een formele behandeling van de klacht en stelt een advies op voor de behandelende sectordirecteur. Als de informele klachtbehandeling bij de gemeente Hellevoetsluis niet slaagt, wordt de klacht voorgelegd aan de adviescommissie voor de bezwaarschriften. Deze fungeert in Hellevoetsluis als klachtadviescommissie.

De ombudsman is van oordeel dat het aanstellen van een klachtencoördinator de interne klachtbehandeling ten goede komt. De interne klachtbehandeling is daardoor duidelijk herkenbaar ingebed binnen de organisatie van de gemeente. Of de klachtencoördinator een

coördinerende, inhoudelijke of toetsende rol heeft, is een keuze die een gemeente zelf kan maken. De ombudsman vindt het wel van belang dat de gemeente aan klagers duidelijk maakt wat hij kan verwachten van de klachtencoördinator, en daarmee ook van de klachtenprocedure.

2.3 *Klachtenregeling*

In titel 9.1. Awb zijn de minimumeisen voor een goede klachtbehandeling opgenomen. De gemeente heeft de vrijheid om extra voorschriften in een eigen regeling op te nemen, in het bijzonder als deze extra waarborgen voor de burger bevat⁷.

De ombudsman onderzocht of de gemeenten werken op basis van een klachtenregeling en/of een werkinstructie.

Vier van de zes onderzochte gemeenten hebben een eigen klachtenregeling opgesteld. De gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel beschikken niet over een klachtenregeling. Capelle aan den IJssel heeft wel een informatiefolder voor burgers die een klacht in willen dienen. De gemeente Krimpen aan den IJssel beschikt over een klachtenprotocol.

De gemeenten Hellevoetsluis en Vlaardingen beschikken, naast de klachtenregeling, over een handleiding voor de gemeentemedewerkers.

De ombudsman is er voorstander van dat gemeenten een klachtenregeling opstellen en die openbaar maken. Daarmee is het voor de burger duidelijk wat de procedure is en door wie zijn klacht wordt behandeld. De ombudsman acht het ook van belang dat alle medewerkers van de gemeente op de hoogte zijn van de klachtenprocedure. Een werkinstructie of een handleiding kan daarom een nuttige aanvulling zijn, zodat alle medewerkers van de gemeente weten hoe de interne klachtbehandeling plaats moet vinden.

De ombudsman adviseert de gemeenten Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel een klachtenregeling op te stellen en die

⁷ Algemene wet Bestuursrecht, Tekst en Commentaar, 8e druk, Inleidende opmerkingen, p 1057.

openbaar te maken. De klachtenregeling van de gemeente Nissewaard acht de ombudsman daarvoor een goed voorbeeld. Indien gemeenten dat wenselijk achten, kunnen zij een (concept) klachtenregeling voor advies voorleggen aan de ombudsman.

Aanbeveling 1

Stel een klachtenregeling vast – voor zover dit nog niet is gebeurd – en publiceer deze op de gemeentelijke website.

Aanbeveling 2

Zorg dat alle medewerkers binnen de gemeente op de hoogte zijn van de eigen klachtenprocedure.

2.4 Toegankelijkheid

Voor de burger is het van belang dat hij voldoende gelegenheid krijgt om zijn klacht in te dienen, zowel mondeling als schriftelijk. De ombudsman bekeek hoe toegankelijk de informatie daarover is op de websites van de zes gemeenten. De ombudsman onderzocht ook hoe toegankelijk de gemeenten zijn als een burger een klacht in wil dienen.

Toegankelijke informatie

De ombudsman constateert dat de gemeente Westvoorne – als enige gemeente – een directe link ‘*meldingen en klachten*’ op de gemeente-website heeft staan. Ook bij de gemeente Nissewaard is de informatie over het indienen van een klacht snel te vinden door op de link ‘*iets melden*’ te klikken. Op de websites van de vier andere gemeenten dient via de zoekfunctie te worden gezocht naar informatie over de klachtenprocedure. In de meeste gevallen is deze na (een aantal keer) doorklikken te vinden.

De websites van de gemeenten Vlaardingen en Nissewaard zijn het meest overzichtelijk voor wat betreft de informatievoorziening over de klachtenprocedure. Alle benodigde informatie (wijze van indienen van een klacht, wijze van klachtbehandeling, klachtenfolder en/of klachtenregeling) is uitgebreid en gemakkelijk te vinden.

Op de website van de gemeente Capelle aan den IJssel wordt kort uitleg gegeven hoe de klacht kan worden ingediend. Ook is te lezen hoe de klacht vervolgens wordt behandeld. In de klachtenfolder is nadere informatie over de klachtenprocedure te vinden.

De gemeente Hellevoetsluis heeft twee linkjes op de website, te weten *'klacht over gemeentelijke dienstverlening'* en *'klacht tegen ambtelijk of gemeentelijk optreden'*. Onder de eerste link is het digitale klachtenformulier te vinden. Bij de tweede link wordt uitleg gegeven waarover geklaagd kan worden en op welke wijze de klacht wordt behandeld.

Op de website van de gemeente Westvoorne is te lezen waarover kan worden geklaagd, dat de klacht door middel van het klachtenformulier (schriftelijk) kan worden ingediend en op welke wijze de klacht wordt behandeld. De Verordening Intern klachtrecht is via een link te raadplegen, waarin overigens wordt vermeld dat een klacht ook mondeling kan worden ingediend. Het klachtenformulier is eveneens via een link te raadplegen.

Ook de gemeente Krimpen aan den IJssel geeft op de website uitleg waarover een klacht kan worden ingediend en op welke wijze deze wordt behandeld.

Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne hebben de klachtenregelingen gepubliceerd op hun eigen websites. De regeling van de gemeente Hellevoetsluis is alleen op www.overheid.nl gepubliceerd.

De ombudsman merkt op dat niet iedere burger bekend is met het feit dat wetten en regelingen gepubliceerd worden op www.overheid.nl. Daarnaast komt bij het zoeken op internet naar *'klachtenregeling Hellevoetsluis'* de vervallen klachtenregeling 2013 tevoorschijn. De ombudsman geeft de gemeente Hellevoetsluis in overweging de actuele klachtenregeling ook op de eigen website van de gemeente te plaatsen.

De ombudsman constateert dat burgers die toegang hebben tot internet, via de websites van de onderzochte gemeenten, kennis

kunnen nemen waarover en de manier waarop zij een klacht in kunnen dienen. Ook bij de gemeentehuizen wordt informatie verstrekt over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend. Papieren versies van klachtenfolders of klachtenformulieren zijn in de meeste gevallen af te halen bij de gemeentehuizen.

De ombudsman vindt wel dat de informatie op de websites van een aantal gemeenten enigszins toegankelijker gemaakt kan worden door een directe link te maken voor de klachtenprocedure, zoals dat gedaan is bij de gemeente Westvoorne. Ook acht de ombudsman het logischer als de gemeente Hellevoetsluis alle informatie over het indienen van een klacht op één pagina zou plaatsen en de klachtenregeling op de eigen website publiceert.

Toegankelijkheid voor het indienen van een klacht

De ombudsman zag op de websites dat de mogelijkheden om een klacht in te dienen bij de ene gemeente beperkter zijn dan bij de andere gemeente.

Zo meldt de gemeente Krimpen aan den IJssel op de website dat klachten alleen schriftelijk kunnen worden ingediend. Op de website van de gemeente Westvoorne is te lezen dat men het klachtenformulier (van de website) dient in te vullen en het vervolgens per post moet toesturen.

Bij de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis en Vlaardingen kan een klacht via de website, door middel van het klachtenformulier, digitaal worden ingediend. Bij de gemeente Vlaardingen kan dit ook, zowel met als zonder DigiD. De klacht kan daar ook schriftelijk worden ingediend.

Bij Capelle aan den IJssel en Hellevoetsluis kan de klacht alleen digitaal worden ingediend als men beschikt over een DigiD. De website van Capelle aan den IJssel geeft nog wel aan dat het ingevulde klachtenformulier ook per post kan worden toegezonden.

Hoewel uit de interviews bleek dat een klacht meestal op meerdere manieren kan worden ingediend bij deze gemeenten, acht de

ombudsman de mogelijkheden voor het indienen van een klacht op enkele websites te beperkt. Een klager moet zijn klacht zo eenvoudig mogelijk in kunnen dienen. Door op de website te vermelden dat een klacht alleen met een DigiD of (alleen) schriftelijk kan worden ingediend, werpt de gemeente een ongewenste drempel op. Niet iedere burger beschikt over een DigiD, of weet hoe die te gebruiken. Daarnaast vindt de ombudsman dat gemeenten de mogelijkheid moeten bieden om een klacht per e-mail in te dienen. Volgens artikel 2:15 Awb dient de gemeente dan aan te geven dat deze weg is geopend. De ombudsman adviseert de gemeenten hiervoor een apart e-mailadres in te stellen.

Aanbeveling 3

Zorg dat er geen drempels (op de website van de gemeente) zijn voor het indienen van een klacht. Een burger moet in ieder geval telefonisch, mondeling, per brief, per e-mail of via de website (met en zonder DigiD) een klacht in kunnen dienen.

2.5 Klachtherkenning

De Awb geeft geen definitie van het begrip 'klacht'. Het uitgangspunt is een ruim klachtbegrip⁸. De ombudsman realiseert zich dat het soms lastig is een klacht te herkennen. Juist omdat er geen vastomlijnde definitie is, vergt het meer inzet van de gemeente om een klacht te herkennen. In het onderzoek heeft de ombudsman gekeken naar de klachtherkenning bij mondelinge en schriftelijke klachten.

Uit de interviews bleek dat de gemeenten een klacht definiëren als een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de gemeente zich jegens de klager heeft gedragen/een onheuse bejegening en/of het niet of te laat reageren door (een afdeling of medewerker van) de gemeente. Alle onderzochte gemeenten maken een onderscheid tussen een 'klacht' en een 'melding'. Een melding gaat bijvoorbeeld over een losliggende stoeptegels.

De ombudsman kreeg tijdens het onderzoek de indruk dat de meeste gemeenten schriftelijke klachten herkennen. Bij vijf gemeenten

⁸ NV II, Kamerstukken II, 25 837, nr 5, p. 7.

hebben de klachtencoördinatoren daarin een belangrijke rol, omdat de klachten in eerste instantie bij hen terechtkomen. Bij de gemeente Vlaardingen hangt bij de postkamer een checklist om direct bij binnenkomst al te toetsen of er sprake is van een klacht.

De ombudsman vraagt zich wel af of de gemeente Krimpen aan den IJssel de klachten in alle gevallen goed herkent, aangezien deze gemeente geen zicht heeft op het aantal en de aard van de klachten. De schriftelijke klachten worden in ieder geval niet *'als klacht'* geregistreerd. Uit het dossieronderzoek van de ombudsman bleek ook dat de klacht- en de bezwaarprocedure in een paar gevallen door elkaar heen liep.

De ombudsman heeft eveneens twijfels over de herkenning van de mondelinge klachten bij andere gemeenten. Tijdens de interviews bleek dat de klachtencoördinatoren geen zicht hebben op de mondelinge klachten. Deze komen meestal via de telefonistes of via een callcenter binnen bij de vakafdeling. Waarover deze klachten gaan en hoe ze worden behandeld, bleek tijdens het onderzoek bij de meeste onderzochte gemeenten onduidelijk. De gemeente Vlaardingen verwijst bij mondelinge of telefonische klachten naar de digitale of postale mogelijkheid zodat iedere klacht geregistreerd en gevolgd kan worden in de digitale systemen. De gemeente Westvoorne gaf later – in reactie op de conceptversie van dit rapport – aan dat het Servicepunt van de gemeente de mondelinge klachten registreert en doorverbindt naar de klachtencoördinator of de vakafdeling. Ook de gemeente Nissewaard gaf – in reactie op de conceptversie van dit rapport – aan dat de medewerkers van de Stadswinkel wel inzicht hebben in de mondelinge klachten.

Kortom, de meeste gemeenten herkennen de schriftelijke klachten over het algemeen goed. Wel heeft de ombudsman zorgen over de herkenning (en behandeling) van mondelinge klachten. Het feit dat een aantal gemeenten geen inzicht heeft in de afhandeling van de mondelinge klachten, kan erop duiden dat deze klachten onvoldoende worden herkend. De ombudsman adviseert de gemeenten hier aandacht aan te besteden.

Aanbeveling 4

Zorg dat ook mondelinge klachten worden herkend, op alle niveaus binnen de gemeente.

2.6 Onderscheid informele en formele klachtbehandeling

Sommige gemeenten kiezen ervoor een (schriftelijke) klacht eerst op een informele wijze te behandelen. Dat kan bijvoorbeeld door bij de ontvangst van de klacht direct telefonisch contact op te nemen met de klager om tot een oplossing te komen. Soms kan het geven van een nadere toelichting of het aanbieden van excuses voldoende zijn. Als de klacht op die wijze tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, vervalt volgens artikel 9:5 Awb de verplichting tot het verder toepassen van de klachtenprocedure⁹. De klacht is dan afgehandeld zonder dat het komt tot een beoordeling van de klacht.

Als een klager niet tevreden is met de informele klachtafhandeling door de gemeente, of als de gemeente geen aanleiding ziet voor een informele klachtbehandeling, dan dient de klacht op formele wijze behandeld te worden. Daardoor moet de (verdere) klachtbehandeling voldoen aan de vereisten van titel 9.1. van de Awb. Zodra de gemeente naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze titel¹⁰.

Uit het onderzoek is gebleken dat vier gemeenten – Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Nissewaard en Westvoorne – een klacht in eerste instantie op informele wijze behandelen. Als dat niet lukt, volgt de (verdere) formele behandeling van de klacht. Hellevoetsluis maakt, als enige gemeente, gebruik van een klachtadviescommissie¹¹ bij de formele behandeling van de klachten. De gemeenten Vlaardingen en Krimpen aan den IJssel maken geen onderscheid tussen een informele en formele behandeling van de klachten.

⁹ Titel 9.1. Awb.

¹⁰ Artikel 9:5 Awb.

¹¹ Adviescommissie voor de bezwaarschriften.



Door een informele (telefonische) benadering kan de klacht in een aantal gevallen snel worden behandeld. Bij niet al te ingewikkelde klachten kan dit goed werken. De ombudsman vraagt zich wel af of de klachtenprocedure voor een klager altijd duidelijk is als hij bijvoorbeeld telefonisch wordt benaderd door de gemeente. Wat is de status van het telefoongesprek? Is het voor een klager duidelijk dat het om een informatief gesprek gaat? Of is er sprake van telefonisch horen? Is het voor de klager duidelijk dat het om een informele behandeling van zijn klacht gaat? Wordt het gesprek nog schriftelijk bevestigd? Weet de klager dat hij eventueel nog verder kan gaan met een formele procedure?

De ombudsman merkt op dat het daarnaast voor de klager onduidelijk kan zijn als gemeenten geen keuze maken tussen een informele en formele klachtbehandeling. Voor de klager geeft dit namelijk onzekerheid over de wijze waarop zijn klacht wordt behandeld.

De ombudsman vraagt de gemeenten, voor zover zij dat nog niet doen, hierover duidelijk te communiceren met de klager. De ombudsman vindt het van belang dat het voor de klager duidelijk is of zijn klacht op een informele of formele manier wordt behandeld en wat dat voor zijn klachtbehandeling betekent.

Aanbeveling 5

Maak – voor zover dat nog niet is gedaan – een duidelijke keuze tussen een informele en/of formele klachtbehandeling en communiceer deze keuze helder richting de klager.

Procedurele vereisten interne klachtbehandeling

Interne klachtbehandeling in kaart

3.1 *Inleiding*

Uitgangspunt van de interne klachtbehandeling is dat een gemeente klachten behoorlijk behandelt. Voor de behandeling van schriftelijke klachten geeft de Awb een aantal procedurele eisen, waaraan de gemeente moet voldoen. Gemeenten kunnen ervoor kiezen om de mondelinge klachten ook op deze wijze te behandelen. De procedurele eisen voor de behandeling van schriftelijke klachten zijn:

- De ontvangst van de klacht moet schriftelijk worden bevestigd (artikel 9:6 Awb);
- Klachtbehandeling moet gedaan worden door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd (artikel 9:7 Awb);
- De klager moet de gelegenheid worden geboden om te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt (artikel 9:10 Awb);
- De klacht moet binnen zes weken (of binnen tien weken bij een klachtadviesprocedure) worden behandeld (artikel 9:11 Awb);
- De klager moet schriftelijke en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de klachtbehandeling (artikel 9:12 Awb).

In dit hoofdstuk komt aan de orde of de klachtbehandeling van de gemeenten voldoet aan deze vereisten.

3.2 *Schriftelijke ontvangstbevestiging*

De gemeente dient de ontvangst van een schriftelijke klacht schriftelijk te bevestigen (artikel 9:6 Awb). Het tijdstip van de ontvangst van een klacht is bepalend voor het begin van de behandelingstermijn.

De onderzochte gemeenten hebben alle aangegeven de ontvangst van een schriftelijke klacht te bevestigen. Vijf gemeenten gaven aan dit schriftelijk te doen. De gemeente Vlaardingen zet ook mondeling ingediende klachten in samenspraak met de klager op schrift en bevestigt deze vervolgens schriftelijk.

De gemeente Hellevoetsluis stuurt een klacht die per e-mail binnenkomt (met een retourenvelop) terug naar de afzender met het verzoek de e-mail te ondertekenen. De gemeente Nissewaard doet dit ook, zodra de formele procedure wordt gevolgd.

De gemeente Capelle aan den IJssel behandelt de klachten zo veel mogelijk op informele wijze, waardoor de klachten meestal per e-mail of telefonisch worden bevestigd. Als direct na ontvangst van een klaagschrift telefonisch wordt gereageerd door de gemeente en de klager is met de reactie tevreden, dan blijft in Capelle aan den IJssel een verdere klachtbehandeling achterwege¹². In dergelijke gevallen hoeft de klacht niet schriftelijk te worden bevestigd.

Het telefonisch bevestigen van de ontvangst kan echter wel problematisch worden, als blijkt dat een klager niet tevreden is met de informele afhandeling. De formele procedure zal dan verder gevolgd moeten worden en dan dient te worden voldaan aan de procedurele vereisten uit de Awb. In dat geval zal de ontvangst van de klacht dus toch nog schriftelijk bevestigd moeten worden.

De ombudsman is er voorstander van om de ontvangst of de afhandeling van de klacht per e-mail of per brief te bevestigen. Dat geeft de gemeente de mogelijkheid uitleg te geven over de klachtenprocedure. Een aantal gemeenten doet dit ook, zoals de gemeente Hellevoetsluis. In de ontvangstbevestiging wordt meteen uitgelegd hoe de klachtenprocedure werkt en dat er in eerste instantie sprake is van een informele behandeling van de klacht. Dit schept niet alleen duidelijkheid over de procedure, maar geeft de klager ook rechtszekerheid over de behandeltermijn.

¹² Als direct na ontvangst van een klaagschrift telefonisch opheldering of genoegdoening wordt verschaft en de klager daarmee tevreden is, is de klacht afgedaan (MvT, Kamerstukken II 25 837, nr. 3, p. 8).

Aanbeveling 6

Stuur de klager in alle gevallen tijdig per brief of per e-mail een bevestiging van de ontvangst van de klacht met een uitleg over de klachtenprocedure.

3.3 Klachtbehandelaar

Een klacht moet worden behandeld door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd (artikel 9:7 lid 1 Awb).

De onderzochte gemeenten gaven alle aan dat het proces van klachtbehandeling zodanig is ingericht, dat degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd, de klacht niet zelf behandelt. Voor zover de ombudsman dit uit het dossier-onderzoek kon opmaken, worden de klachten over het algemeen behandeld door klachtencoördinatoren, afdelingshoofden c.q. sectordirecteuren of medewerkers van de vakafdeling. De gemeente Hellevoetsluis heeft voor de formele klachtbehandeling de adviescommissie voor de bezwaarschriften belast met de behandeling van en de advisering over de klachten.

De ombudsman zag in twee klachtenregelingen, die van Nissewaard en Vlaardingen, dat expliciet is opgenomen door wie een klacht over de burgemeester, de wethouders, de gemeentesecretaris, de directeuren en/of de afdelingshoofden wordt behandeld. Deze procedure waarborgt dat de klachtbehandelaar niet betrokken is bij de gedraging waarover wordt geklaagd. Bij de vier andere gemeenten was – ten tijde van het onderzoek – niet duidelijk hoe dit is georganiseerd. De gemeente Hellevoetsluis heeft in de klachtenregeling wel opgenomen dat als een klacht betrekking heeft op de afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning, de gemeentesecretaris bepaalt wie de klacht behandelt.

In het Protocol interne klachtbehandeling van de gemeente Krimpen aan den IJssel is opgenomen dat de sectordirecteuren alle klachten behandelen. En in de Verordening Intern klachtrecht Westvoorne

2002 staat dat de klachtencoördinator erop toeziet dat de behandeling van een klaagschrift conform het bepaalde in de Verordening plaatsvindt. De klachtencoördinator en de direct leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft stellen een advies op voor het college.

In de klachtenfolder van de gemeente Capelle aan den IJssel staat weliswaar dat er geklaagd kan worden over een lid van het college, maar wie deze klacht vervolgens behandelt, is niet duidelijk.

Aanbeveling 7

Neem in de klachtenregeling op wie klachten over de burgemeester, de wethouders, de gemeentesecretaris, de directeuren en/of de afdelingshoofden behandelt.

3.4 Horen klager en verslag

De gemeente dient een klager in de gelegenheid te stellen te worden gehoord (artikel 9:10 Awb). Horen geeft hem de gelegenheid een klacht te verduidelijken of nadere informatie te verstrekken. De gemeente is verplicht van het horen een verslag te maken. Het horen kan ook telefonisch plaatsvinden. Dit kan echter alleen als er in overleg met de klager toe wordt besloten¹³.

Bij de gemeenten Capelle aan den IJssel en Nissewaard wordt de klager gehoord bij de formele behandeling van de klacht. Ook bij de gemeente Hellevoetsluis gebeurt dit bij de formele behandeling. Het horen wordt dan gedaan door de adviescommissie voor de bezwaarschriften.

De gemeenten Vlaardingen en Westvoorne gaven tijdens de interviews aan dat er niet standaard wordt gehoord. De gemeente Vlaardingen biedt de mogelijkheid tot horen aan als de klachtbehandeling niet tot een oplossing leidt. De gemeente Westvoorne informeert in de schriftelijke afhandelingsbrief of de klager nog

¹³ Aldus ook No 31 januari 2002, JB 200110. “De Nationale ombudsman stelt overigens strikte voorwaarden aan telefonisch horen” (zie bijv. No 8 mei 2002, rapport 2002/141; No 21 oktober 2002, rapport 2002/321).

behoefte heeft om te worden gehoord. De klager kan dus pas na zijn klachtbehandeling aangeven of hij nog gehoord wil worden.

De ombudsman adviseert de gemeenten, voor zover dit nog niet gebeurt, de klager over de mogelijkheid van hoor en wederhoor te informeren. Als er telefonisch wordt gehoord, dient de status van het gesprek duidelijk gemaakt te worden aan de klager en dient er instemming van de klager te zijn.

De ombudsman adviseert de gemeente Westvoorne de klager vóór de afdoening van de klacht in de gelegenheid te stellen te worden gehoord. Alleen dan wordt voldaan aan de wettelijke vereiste van artikel 9:10 Awb. Het is niet toelaatbaar dat het horen pas plaatsvindt nadat het bestuursorgaan reeds een inhoudelijk oordeel heeft gegeven over de klacht¹⁴. Inmiddels heeft de gemeente Westvoorne – in reactie op het conceptrapport – laten weten intern de mogelijkheid te bespreken om eerder de gelegenheid te bieden voor een gesprek.

Aanbeveling 8

Informeer de klager over de mogelijkheid van hoor en wederhoor. Als er telefonisch wordt gehoord, dient de status van het gesprek duidelijk gemaakt te worden aan de klager en dient er instemming van de klager te zijn.

3.5 Tijdige afdoening

De Awb gaat uit van een termijn van maximaal zes weken voor de afdoening van een schriftelijke klacht. Deze termijn kan worden verlengd met vier weken. Is er een klachtadviescommissie ingeschakeld, dan mag de gemeente een termijn van tien weken aanhouden, met een eventuele verlenging van maximaal vier weken (artikel 9:11 Awb). Verder uitstel is alleen mogelijk als de klager daarmee schriftelijk instemt.

Tijdens het dossieronderzoek door de ombudsman bleek dat de gemeente Vlaardingen nagenoeg alle (onderzochte) klachten

¹⁴ No 20 oktober 2004, AB 2004/452.

binnen de termijn van zes weken gemotiveerd en schriftelijk behandelt. De gemeenten Capelle aan den IJssel en Westvoorne behandelen de meeste (onderzochte) klachten eveneens binnen de termijn van zes tot tien weken. Bij enkele klachten duurde de behandeling een paar weken langer.

Bij de gemeenten Nissewaard en Hellevoetsluis wordt de wettelijke termijn voor klachtbehandeling ruimschoots overschreden zodra er sprake is van een formele klachtbehandeling¹⁵.

Uit het dossieronderzoek bleek dat de gemeente Nissewaard de informele klachtbehandeling in de meeste gevallen snel oppakt. De klager krijgt binnen korte termijn een gemotiveerd en schriftelijk antwoord. Zodra echter de informele behandeling niet slaagt en de formele klachtbehandeling verder in gang moet worden gezet, blijkt dat de wettelijke termijnen nog wel eens ruimschoots worden overschreden. Voor de ombudsman is de oorzaak van deze overschrijdingen niet inzichtelijk geworden. Het is in ieder geval wel duidelijk dat de formele klachtafhandeling bij de gemeente Nissewaard in een aantal gevallen veel te lang duurt.

Bij de gemeente Hellevoetsluis mag de informele klachtbehandeling, volgens de nieuwe klachtenregeling 2015, twee weken duren. Als dit niet lukt, dan dient de gemeente verder te gaan met de formele klachtbehandeling. In de klachtenregeling staat ook dat de klacht binnen tien weken na ontvangst dient te worden behandeld. Deze langere termijn is wettelijk toegestaan als de gemeente gebruik maakt van een klachtadviescommissie.

De gemeente Hellevoetsluis stuurt de klager in eerste instantie een ontvangstsbevestiging met de mededeling dat de klacht op een informele wijze door de vakafdeling zal worden behandeld. Uit het dossieronderzoek bleek dat het de gemeente niet altijd lukt de informele behandeling binnen twee weken af te ronden. Het duurde in de onderzochte gevallen zes tot achttien weken voordat de klagers bericht kregen dat hun klacht (verder) op formele wijze behandeld zou gaan worden. De ombudsman constateert dat de gemeente de termijn voor de informele behandeling, zoals verwoord in de eigen

¹⁵ De ombudsman gaf dit ook aan in zijn jaarverslagen van 2015 over deze gemeenten.

klachtenregeling, ruimschoots overschrijdt en niet tijdig overgaat tot een formele behandeling van de klacht. De ombudsman zag ook dat het – na de mededeling over de formele procedure – nog vier tot zes weken duurde voordat de klagers daadwerkelijk werden gehoord door de adviescommissie. Vervolgens was het advies van de adviescommissie na twee tot vier weken gereed¹⁶. Voordat de klagers uiteindelijk bericht kregen over de afhandeling van de klacht, waren er in de betreffende dossiers weer één tot meerdere weken verstreken. De ombudsman constateert dat het door de huidige werkwijze in Hellevoetsluis onmogelijk is om de klachten binnen de wettelijk gestelde termijnen te behandelen.

De ombudsman begrijpt dat gemeenten in eerste instantie proberen op informele wijze een klacht te behandelen. Hij vindt het echter niet behoorlijk als gemeenten daardoor de wettelijke termijnen uit het oog verliezen. Dit knelt vooral bij Nissewaard en Hellevoetsluis. De problemen spelen met name bij de klachten waar informele klachtbehandeling niet tot een oplossing leidt en de formele klachtbehandeling volgt. Het lijkt erop dat de procedurele bewaking van de klachtafhandeling bij deze gemeenten onvoldoende adequaat is. De ombudsman vraagt daarom de nadrukkelijke aandacht om de wettelijke termijnen voor de klachtbehandeling in acht te nemen.

De ombudsman vindt het ook van belang dat de gemeenten verdagingsberichten sturen als de wettelijke termijn niet wordt gehaald. Tijdens het onderzoek bleek dat bijna geen enkele gemeente consequent is met het tijdig versturen van schriftelijke verdagingsberichten.

Aanbeveling 9

Neem de wettelijke termijnen in acht bij de klachtbehandeling, ook als de informele behandeling niet tot tevredenheid leidt en de formele behandeling zal volgen.

Aanbeveling 10

Informeer de klager in alle gevallen tijdig per brief of per e-mail als een wettelijke termijn wordt overschreden.

¹⁶ De adviescommissie kan maximaal zes weken de tijd nemen om tot een advies te komen.

3.6 Gemotiveerde afdoening

De gemeente dient een klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden (artikel 9:12 lid 1 Awb). Bevindingen geven de feiten weer die tijdens het onderzoek zijn vastgesteld. In het oordeel dient de gemeente de klacht uitdrukkelijk gegrond of ongegrond te verklaren¹⁷.

De ombudsman onderzocht of de gemeenten de klachten gemotiveerd afhandelen. De ombudsman zag dat de gemeente Capelle aan de IJssel, door de keuze voor de informele behandeling, de meeste klachten telefonisch of (summier) per e-mail afdoet. In een enkel geval stuurde de gemeente (naar aanleiding van een formele afhandeling) een schriftelijke gemotiveerde afdoeningsbrief aan de klager. In deze brief werd de term gegrond of ongegrond gebruikt.

Over een gemotiveerde afdoening door de gemeente Krimpen aan den IJssel kan de ombudsman weinig melden. Het aantal dossiers dat de ombudsman kon inzien was daarvoor te beperkt.

De gemeente Hellevoetsluis stuurt de klager bij zowel de informele als de formele behandeling een gemotiveerde afdoeningsbrief. Bij de formele behandeling wordt het advies van de adviescommissie bij de afhandelingsbrief gevoegd. Dit advies wordt meestal door de gemeente overgenomen. De klachten worden bij de formele behandeling gegrond of ongegrond verklaard.

Van de gemeente Nissewaard ontvangt de klager eveneens bij de informele en de formele behandeling een (uitgebreid) gemotiveerd oordeel. De klachten worden bij de formele behandeling in de meeste gevallen gegrond of ongegrond verklaard.

Ook de gemeente Vlaardingen stuurt de klagers gemotiveerde afdoeningsbrieven. In de meeste gevallen is de motivering ruim voldoende en wordt op alle grieven ingegaan. In een enkel geval kan de motivering, aldus de ombudsman, iets uitgebreider. De

¹⁷ Algemene wet bestuursrecht, 8e druk, Tekst en commentaar, p 1076 : “Via de Wet extern klachtrecht (stb.2005, 71) is sinds maart 2005 uitdrukkelijk in lid 1 opgenomen dat het bestuursorgaan in de afdoeningsbrief ook een oordeel over de klacht moet opnemen.”

gemeente gebruikt de termen gegrond of ongegrond niet in de afhandelingsbrieven.

De gemeente Westvoorne heeft de klachten in een aantal van de onderzochte klachtdossiers afgedaan met een gemotiveerde brief. De rest van de klachten werd telefonisch afgehandeld. De termen gegrond of ongegrond worden niet gebruikt door de gemeente bij de klachtafhandeling.

Op basis van het onderzoek constateert de ombudsman dat enkele gemeenten nog wel stappen kunnen zetten op het gebied van een gemotiveerde afdoening van de klacht. Een overheid motiveert immers haar handelen duidelijk naar de burger. Daarnaast lijken enkele gemeenten koudwatervrees te hebben de term gegrond of ongegrond ten aanzien van een klacht te hanteren. De ombudsman adviseert de gemeenten – in overeenstemming met de bedoeling van de wetgever – de klacht ‘gegrond’ of ‘ongeground’ te verklaren.

Aanbeveling 11

Stuur na een formele klachtbehandeling altijd een brief of een e-mail aan de klager met daarin het oordeel over de klacht (gegrond of ongegrond) en de feiten en overwegingen waarop het oordeel berust.

3.7 Verwijzing naar de ombudsman

De gemeente is verplicht te verwijzen naar de externe klachtinstantie. De gemeente moet de klager informeren bij welke ombudsman en binnen welke termijn hij een verzoekschrift in kan dienen (artikel 9:12 tweede lid Awb).

De ombudsman onderzocht op de websites en in de klachtdossiers of de gemeenten verwijzen naar de gemeentelijke ombudsman.

Op de websites van de gemeenten wordt verwezen naar de gemeentelijke ombudsman. Hoewel de ombudsman al jaren geleden is verhuisd, stond op de website van de gemeente Westvoorne ten



tijde van het onderzoek nog wel een oud kantooradres van de gemeentelijke ombudsman. Ook in de brieven aan de klagers werd nog steeds het vorige adres genoemd. De gemeente heeft – in reactie op het conceptrapport – laten weten dat dit inmiddels is aangepast. In de klachtenfolder van de gemeente Krimpen aan den IJssel is eveneens nog het oude adres van de ombudsman vermeld.

Alle gemeenten hebben aangegeven in de afhandeling van de klacht te verwijzen naar de ombudsman. Uit de dossieronderzoeken bleek echter dat dit niet altijd gebeurt.

Door de informele behandeling van de klachten in Capelle aan den IJssel, verwijst de gemeente bijna nooit naar de ombudsman. Bij een formele afdoening verwijst Capelle aan den IJssel in de afdoeningsbrief wel naar de ombudsman. Hellevoetsluis verwijst standaard naar de ombudsman in de brieven bij een formele klachthandeling. De gemeente Nissewaard doet dit ook in bijna alle (onderzochte) gevallen bij een formele afdoening. Bij de informele behandeling gebeurt dit niet. De gemeenten Vlaardingen, Westvoorne en Krimpen aan den IJssel verwijzen in bijna alle afdoeningsbrieven naar de ombudsman.

4.1 Inleiding

Eén van de doelen van het interne klachtrecht is dat gemeente en klager tot een bevredigende oplossing komen en dat er herstel van vertrouwen plaatsvindt in de overheid. Het klachtrecht biedt de gemeente ook de mogelijkheid om kritisch te kijken naar het eigen handelen. Een analyse van de klachten kan voor een gemeente aanleiding zijn om verbeterpunten te onderkennen en structurele verbeteringen door te voeren. Zo kunnen in de toekomst klachten over hetzelfde onderwerp worden voorkomen.

De ombudsman keek in dit onderzoek of de gemeenten nagaan of de klager tevreden is met de klachtafhandeling. De ombudsman keek ook of de gemeenten de klachten registreren en publiceren.

4.2 Tevredenheid van de klager

De klachtbehandeling moet bijdragen aan het herstel van geschonden vertrouwen in de overheid. Zo vergroot de gemeente de kans dat de klachtbehandeling leidt tot tevredenheid bij de klager. De bewijslast dat een klager tevreden is, ligt overigens wel bij het bestuursorgaan. De eigen overtuiging van het bestuursorgaan is hiervoor niet voldoende. Het gaat om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij dat naar het oordeel van het bestuursorgaan had behoren te zijn¹⁸.

In het onderzoek heeft de ombudsman gevraagd in hoeverre gemeenten nagaan of de klager tevreden is met de klachtbehandeling.

De gemeente Nissewaard gaat expliciet na of de klager tevreden is over de (informele) klachtafhandeling. Nissewaard stuurt de klagers zoveel mogelijk een zogenaamde *tevredenheidsbrief* na de informele afhandeling. In deze brief wordt de informele afhandeling bevestigd en wordt gevraagd of klager tevreden is met de afhandeling.

¹⁸ No 28 december 2000, AB 200/143; JB 2001/43.

De ombudsman vindt het belangrijk dat gemeenten, met name bij de informele behandeling, nagaan of de burger tevreden is met zijn klachtbehandeling. Dit kan, zoals bij de gemeente Nissewaard, door een schriftelijke bevestiging van de klachtbehandeling te sturen en te vragen of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Er moet in ieder geval helderheid zijn over de tevredenheid van de klager. Ook met het oog op latere procedures.

Aanbeveling 12

Ga telefonisch of schriftelijk na of de klager inderdaad tevreden is met de informele klachtafhandeling.

4.3 Registratie van de klachten

Gemeenten hebben volgens de Awb een registratieplicht van de klachten (art. 9:12a Awb). Dit geldt overigens alleen voor de schriftelijke klachten. Mondelinge klachten hoeven niet te worden geregistreerd. Registratie geeft inzicht in de klachten die zijn ingediend.

Tijdens het onderzoek bleek dat bijna alle gemeenten de schriftelijke klachten registreren. Vijf gemeenten houden de (stand van zaken over de) klachten bij in het gemeentelijke registratiesysteem of hebben daarvoor een apart overzicht. Bij de gemeente Krimpen aan den IJssel worden de binnengekomen schriftelijke klachten niet 'als klacht' geregistreerd.

Zoals eerder in dit onderzoek aan de orde gesteld, heeft een aantal van de onderzochte gemeenten geen zicht op de hoeveelheid en de aard van de telefonisch of mondeling ingediende klachten. Hoewel registratie van de mondelinge klachten niet wettelijk is voorgeschreven, vindt de ombudsman het wel zinvol dat gemeenten inzicht krijgen in de telefonische en mondelinge klachten. Deze klachten kunnen namelijk ook punten opleveren die bijdragen aan een verbetering van de gemeentelijke organisatie en dienstverlening.

Aanbeveling 13

Registreer niet alleen de schriftelijke klachten, maar zorg ook voor inzicht in de telefonische en mondelinge klachten.

4.4 Publicatie van geregistreerde klachten

De gemeente dient de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren (artikel 9:12a Awb).

Alle gemeenten, met uitzondering van Krimpen aan den IJssel, maken jaarlijks een overzicht van de behandelde klachten, bespreken dit binnen de gemeente, sturen het toe aan de gemeenteraad en publiceren het overzicht.

Bij de gemeente Hellevoetsluis wordt jaarlijks een juridisch jaarverslag gemaakt, waarin de klachten aan bod komen. Hierin staan ook de aanbevelingen van de adviescommissie. Ook de gemeente Vlaardingen maakt jaarlijks een verslag van de behandelde klachten en publiceert deze op de website. De gemeente Nissewaard maakt jaarlijks een uitgebreid klachtenverslag dat inzicht geeft in het aantal klachten, hoeveel er informeel en formeel zijn behandeld, de uitkomst van de klachtbehandeling, de geschonden normen, het aantal klachten per sector, de doorlooptijden en de aanbevelingen. Capelle aan den IJssel meldt in het jaarverslag het aantal binnengekomen en behandelde klachten en hoeveel klachten er informeel/formeel behandeld zijn. De gemeente Westvoorne publiceert in het burgerjaarverslag in hoeveel gevallen er gebruik is gemaakt van de klachtenregeling.

De gemeenten Hellevoetsluis, Nissewaard, Vlaardingen gaven aan dat het klachtenverslag, maar ook de evaluatie van individuele klachten, nog wel eens leiden tot een beleidswijziging of verbetering van de werkprocessen.

Volgens de gemeenten Capelle aan den IJssel en Westvoorne leiden de klachten, gezien het geringe aantal en de aard van de klachten, zelden tot een beleidswijziging of wijziging in de processen.



De ombudsman vindt het belangrijk dat, met het oog op het leereffect, de klachten worden geanalyseerd door de gemeente. Ook al is het aantal klachten gering. Een regelmatige analyse van klachten over een aantal jaren levert een gemeente ten slotte informatie op over knelpunten in de dienstverlening en geeft de gemeente de mogelijkheid deze aan te pakken.

5.1 *Inleiding*

In dit rapport is de interne klachtbehandeling van de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne in kaart gebracht. De ombudsman onderzocht of er op onderdelen van de interne klachtbehandeling verbetering mogelijk of wenselijk is. Op basis van zijn onderzoek komt de ombudsman tot een aantal conclusies. De (algemene) aanbevelingen uit de voorgaande hoofdstukken zijn tot slot in één overzicht opgenomen.

5.2 *Conclusies*

5.2.1. *Algemene conclusie*

De algemene conclusie van dit onderzoek op eigen initiatief is dat de interne klachtbehandeling bij bijna alle onderzochte gemeenten goed is ingebed. De onderzochte gemeenten hebben de interne klachtbehandeling op verschillende wijzen ingericht, maar zijn toegankelijk voor burgers die een klacht willen indienen. Op onderdelen ziet de ombudsman nog wel verbeterpunten. Deze zijn in de voorgaande hoofdstukken aan de orde gekomen.

5.2.2. *Conclusies op onderdelen*

De conclusies op onderdelen komen in deze paragraaf aan de orde.

5.2.2.1 *Organisatie en proces van interne klachtbehandeling*

Organisatie interne klachtbehandeling

Alle gemeenten, met uitzondering van Krimpen aan den IJssel, werken met een klachtencoördinator. De rol van de klachtencoördinator verschilt per gemeente. Soms is die louter coördinerend en voornamelijk gericht op termijnbewaking. In andere gevallen is de klachtencoördinator ook inhoudelijk betrokken bij de

klachtbehandeling. De ombudsman is van oordeel dat het aanstellen van een klachtencoördinator de interne klachtbehandeling ten goede komt. De interne klachtbehandeling krijgt daardoor een duidelijke en herkenbare inbedding binnen de organisatie van de gemeente. Het dient voor een klager wel duidelijk te zijn wat hij van de klachtencoördinator kan verwachten bij de behandeling van zijn klacht.

Klachtenregeling

Vier van de zes onderzochte gemeenten beschikken over een klachtenregeling. De gemeente Capelle aan den IJssel heeft geen klachtenregeling, maar wel een klachtenfolder. De gemeente Krimpen aan den IJssel beschikt over een klachtenprotocol. De ombudsman adviseert deze twee gemeenten een klachtenregeling op te stellen en openbaar te maken, zodat de burger weet hoe de klachtenprocedure binnen zijn gemeente werkt. De klachtenregeling van de gemeente Nissewaard kan hiervoor als voorbeeld dienen. Een werkinstructie of een handleiding voor de medewerkers binnen de gemeente kan daarbij een aanvulling zijn. De ombudsman acht het ook van belang dat alle medewerkers binnen de gemeente op de hoogte zijn van de eigen klachtenprocedure.

Toegankelijkheid

Alle onderzochte gemeenten hebben informatie op hun website staan over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend. De websites van de gemeenten Vlaardingen en Nissewaard zijn het meest overzichtelijk voor wat betreft de informatievoorziening over de klachtenprocedure. Een directe link '*meldingen en klachten*' zoals op de website van de gemeente Westvoorne, zorgt ervoor dat informatie over de klachtenprocedure snel is te vinden. De toegankelijkheid van sommige gemeenten (via de website) voor het indienen van een klacht kan volgens de ombudsman op onderdelen nog worden verbeterd. De ombudsman is van oordeel dat door op een website te vermelden dat een klacht alleen met een DigiD of (alleen) schriftelijk kan worden ingediend, de gemeente een ongewenste drempel opwerpt. De ombudsman vindt dat een burger in ieder geval telefonisch, mondeling, per brief, per e-mail of via de website een klacht (met en zonder DigiD) in moet kunnen dienen. Gemeenten dienen daarover duidelijk te zijn op hun websites.

Klachtherkenning

De ombudsman kreeg tijdens het onderzoek de indruk dat de meeste gemeenten de schriftelijke klachten herkennen. Wel heeft de ombudsman zorgen over de herkenning (en behandeling) van de telefonische en mondelinge klachten. Tijdens het onderzoek is gebleken dat niet alle gemeenten inzicht hebben in de aard en de hoeveelheid van de telefonische en mondelinge klachten. De ombudsman heeft daarom twijfels of deze wel voldoende worden herkend.

De ombudsman vindt de checklist bij de postkamer van de gemeente Vlaardingen een goede eerste toets voor klachtherkenning. Deze zou ook gebruikt kunnen worden voor de herkenning van de telefonische en mondelinge klachten.

Informele en formele klachtafhandeling

Het vlot inspelen op een klacht en het naar tevredenheid oplossen ervan heeft bij de meeste gemeenten de voorkeur boven een formele afdoening. Daarom proberen diverse gemeenten een klacht in eerste instantie op informele wijze te behandelen. Als de informele behandeling niet lukt, volgt een formele behandeling. Gemeenten die geen duidelijke keuze maken tussen een informele en formele klachtbehandeling, veroorzaken onzekerheid voor de klager over de wijze waarop zijn klacht wordt behandeld. De ombudsman vindt het belangrijk dat de gemeente de klager duidelijk informeert op welke wijze (informeel of formeel) de klacht wordt behandeld en welke consequenties deze behandeling heeft.

5.2.2.2 Procedurele vereisten

Ontvangstbevestiging

Bijna alle gemeenten bevestigen de ontvangst van een schriftelijke klacht op schriftelijke wijze. De ombudsman is voorstander van de wijze waarop de gemeente Hellevoetsluis dat doet. De gemeente legt in de ontvangstbevestiging uit hoe de klachtenprocedure werkt en dat er in eerste instantie sprake is van een informele klachtbehandeling. Dit schept duidelijkheid over de procedure aan de klager. Indien de informele behandeling niet binnen twee weken is gelukt en de ontvangstbevestiging nog niet is verstuurd, acht

de ombudsman het wenselijk de schriftelijke ontvangstbevestiging alsnog te sturen (voorzien van een uitleg van de klachtenprocedure). Dit geeft voor de klager rechtszekerheid over de termijn van behandeling.

Klachtbehandelaar

De onderzochte gemeenten gaven allemaal aan dat het proces van klachtbehandeling zodanig is ingericht, dat degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd, niet de klacht behandelt.

In twee klachtenregelingen¹⁹ is expliciet opgenomen door wie een klacht over de burgemeester, de wethouders, de gemeentesecretaris, de directeuren en/of afdelingshoofden wordt behandeld. De ombudsman is er voorstander van dit in de klachtenregeling op te nemen. Dan is in alle gevallen duidelijk door wie een klacht wordt behandeld. De gemeente Hellevoetsluis heeft als enige gemeente gekozen voor een klachtadviesprocedure bij de formele klachtbehandeling en sluit hiervoor aan bij de adviescommissie voor de bezwaarschriften.

Horen en verslag

Uit het onderzoek van de ombudsman blijkt dat niet alle zes gemeenten een klager standaard horen en daarover verslag doen. De ombudsman adviseert de gemeenten, voor zover nog niet van toepassing, de klager over de mogelijkheid van hoor en wederhoor (vóór de klachtafhandeling) te informeren. Ook als er telefonisch wordt gehoord, dient de status van het gesprek duidelijk gemaakt te worden aan de klager en dient deze hiermee in te stemmen.

Tijdige afdoening

Niet alle gemeenten, met name Hellevoetsluis en Nissewaard, slagen er in om de wettelijke afdoeningstermijnen te halen. In het bijzonder de formele behandeling van een klacht, nadat de informele klachtbehandeling niet is gelukt, komt bij deze gemeenten nog wel eens in de knel. De ombudsman maakt zich hier zorgen over en vraagt in dit rapport nadrukkelijke aandacht voor de bewaking van de wettelijke behandeltermijnen. Daarnaast heeft de ombudsman

¹⁹ Van Hellevoetsluis en Nissewaard.

gemerkt dat bijna geen enkele gemeente consequent is met het versturen van schriftelijke verdagingsberichten als de wettelijke termijn wordt overschreden. Ook hiervoor vraagt de ombudsman de aandacht van de gemeenten.

Gemotiveerde afdoening

De Awb gaat ervan uit dat klagers schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van een onderzoek naar een klacht. De gemeenten Hellevoetsluis en Nissewaard sturen de klager bij zowel de informele als de formele behandeling een gemotiveerde afdoeningsbrief. De gemeente Vlaardingen doet dit ook in alle gevallen. Andere gemeenten doen dit in een aantal gevallen wel en in een aantal gevallen niet. De ombudsman constateert dat een aantal gemeenten nog stappen kan zetten op het vlak van de motiveerde afdoening van een klacht en adviseert gemeenten (voor zover dat nog niet wordt gedaan) de klacht bij een formele behandeling gegrond of ongegrond te verklaren.

Verwijzing naar de gemeentelijke ombudsman

De onderzochte gemeenten voldoen niet altijd aan de verplichting om te verwijzen naar de gemeentelijke ombudsman. De ombudsman vraagt de aandacht van de gemeenten hiervoor.

5.2.2.3 *Lerend vermogen*

Tevredenheid klachtafhandeling

Uit het onderzoek bleek dat er verbetering mogelijk is om de tevredenheid van de klager te toetsen. Dit kan, zoals bijvoorbeeld bij de gemeente Nissewaard, door aan de klager een schriftelijke bevestiging van de informele klachtbehandeling te sturen en te vragen of de klacht naar tevredenheid is opgelost. De ombudsman vindt het belangrijk dat gemeenten, met name bij de informele klachtbehandeling, nagaan of de burger tevreden is.

Registratie van de klachten

Bijna alle onderzochte gemeenten registreren de schriftelijke klachten. Bij de gemeente Krimpen aan den IJssel worden de binnengekomen schriftelijke klachten niet '*als klacht*' geregistreerd. Hoewel niet wettelijk is voorgeschreven om de mondelinge klachten

te registreren, adviseert de ombudsman de gemeenten wel om inzicht te krijgen in de mondelinge klachten. Ook de mondelinge klachten kunnen aandachtspunten opleveren die bijdragen aan een verbetering van de gemeentelijke organisatie en dienstverlening.

Publicatie van geregistreerde klachten

Vijf gemeenten, met uitzondering van Krimpen aan den IJssel, maken jaarlijks een verslag van de behandelde klachten en publiceren deze. Bij niet alle gemeenten leiden de klachten tot een wijziging van beleid of dienstverlening. De ombudsman vindt het belangrijk dat, met het oog op het leereffect, de klachten worden geanalyseerd door de gemeente, ook al is het aantal klachten gering.

5.3 Aanbevelingen

De ombudsman doet de volgende aanbevelingen aan de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne:



Aanbeveling 1

Stel een klachtenregeling vast – voor zover dit nog niet is gebeurd – en publiceer deze op de gemeentelijke website.

Aanbeveling 2

Zorg dat alle medewerkers binnen de gemeente op de hoogte zijn van de eigen klachtenprocedure.

Aanbeveling 3

Zorg dat er geen drempels (op de website van de gemeente) zijn voor het indienen van een klacht. Een burger moet in ieder geval telefonisch, mondeling, per brief, per e-mail, of via de website (met én zonder DigiD) een klacht in kunnen dienen.

Aanbeveling 4

Zorg dat ook mondelinge klachten worden herkend, op alle niveaus binnen de gemeente.

Aanbeveling 5

Maak – voor zover dat nog niet is gedaan – een duidelijke keuze tussen een informele en/of formele klachtbehandeling en communiceer deze keuze helder richting de klager.

Aanbeveling 6

Stuur de klager in alle gevallen tijdig per brief of per e-mail een bevestiging van de ontvangst van de klacht met een uitleg over de klachtenprocedure.

Aanbeveling 7

Neem in de klachtenregeling op wie klachten over de burgemeester, de wethouders, de gemeentesecretaris, de directeuren en/of de afdelingshoofden behandelt.

Aanbeveling 8

Informeer de klager over de mogelijkheid van hoor en wederhoor. Als er telefonisch wordt gehoord, dient de status van het gesprek duidelijk gemaakt te worden aan de klager en dient er instemming van de klager te zijn.

Aanbeveling 9

Neem de wettelijke termijnen in acht bij de klachtbehandeling, ook als de informele behandeling niet tot tevredenheid leidt en de formele behandeling zal volgen.

Aanbeveling 10

Informeer de klager in alle gevallen tijdig per brief of per e-mail als een wettelijke termijn wordt overschreden.

Aanbeveling 11

Stuur na een formele klachtbehandeling altijd een brief of een e-mail aan de klager met daarin het oordeel over de klacht (gegrond of ongegrond) en de feiten en overwegingen waarop het oordeel berust.

**Aanbeveling 12**

Ga telefonisch of schriftelijk na of de klager inderdaad tevreden is met de informele klachtafhandeling.

Aanbeveling 13

Registreer niet alleen de schriftelijke klachten, maar zorg ook voor inzicht in de telefonische en mondelinge klachten.

Met dit onderzoek en de aanbevelingen hoopt de ombudsman een bijdrage te hebben geleverd aan een verbetering van de interne klachtbehandeling door de gemeenten Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Vlaardingen en Westvoorne.

Tot slot

In het kader van het onderzoek heeft de ombudsman een aantal gesprekken gevoerd. De ombudsman spreekt zijn dank uit aan alle personen die openhartig informatie hebben verstrekt en zo een bijdrage hebben geleverd aan het onderzoek.

Bijlage 1

Vergelijking gemeenten

Organisatie en proces van interne klachtbehandeling

Organisatie interne klachtbehandeling

	Coördinerende afdeling	Klachten-coördinator	Afdelings-hoofden	Bezwaar/ Adviescommissie
Capelle aan den IJssel	Juridische zaken	x	x	-
Hellevoetsluis	Bestuur- en management ondersteuning	x	x	x
Krimpen aan den IJssel	-	-	x	-
Nissewaard	Juridische en Bestuurlijke zaken	x	x	-
Vlaardingen	Publiekszaken	x	x	-
Westvoorne	Juridische zaken	x	x	-

Bron: informatie van de gemeenten

Werkwijze interne klachtbehandeling van de gemeenten

Capelle aan den IJssel	De klachtencoördinator behandelt op centraal niveau de klachten en probeert alle klachten in eerste instantie op informele wijze te behandelen. Als dat niet lukt, volgt een formele klachtbehandeling door de klachtencoördinator.
Hellevoetsluis	De afdelingshoofden krijgen – op verzoek van de klachtencoördinator – twee weken de tijd voor een informele behandeling van de klacht. Als dat niet lukt, en er is nog geen zicht op een oplossing, dan wordt de klacht voorgelegd aan de adviescommissie voor de bezwaarschriften voor een formele klachtbehandeling.
Krimpen aan den IJssel	De sectordirecteuren/afdelingshoofden behandelen de klachten.
Nissewaard	De sectordirecteuren krijgen – op verzoek van de klachtencoördinator – twee weken de tijd voor een informele behandeling van de klacht. De klacht wordt dan behandeld door een sectordirecteur/leidinggevende of een door de leidinggevende aangewezen medewerker. Als dat niet lukt, volgt een formele klachtbehandeling. De klachtencoördinator doet onderzoek naar de klacht en stelt een klachtadvies op. De sectordirecteuren behandelen de klacht op basis van dit advies.
Vlaardingen	De klacht wordt door de centrale klachtencoördinator ter behandeling doorgestuurd naar de afdelingsklachtencoördinatoren. Het afdelingshoofd bepaalt wie de klacht behandelt. Dat hoeft niet per sé de klachtencoördinator te zijn, dat kan ook iemand zijn met specifieke kennis.
Westvoorne	De klachtencoördinatoren behandelen de klachten inhoudelijk of coördineren de afhandeling. In eerste instantie wordt getracht de klacht op informele wijze af te doen. Als dat niet lukt, volgt een formele behandeling.

Bron: informatie van de gemeenten, dossieronderzoek

	Klachtenregeling?	Gepubliceerd op website gemeente?
Capelle aan den IJssel	Nee	Nee
Hellevoetsluis	Ja	Nee
Krimpen aan den IJssel	Nee	Nee
Nissewaard	Ja	Ja
Vlaardingen	Ja	Ja
Westvoorne	Ja	Ja

Bron: informatie van de gemeenten

	Werkinstructie?
Capelle aan den IJssel	Nee ²⁰
Hellevoetsluis	De gemeente heeft een handleiding.
Krimpen aan den IJssel	De gemeente heeft een klachtenprotocol (uit 2006).
Nissewaard	Nee
Vlaardingen	De gemeente heeft een handleiding.
Westvoorne	Nee

Bron: informatie van de gemeenten

²⁰ Een werkinstructie is volgens de gemeente in concept gereed, maar was ten tijde van het onderzoek nog niet vastgesteld.

Waar kan de burger vinden hoe hij een klacht in kan dienen?

	Website	Folder/formulier op gemeentehuis
Capelle aan den IJssel	x	x
Hellevoetsluis	x	x
Krimpen aan den IJssel	x	n.b.
Nissewaard	x	x
Vlaardingse	x	x
Westvoorne	x	x

Bron: gemeentewebsites, informatie van de gemeenten

Wat staat op de websites over de wijze van het indienen van een klacht?

	Kan het digitaal?	Kan het schriftelijk?	Kan het telefonisch?
Capelle aan den IJssel	De klacht kan, <i>alleen met DigiD</i> , digitaal worden ingediend, door middel van het invullen van het klachtenformulier op de website.	Ja, door middel van het invullen van het klachtenformulier.	Ja
Hellevoetsluis	De klacht kan, <i>alleen met DigiD</i> , digitaal worden ingediend, door middel van het invullen van het klachtenformulier op de website.	-	Ja
Krimpen aan den IJssel	Nee	Ja	Nee
Nissewaard	De klacht kan digitaal, <i>zonder DigiD</i> , worden ingediend, door middel van het invullen van het klachtenformulier op de website.	Ja, door middel van het invullen van het klachtenformulier of per brief.	Ja
Vlaardingen	De klacht kan, <i>met en zonder DigiD</i> , digitaal worden ingediend, door middel van het invullen van het klachtenformulier op de website.	Ja, per brief.	Ja
Westvoorne	-	Ja, door middel van het klachtenformulier.	Ja

Bron: informatie gemeentewebsites

Maken de gemeenten onderscheid tussen informele/formele klachtbehandeling?

Capelle aan den IJssel	Ja
Hellevoetsluis	Ja
Krimpen aan den IJssel	Nee
Nissewaard	Ja
Vlaardingen	Nee
Westvoorne	Ja

Bron: informatie van de gemeenten

Procedurele vereisten interne klachtbehandeling

Sturen de gemeenten een schriftelijke ontvangstbevestiging?

Capelle aan den IJssel	Ja, binnen een week wordt telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager.
Hellevoetsluis	Ja, op schriftelijke wijze.
Krimpen aan den IJssel	Ja, op schriftelijke wijze.
Nissewaard	Ja, op schriftelijke wijze.
Vlaardingen	Ja, op schriftelijke wijze.
Westvoorne	Ja, op schriftelijke wijze.

Bron: informatie van de gemeenten, dossieronderzoek

Vindt klachtbehandeling plaats door iemand anders dan betrokkene klachtgedraging?

	Ja/nee	Wie behandelt de klacht?
Capelle aan den IJssel	Ja	De klachtencoördinatoren behandelen de klachten op centraal niveau.
Hellevoetsluis	Ja	De klacht wordt behandeld door een afdelingshoofd (informele behandeling) of wordt ter advies voorgelegd aan de adviescommissie voor de bezwaarschriften (formele behandeling).
Krimpen aan den IJssel	Ja	De afdelingshoofden/sectordirecteuren behandelen de klacht.
Nissewaard	Ja	De klacht wordt behandeld door een sectordirecteur of medewerkers van de stadswinkel (informele behandeling). Bij een formele behandeling doet de klachtencoördinator onderzoek en stelt een klachtadvies op. De sectordirecteuren handelen de klacht op basis van dit advies af.
Vlaardingen	Ja	De klachtencoördinatoren van de afdelingen (of iemand met specifieke kennis) behandelen de klacht. Het afdelingshoofd bepaalt wie dat doet.
Westvoorne	Ja	De klachtencoördinatoren behandelen de klachten op centraal niveau of coördineren de afhandeling door de vakafdeling.

Bron: informatie van de gemeenten, dossieronderzoek

Horen de gemeenten de klagers en wordt daarvan een verslag gemaakt?

	Ja/nee	Toelichting
Capelle aan den IJssel	Ja	Bij formele behandeling van de klacht hoort Capelle aan den IJssel de klager.
Hellevoetsluis	Ja, door adviescommissie.	Bij formele behandeling legt Hellevoetsluis de klacht voor aan de adviescommissie voor de bezwaarschriften. De adviescommissie hoort de klager, maakt een verslag van het horen en stelt een advies op.
Krimpen aan den IJssel	Ja	-
Nissewaard	Ja	Bij formele behandeling van de klacht hoort Nissewaard standaard de klager.
Vlaardingen	Niet standaard.	Klagers worden niet standaard uitgenodigd om gehoord te worden. De klager wordt meestal telefonisch benaderd en kan zijn klacht dan toelichten. Als de gesprekken wat minder soepel verlopen, wordt de mogelijkheid tot het horen geboden.
Westvoorne	Niet standaard.	Klagers worden niet standaard gehoord. In de klachtafhandelingsbrief informeert Westvoorne of de klager nog behoefte heeft om gehoord te worden. Als de klager aangeeft alsnog gehoord te willen worden, dan gebeurt dat.

Bron: informatie van de gemeenten/dossieronderzoek

Behandeltermijnen schriftelijke klachten (dossieronderzoek gemeentelijke ombudsman)

	Binnen zes weken	Binnen tien weken	Meer dan 10 weken
Capelle aan den IJssel <i>10 klachtdossiers</i>	6 klachten	2 klachten	2 klachten
Hellevoetsluis <i>15 klachtdossiers</i>	5 klachten (informeel) <i>1 klacht n.b.</i>	1 klacht (informeel)	8 klachten (formeel)
Krimpen aan den IJssel <i>5 klachtdossiers</i>	2 klachten <i>2 klachten n.b.</i>		1 klacht (na interventie ombudsman)
Nissewaard <i>15 klachtdossiers</i>	7 klachten (informeel) 1 klacht (formeel)	2 klachten (formeel)	5 klachten (formeel)
Vlaardingen <i>10 klachtdossiers</i>	9 klachten	1 klacht (6,5 week)	
Westvoorne <i>9 klachtdossiers</i>	6 klachten <i>1 klacht n.b.</i>		2 klachten (waarvan 1 bezwaarprocedure)

Bron: dossieronderzoek

Sturen de gemeenten gemotiveerde afdoeningsbrieven?

	Ja/nee	Toelichting	Termen gegrond/ ongegrond?
Capelle aan den IJssel	Ja	Bij formele behandeling. De klager hoort of hij al dan niet gelijk heeft.	Nee
Hellevoetsluis	Ja	Bij informele en informele behandeling. Het uitgebreide advies van de adviescommissie voor de bezwaarschriften wordt altijd bij de brief aan de klager gevoegd.	Ja
Krimpen aan den IJssel	Ja	-	Niet bekend
Nissewaard	Ja	Bij informele en informele behandeling. De normen van behoorlijk bestuur, de behoorlijkheidsnormen van de gemeentelijke ombudsman en de correspondentienormen van de nationale ombudsman worden gebruikt bij de behandeling van de klacht.	Ja
Vlaarding	Ja	De klager hoort of hij al dan niet gelijk heeft.	Nee
Westvoorne	Ja	Zowel bij informele als formele klachtbehandeling worden de afspraken in een brief of e-mail vastgelegd.	Nee

Bron: informatie van de gemeenten, dossieronderzoek

Verwijzen de gemeenten naar de gemeentelijke ombudsman?

	Op website?	In brieven?
Capelle aan den IJssel	Ja	Ja, alleen bij formele behandeling.
Hellevoetsluis	Ja	Ja, bij formele behandeling.
Krimpen aan den IJssel	Ja	Ja, in de meeste gevallen.
Nissewaard	Ja	Ja, in de meeste gevallen bij formele behandeling.
Vlaardingen	Ja	Ja, in de meeste gevallen.
Westvoorne	Ja	Ja, alleen bij formele behandeling.

Bron: informatie van de gemeenten, dossieronderzoek

Lerend vermogen van de gemeente

Verrichten de gemeenten een klachttevredenheidsonderzoek?

	Ja/nee	Opmerking
Capelle aan den IJssel	Nee	Het aantal en de aard van de klachten per jaar geven tot nog toe geen aanleiding om de tevredenheid van de klagers te meten.
Hellevoetsluis	Nee	Vorig jaar is er intern een legal audit uitgevoerd. Naar aanleiding daarvan wordt de klachtenhandleiding herzien.
Krimpen aan den IJssel	Nee	Niet specifiek. Eens in de twee jaar wordt deelgenomen aan het onderzoek van 'waarstaatjegemeente'. In 2011, 2012 en 2014 is meegedaan aan de Benchmark Publiekszaken en onlangs is een onderzoek uitgevoerd naar de behandeling van telefonische vragen en vragen per mail/contactformulier.
Nissewaard	Ja	Nissewaard stuurt klagers na de informele klachtafhandeling een tevredenheidsbrief. In deze brief wordt de informele afhandeling bevestigd en wordt gevraagd of men tevreden is met de afhandeling.
Vlaardingen	Nee	Niet specifiek. Bij de gemeente Vlaardingen wordt wel eens een mystery guest ingezet om de dienstverlening van de gemeente te meten.
Westvoorne	Ja	De klachtencoördinator gaat na of klagers tevreden zijn over de klachtafhandeling door daar bij onduidelijkheid schriftelijk naar te informeren.

Bron: informatie van de gemeenten, dossieronderzoek

Registreren de gemeenten de schriftelijke klachten?

	Ja/nee	Op welke wijze?
Capelle aan den IJssel	Ja	Registratie van alle binnengekomen schriftelijke klachten (summiere omschrijving van de gemaakte afspraken en het resultaat van de klachtafhandeling) in het registratiesysteem van de gemeente (Verseon).
Hellevoetsluis	Ja	Registratie van de schriftelijke klachten en (eventuele) afspraken en termijnbewaking in een apart overzicht.
Krimpen aan den IJssel	Nee	De gemeente Krimpen aan den IJssel beschikt niet over een centrale registratie van klachten. Een schriftelijk ingekomen klacht wordt geregistreerd zoals alle inkomende post.
Nissewaard	Ja	Registratie van de klachten, (eventuele) afspraken en termijnbewaking in een apart overzicht.
Vlaardingen	Ja	Registratie van de klachten, afspraken met klagers en de termijn bewaking in het registratiesysteem van de gemeente (Verseon).
Westvoorne	Ja	Registratie van de klachten, afspraken met klagers in het gemeentelijk registratiesysteem (Verseon).

Bron: informatie van de gemeenten, dossieronderzoek

Maken de gemeenten een intern klachtenverslag?

	Ja/nee	Wat staat erin?
Capelle aan den IJssel	Ja	Het aantal klachten dat is ingediend en hoeveel klachten er zijn afgehandeld. Indien formeel afgehandeld: hoeveel er gegrond of ongegrond zijn verklaard, de afhandelingssnelheid en eventuele maatregelen.
Hellevoetsluis	Ja	De gemeente maakt een juridisch jaarverslag. Daarin komen de klachten en de aanbevelingen van de bezwaar/adviescommissie aan bod.
Krimpen aan den IJssel	Nee	-
Nissewaard	Ja	Een overzicht van alle behandelde klachten (infomeel en formeel afgehandeld), geschonden normen, het aantal klachten per sector, de oneigenlijke klachten en aanbevelingen.
Vlaarding	Ja	De gemeente maakt een klachtenoverzicht, per afdeling samengesteld. Hierin staat hoe de klachten zijn afgehandeld en wordt tevens aangegeven of de klachten reden waren voor de organisatie en/of werkprocessen aan te passen.
Westvoorne	Ja	Het aantal behandelde klachten.

Bron: informatie van de gemeenten, jaarverslagen

Wat doen de gemeenten om eventueel geschonden vertrouwen te herstellen?

Capelle aan den IJssel	Met klagers wordt binnen een paar dagen na ontvangst van de klacht contact opgenomen. In sommige gevallen krijgen de klagers een bos bloemen of wordt excuus gemaakt.
Hellevoetsluis	Soms wordt er gebeld of er wordt alsnog een reactie vanuit de gemeente gestuurd.
Krimpen aan den IJssel	Met de klagers worden gesprekken gevoerd, al dan niet in het bijzijn van de verantwoordelijke portefeuillehouder.
Nissewaard	De gemeente stuurt na de informele behandeling van de klacht een <i>tevredenheidsbrief</i> waarin wordt gevraagd of de klager tevreden is met de afhandeling. Als de burger het vertrouwen in de gemeente kwijt is, dan wordt hij uitgenodigd voor een gesprek.
Vlaardingen	Bij gegronde klachten wordt er excuus gemaakt. In bijzondere gevallen wordt er een bloemetje bezorgd. In de meeste gevallen wordt er nog een bevestigingsbrief gestuurd van de gemaakte afspraken met een verwijzing naar de gemeentelijke ombudsman.
Westvoorne	Over het algemeen volstaat een goed gemotiveerde reactie. Soms maakt de gemeente excuses of biedt een bloemetje aan.

Bron: informatie van de gemeenten

Bijlage 2

Geraadpleegde personen

Gemeenten

Gemeente	Contactpersoon	Functie
Capelle aan den IJssel	Mw. D.K. van der Marel	Klachtencoördinator
Hellevoetsluis	Mw. A. Spahr van der Hoek - de Waard Mw. C. van der Wiel	Klachtencoördinator Administratief juridisch ondersteuner
Krimpen aan den IJssel	Mw. D.M. de Mooy	Concernjurist
Nissewaard	Mw. N.C. ter Weeme	Klachtencoördinator
Vlaardingen	Mw. D.P.M.M. Rutten-Bakens	Klachtencoördinator
Westvoorne	Mw. M.V. Vermeer-van der Houwen Mw. G. Goemaat-Breederland	Klachtencoördinatoren

Gebiedsverantwoordelijken van de gemeentelijke ombudsman

Capelle aan den IJssel	Mw. M.B. van Overdam
Hellevoetsluis	Dhr. H. Groenendijk
Krimpen aan den IJssel	Mw. N. El Oualid
Nissewaard	Mw. M. Vreugdenhil-Tempelman
Vlaardingen	Dhr. M.P. Bosman
Westvoorne	Dhr. P.M.J. Kleijngeld



Bijlage 3

Behoorlijkheidsnormen

De ombudsman beoordeelt of de gemeentelijke overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Bij deze beoordeling maakt hij gebruik van behoorlijkheidsvereisten. Deze behoorlijkheidsnormen voor de overheid bestaan uit 22 regels. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in 4 kernwaarden:

- **open en duidelijk**
- **respectvol**
- **betrokken en oplossingsgericht**
- **eerlijk en betrouwbaar**

Open en duidelijk

Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

01

02

03

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Respectvol

Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

07

Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

08

Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

09

Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

10

Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze

personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

Betrokken en oplossingsgericht

11

Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12

Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

13

Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

14

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar

15

mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.

De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

Eerlijk en betrouwbaar

16

Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17

Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18

Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haarsystemen.

Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Bijlage 4

Reactie gemeente Capelle aan den IJssel

gemeente **Capelle**
aan den IJssel



Gemeentelijke Ombudsman
Meent 106
3011 JR ROTTERDAM

Gemeentelijke Ombudsman

31 AUG. 2016

Dossiernummer: 2016.9

Naam: WJ

datum	kenmerk	uw kenmerk/brief van	doorkiesnummer
30 augustus 2016	823884	2016.9/jc/rl/mp/11 juli 2016	(010) 284 8181
onderwerp		behandeld door/e-mail	
Conceptrapport 'Interne klachtbehandeling in kaart'		D.K. van der Marel d.k.van.der.marel@capelleaandenijssel.nl	

Geachte mevrouw Zwaneveld,

Met veel belangstelling hebben wij kennis genomen van uw rapport: "Interne klachtbehandeling in kaart". Wij danken u voor de genomen moeite om een onderzoek in te stellen naar de klachtafhandeling binnen onze gemeente. Wij zullen hier zeker ons voordeel mee doen.

Onderstaand gaan wij puntsgewijs in op uw aanbevelingen.

Aanbeveling 1

Stel een klachtenregeling vast – voor zover dit nog niet is gebeurd – en publiceer deze op de gemeentelijke website.

Reactie:

Momenteel bereiden wij een Klachtenregeling voor waarin de afhandeling van mondelinge en schriftelijke klachten tegen medewerkers, bestuurders en volksvertegenwoordigers nader wordt geregeld. De Klachtenregeling zal nog dit jaar worden vastgesteld en gepubliceerd op de gemeentelijke website met een link naar www.overheid.nl.

Aanbeveling 2

Zorg dat alle medewerkers binnen de gemeente op de hoogte zijn van de eigen klachtenprocedure.

Reactie:

Wij hebben een concept-werkinstructie die ook nog dit jaar zal worden vastgesteld. Onze klachtencoördinatoren werken al wel conform deze instructie. Na vaststelling van de instructie maken wij deze bekend aan onze medewerkers en organiseren wij een bijeenkomst voor medewerkers die in de dagelijkse praktijk vaker met klachten te maken hebben.

Wilt u bij beantwoording het kenmerk vermelden.

Rivierweg 111 Telefoon: 010 - 2848688
Postbus 70 Telefax: 010 - 2848800
2900 AB Capelle aan den IJssel BTW nummer: 001877045B05
www.capelleaandenijssel.nl IBAN: NL41INGB0006691797
gemeente@capelleaandenijssel.nl BIC nummer: INGBNL2A

Aanbeveling 3

Zorg dat er geen drempels (op de website van de gemeente) zijn voor het indienen van een klacht. Een burger moet in ieder geval telefonisch mondeling, per brief, per e-mail of via de website (met en zonder DigiD) een klacht in kunnen dienen.

Reactie:

Uw aanbeveling om mogelijk te maken dat burgers ook zonder DigiD een klacht kunnen indienen nemen wij niet over. De DigiD is, zeker na de invoering van de berichtenbox van de overheid, het instrument voor digitaal contact tussen burgers en overheid. Onze ervaring is ook dat burgers inmiddels heel goed op de hoogte zijn hoe de DigiD te gebruiken. Het voordeel van DigiD is ook dat wij er zeker van kunnen zijn dat de indiener van de klacht ook diegene is die klaagt. De ervaring is dat zij die niet beschikken over DigiD, behoren tot een generatie die nog steeds schriftelijk per post hun klacht indienen. Deze mogelijkheid blijft gewoon openstaan.

Wel zullen wij op de website expliciet vermelden dat klachten ook mondeling/telefonisch kunnen worden ingediend.

Aanbeveling 4

Zorg dat ook mondelinge klachten worden herkend, op alle niveaus binnen de gemeente.

Reactie:

Navraag bij onze informatiebalie heeft geleerd dat het nog wel eens voorkomt dat een burger daar aangeeft mondeling een klacht te willen doorgeven. De balie medewerkers verwijzen dan naar de website en wijzen dan op de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen. In de meeste gevallen wordt dan vaak niets meer vernomen.

Om ook mondelinge klachten zorgvuldig af te handelen, zullen wij de medewerkers van de informatiebalie en receptie instrueren om, nadat iemand daar heeft aangegeven een mondelinge klacht te willen indienen, direct contact op te nemen met de unit Juridische Zaken. Iemand van deze unit zal dan samen met de klager de klacht op schrift zetten, waarna deze in behandeling zal worden genomen. Deze procedure zal ook bij telefonische klachten worden gevolgd.

Aanbeveling 5

Maak – voor zover dat nog niet is gedaan – een duidelijke keuze tussen een informele en/of formele klachtenbehandeling en communiceer deze keuze helder richting de klager.

Aanbeveling 8

Informeel de klager over de mogelijkheid van hoor en wederhoor. Als er telefonisch wordt gehoord, dient de status van het gesprek duidelijk gemaakt te worden aan de klager en dient er instemming van de klager te zijn.

Reactie:

Ons uitgangspunt is dat na binnenkomst van een klacht eerst telefonisch contact wordt opgenomen met de klager, behalve als uit de inhoud en zwaarte van de klacht op voorhand al duidelijk is dat een formele afhandeling op zijn plaats is.

Indien er met klager telefonisch contact wordt opgenomen, is in eerste instantie het doel daarvan om een goed beeld te krijgen van het probleem. Aan het begin van het gesprek wordt altijd kort aangegeven dat een klacht formeel of informeel afgehandeld kan worden. Nadat we een goed en compleet beeld hebben van de klacht wordt samen met klager de verdere procedure besproken. Uitgelegd wordt dat als klager dit wil, nog de formele procedure gevolgd kan worden.

Is klager tevreden met bijvoorbeeld de nadere toelichting die is gegeven dan wordt wel altijd nog expliciet gevraagd of dit voor klager voldoende was of dat hij of zij nog behoefte heeft aan een vervolg (formele behandeling). Wij hebben tot nu toe niet de indruk gekregen dat een en ander voor een klager onduidelijk is.



Aanbeveling 6

Stuur de klager in alle gevallen tijdig per brief of per e-mail een bevestiging van de ontvangst van de klacht met een uitleg over de klachtenprocedure.

Reactie:

Op een klacht die naar tevredenheid van klager informeel is afgehandeld, sturen wij in principe geen ontvangstbevestiging meer. De reden hiervoor is dat het informele gesprek vaak zeer kort na binnenkomst van de klacht plaats vindt. Als wij tijdens een informeel gesprek concluderen dat klager behoefte heeft aan een formele afhandeling van zijn of haar klacht, dan bevestigen we dat schriftelijk. Daar staat ook altijd informatie over de verdere procedure.

Aanbeveling 7

Neem in de klachtenregeling op wie klachten over de burgemeester, de wethouders, de gemeentesecretaris, de directeuren en/of de afdelingshoofden behandelt.

Reactie:

Zoals in onze reactie op uw eerste aanbeveling reeds aangegeven, bereiden wij momenteel een Klachtenregeling voor waarin de afhandeling van mondelinge en schriftelijke klachten tegen medewerkers, bestuurders en volksvertegenwoordigers nader wordt geregeld. Deze Klachtenregeling zal nog dit jaar worden vastgesteld. In deze Klachtenregeling zullen wij deze aanbeveling verwerken.

Aanbeveling 9

Neem de wettelijke termijnen in acht bij de klachtbehandeling, ook als de informele behandeling niet tot tevredenheid leidt en de formele behandeling zal volgen.

Aanbeveling 10

Informeer de klager in alle gevallen tijdig per brief of per e-mail als een wettelijke termijn wordt overschreden.

Reactie:

Wij streven ernaar klachten zoveel mogelijk binnen de wettelijke termijn af te doen. In 2015 werd 68% van de klachten die werden afgehandeld binnen de wettelijke termijn van zes weken afgedaan. Neemt de afhandeling van een klacht langer in beslag, dan gaat dit tot nu toe in alle gevallen in goed overleg met de klager (bron: jaarverslag 2015 interne klachtenregeling).

In klachtprocedures die langer dan zes weken duren, is het contact met klager vaak zo intensief dat in zo'n geval geen officieel verdagingsbericht wordt verzonden. Wij zullen er (meer) op toezien dat bij overschrijding van de wettelijke termijn én op het moment dat de verdaging aan de orde is er geen intensief contact is met klager, een verdagingsbericht zal worden verzonden.

Aanbeveling 11

Stuur na een formele klachtbehandeling altijd een brief of een e-mail aan de klager met daarin het oordeel over de klacht ('gegrond' of 'ongegrond') en feiten en overwegingen waarop het oordeel berust.

Reactie:

Onze oordelen over klachten voldoen hier aan.

Aanbeveling 12

Ga telefonisch of schriftelijk na of de klager inderdaad tevreden is met de informele klachtafhandeling.

Reactie:

Onze klachtencoördinatoren zijn dusdanig ervaren en professioneel dat zij in staat zijn om tijdens een informele afhandeling, meestal telefonisch, in te schatten of de klager tevreden is. Hebben zij hierover ook maar enige twijfel, dan wordt klager er expliciet op gewezen dat de formele procedure openstaat. Wij zijn dan ook niet voornemens om standaard navraag te doen of klager tevreden is met de afhandeling van de klacht.

Aanbeveling 13

Registreer niet alleen de schriftelijke klachten, maar zorg ook voor inzicht in de telefonische en mondeling klachten.

Reactie:

Tot op heden worden er nauwelijks tot geen telefonische en mondeling klachten in behandeling genomen. De nieuwe werkwijze tav deze klachten (zie onze reactie op aanbeveling 4) zal er echter toe leiden dat ook deze klachten geregistreerd gaan worden.

Algemene reactie:

Hoewel er niet wordt gesproken over een aanbeveling, geeft u op pagina 25 van uw rapport aan dat er door de informele behandeling van de klachten door ons nagenoeg nooit wordt verwezen naar de ombudsman, hoewel de gemeente hiertoe op grond van artikel 9:12 lid 2 Awb wel verplicht is. Het klopt inderdaad dat wij alleen in die gevallen waarbij het tot een formele afhandeling van de klacht komt, verwijzen naar de ombudsman. Wij zullen een klager tijdens een informele afhandeling hierop niet wijzen, een dergelijke formele verwijzing past naar ons idee niet bij het informele karakter. Zodra wij merken dat er behoefte is aan een formele behandeling, gaan wij hiertoe over en zal klager op de ombudsman worden gewezen. Ook op onze site wordt, zoals u aangeeft, verwezen naar de ombudsman, zodat klagers hier ook op deze manier van op de hoogte kunnen zijn.

Verder stelt u dat in Capelle weinig tot niets gebeurt naar aanleiding van binnengekomen klachten, in de zin dat beleid wordt gewijzigd of werkprocessen worden aangepast. Hier heeft u inderdaad gelijk in. Als dit al zo is, komt dit doordat klachten vaak erg divers zijn en zich niet richten op één onderwerp of persoon. Waar dit zich wel voordoet, worden er wel degelijk maatregelen genomen. Dit jaar bijvoorbeeld zijn relatief veel klachten ontvangen over de wachttijd om grofvuil aan huis op te halen. Naar aanleiding van deze klachten is snel gereageerd en zijn de wachttijden ingekort.

Op dit moment is het zo, zoals u in uw rapport omschrijft, dat de klachtencoördinatoren de klachten inhoudelijk behandelen. Mede gelet op de (stijgende) hoeveelheid klachten dit jaar gaan wij mogelijk een wijziging aanbrengen in deze werkwijze. Uitgangspunt zal worden dat de klachten over medewerkers door de betrokken afdeling zelf worden afgehandeld, onder regie van de klachtencoördinatoren. Wij hebben hier recent al ervaring mee opgedaan en deze werkwijze blijkt in de praktijk effectiever te zijn.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben ingelicht en zien uit naar uw definitieve rapportage.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders,
namens deze,
het hoofd van de afdeling Bestuur- en Concernondersteuning,



O.L.T. de Weerd MBA