

“Klachten als de basis voor een potentiële
verbeterslag”

Jaarrapportage klachten 2024

Deze rapportage geeft inzicht in het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afhandeling. De klachtencoördinator registreert de binnengekomen klachten en zorgt voor de coördinatie van de afhandeling. Bij de afhandeling wordt zoveel mogelijk de informele aanpak toegepast.

Steentjes, Bianca

INLEIDING EN WETTELIJK KADER

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft iedereen het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Het gaat hierbij om klachten die betrekking hebben op gedragingen van het bestuursorgaan of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. In de praktijk gaat het niet alleen om klachten die worden ingediend tegen medewerkers van Rijnland, maar ook om klachten over de werkwijze van Rijnland. Indien degene die een klacht heeft ingediend het niet eens is met de uitkomst van de interne klachtenbehandeling, dan kan hij een verzoek tot heroverweging indienen bij de Nationale Ombudsman.

ORGANISATIE VAN DE KLACHTBEHANDELING

Rijnland heeft een Klachtenverordening Rijnland 2005 waarin is voorgeschreven hoe klachten behandeld worden. Het klachtenoffice van Rijnland bestaat uit de klachtencoördinator en een juridisch adviseur klachtbehandeling.

CONTEXT

De behandeling van klachten over gedragingen van Rijnland geeft inzicht in hoe ontevreden burgers – die de moeite hebben genomen om hun onvrede bij Rijnland te melden - hun contacten met Rijnland ervaren. “Klachten vormen de basis voor een potentiële verbeterslag”. Dat is de insteek van de klachtencoördinator bij de behandeling van klachten. Klachten vormen nuttige signalen die Rijnland kan helpen om burgers beter te bedienen en de Rijnlandse dienstverlening te verbeteren.

Een zorgvuldige behandeling en afhandeling van klachten brengt met zich mee dat burgers zich begrepen en serieus genomen voelen. De werkwijze van de klachtencoördinator richt zich hier dan ook op. Zo neemt de klachtencoördinator bij alle ingekomen klachten over gedragingen zo snel mogelijk contact op met de klager. Door een luisterend oor te bieden kunnen vaak al frustraties worden weggenomen en door wat extra informatie te geven kunnen onduidelijkheden worden weggenomen. Het streven is om klachten, conform de klachtenverordening, zo laagdrempelig mogelijk via de informele aanpak op te lossen. Dit vraagt maatwerk. Er valt te denken aan bemiddeling, advies aan het betrokken team, het toepassen van hoor- en wederhoor en herstel van vastgelopen contacten.

EEN KLACHT OF EEN MELDING?

Soms is het lastig om onderscheid te maken tussen “eigenlijke” en “oneigenlijke” klachten. Bij twijfel worden deze klachten dan ook altijd geregistreerd als klacht en voorgelegd aan de klachtencoördinator en waar nodig worden ze doorgezet naar een behandelaar. Daardoor is een zorgvuldige procedure gewaarborgd en belanden deze meldingen niet tussen wal en schip. Uiteindelijk zijn het allemaal kansen om de Rijnlandse dienstverlening te verbeteren.

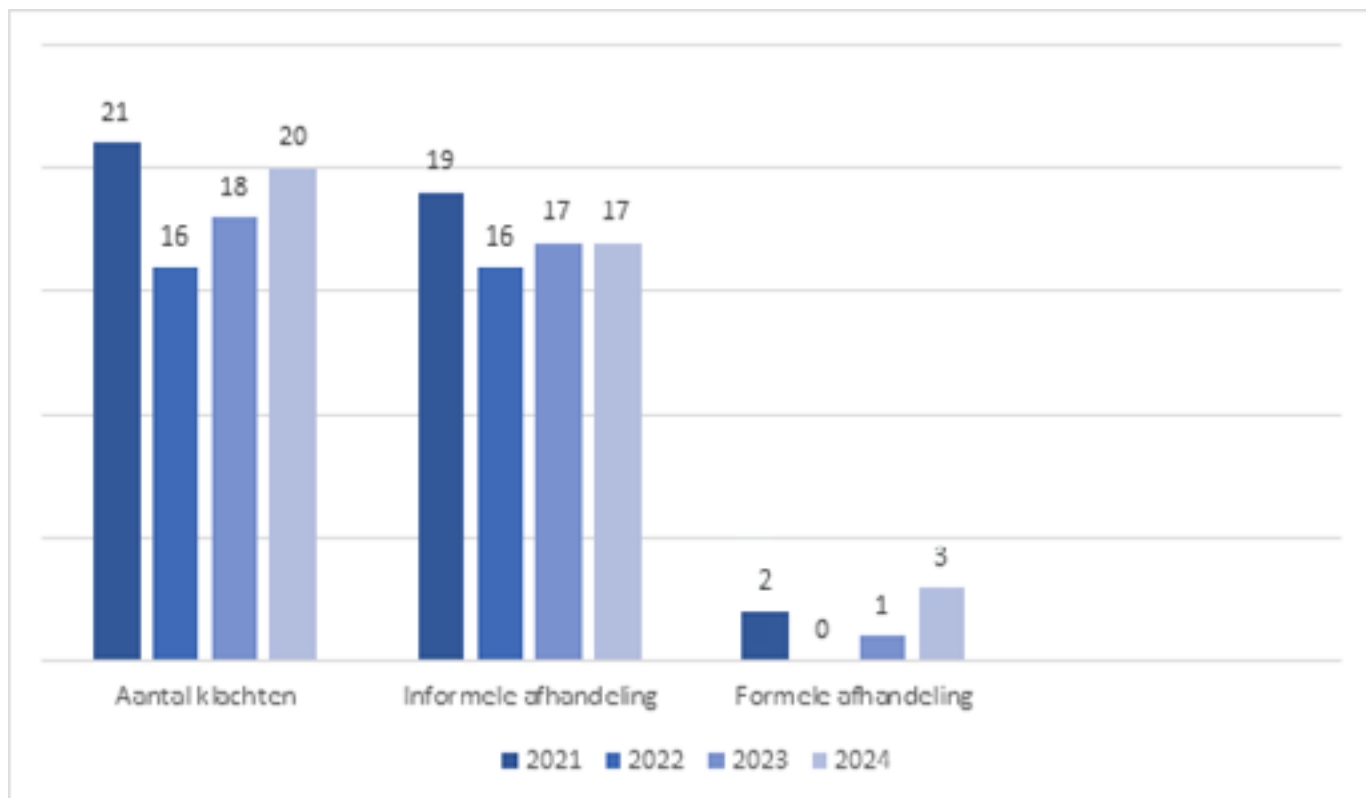
VERSLAGLEGGING

Soms is het lastig om onderscheid te maken tussen “eigenlijke” en “oneigenlijke” klachten. Bij twijfel worden deze klachten dan ook altijd geregistreerd als klacht en voorgelegd aan de klachtencoördinator en waar nodig worden ze doorgezet naar een behandelaar. Daardoor is een zorgvuldige procedure gewaarborgd en belanden deze meldingen niet tussen wal en schip. Uiteindelijk zijn het allemaal kansen om de Rijnlandse dienstverlening te verbeteren.

IN 2024 BINNENGEKOMEN KLACHTEN

In 2024 zijn er 20 klachten ontvangen. Een gering aantal gelet op de grote hoeveelheid contacten per jaar met burgers en bedrijven. Bij de klachtafhandeling ligt de focus van Rijnland op zoveel mogelijk persoonlijk contact en een informele afhandeling. Alleen als dit – om wat voor reden dan ook – niet mogelijk is, wordt de formele route van hoofdstuk 9 uit de Algemene wet bestuursrecht gevolgd. In 2024 is er één klacht volgens de formele procedure afgehandeld. Twee klachten uit 2023 hebben in 2024 geleid tot een klacht via de Ombudsman. In totaal zijn er daarom drie klachten via de formele route afgehandeld in 2024.

OVERZICHT KLACHTEN 2021/2022/2023/2024



WAAR GAAN DE KLACHTEN OVER?

Gedrag in het verkeer <i>De klager heeft een slechte ervaring met gedrag van een Rijnlander in het verkeer</i>	7
Informatievoorziening <i>De klager vindt dat hij niet, niet juist of onvolledig is geïnformeerd door Rijnland.</i>	4
Onheuse bejegening <i>De klager vindt dat hij niet correct te woord is gestaan of benaderd (ervaart het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk).</i>	2
Incorrecte afhandeling <i>De klager vindt dat het waterschap iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat of niet reageert. Of dat een procedure niet goed is gevolgd of dat er geen rekening is gehouden met bijzondere omstandigheden.</i>	6
Overige	1

1. Klacht over het rijgedrag met schade aan materieel;
2. Klacht over rijgedrag met letsel;
3. Klacht over afgifte watervergunning;
4. Klacht over uitblijven reparatie kade dijk en gebrekkige communicatie;
5. Klacht over ongenodigde persoon op privéterrein;
6. Klacht over niet beantwoorden van vragen inzake onderhoud kade (formele klacht via Ombudsman, gestart in 2023);
7. Klacht over handelen van Rijnland inzake verkoop van een terrein (formele klacht via Ombudsman, gestart in 2023);

8. Klacht over communicatie en taalgebruik externe medewerker;
9. Klacht over uitblijven van reactie op eerdere meldingen;
10. Klacht over rijgedrag met schade aan materieel;
11. Klacht over rijgedrag;
12. Klacht over niet uitvoeren van handhavingsverzoek;
13. Klacht over handelen van Rijnland inzake afgeven vergunning;
14. Klacht over wateroverlast;
15. Klacht over communicatie en niet reageren op mail;
16. Klacht over rijgedrag met schade aan materieel;
17. Klacht over schade aan materieel als gevolg van werkzaamheden;
18. Klacht over grondwateroverlast;
19. Klacht over rijgedrag;
20. Klacht over rijgedrag.

HOE SNEL WERD DE KLACHT OPGELOST?

We willen een klacht binnen 6 weken of 10 weken zorgvuldig afhandelen. Het liefst handelen we een klacht informeel af. Veel klachten kunnen met één telefoontje of een e-mail worden afgehandeld. Soms duurt de informele afhandeling langer. Bijvoorbeeld omdat informatie moet worden opgevraagd, het lopende contact met klager, de terugkoppeling van een proces of omstandigheden van de klager. De afhandeling en de duur worden zo goed mogelijk afgestemd met de klager. Als de informele afhandeling niet lukt, wordt als dat nodig is een formele klachtafhandeling gestart.

LEREN EN VERBTEREN ALS UITGANGSPUNT

Het leren en verbeteren van ingediende klachten heeft het afgelopen jaar wederom de nodige aandacht gekregen. Het doorvoeren van leer- en verbeterpunten na klachten maakt deel uit van het verbeteren van de dienstverlening van Rijnland. Alle klantfeedback, terugkoppelingen en klachten worden gebruikt om de dienstverlening sterker te maken. De genoemde gegevens worden door de klachtencoördinator verzameld, geanalyseerd en gerapporteerd. De klachtencoördinator zet de informatie om naar mogelijke verbeteringen en versterkingen. Dit betekent dat iedere klacht, ook al staat dit niet in de aanbevelingen, zo nodig tot verbeteringen leidt.

De klachten in 2024 zijn met de betrokken medewerkers en waar nodig de managers van de betrokken processen besproken. Zo zorgen we ervoor dat de verbeteringen naar aanleiding van klachten in de dagelijkse dienstverlening worden doorgevoerd.

LERING UIT DE KLACHTEN OVER HET JAAR 2024

Een van de klachten uit 2024 is via de formele route behandeld. Vanwege de complexiteit van het dossier heeft de klachtencoördinator een uitgebreid onderzoek gedaan door gesprekken te voeren met klager en met medewerkers en door het bestuderen van alle correspondentie uit het dossier. De Klachtencoördinator heeft de klacht van de klager deels gegrond verklaard en de betrokken medewerkers gevraagd nogmaals in gesprek te gaan met de klager. Het doel van het gesprek was om de klager helderheid geven over de gemaakte keuzes. Dit gesprek heeft geleid tot inzicht bij beide partijen. Gekeken wordt welke vervolgstappen van toepassing zijn.

Twee klachten uit 2023 zijn in 2024 door de Ombudsman behandeld. De klachtencoördinator heeft in het bijzijn van de juriste en betrokken medewerkers vanuit Rijnland goede en open gesprekken gevoerd met de Ombudsman. De Ombudsman heeft in één zaak geconcludeerd dat Rijnland op een juiste wijze heeft gereageerd en gecommuniceerd en vraagt Rijnland om in gesprek te blijven met de klager. De andere zaak is nog lopend omdat de klager een klacht tegen de Ombudsman heeft ingediend.

LERING:

In bepaalde situaties kan een informeel traject naast het formele traject bestaan om zo tot de meest passende oplossing te komen. Het blijft altijd belangrijk om aan verwachtingenmanagement te blijven doen, zowel gedurende een klachtenprocedure als tijdens een traject daaraan voorafgaand.

Een viertal klachten ging specifiek over de informatievoorziening door Rijnland/Rijnlandse medewerkers. Klagers vonden dat zij bijvoorbeeld niet (tijdig) of niet (volledig) werden geïnformeerd over een bepaalde kwestie.

LERING:

Het is belangrijk om aandacht te blijven vragen voor het tijdig en duidelijk informeren van burgers. Daarbij is het belangrijk dat we blijven controleren of we elkaar goed hebben begrepen en dat de verwachtingen duidelijk zijn.

Een zestal klachten ging over een (volgens klagers) incorrecte afhandeling van een dossier/casus, waaronder het niet tijdig terugbellen en informeren van burgers die een vraag hebben gesteld, of dat een procedure niet goed is gevolgd of dat er geen rekening is gehouden met bijzondere omstandigheden.

LERING:

Naast het volgen van de standaardprocedures is het belangrijk dat medewerkers alert blijven op situaties die maatwerk of extra aandacht vereisen, bijvoorbeeld in de communicatie of in de prioritering. Het verdient daarnaast aanbeveling om zoveel mogelijk persoonlijk contact te zoeken met een verzoeker/klager/indiener. Des te eerder dit initiatief wordt genomen, des te beter. In een gesprek wordt vaak meer duidelijk waar het echt om gaat en kan er ook van de kant van Rijnland worden toegelicht waarom iets op een bepaalde manier gebeurt. Dit leidt tot snellere afhandeling en tot meer begrip bij de burger.

Een zevental klachten ging over gedrag in het verkeer.

LERING:

Net als vorig jaar en de jaren daarvoor zijn er zes klachten binnengekomen over gedragingen van Rijnlanders in het verkeer. Bij gebruik van het Rijnlandse wagenpark moeten medewerkers zich er steeds bewust van blijven dat zij vertegenwoordiger zijn van Rijnland. Het kan nuttig zijn om meer aan bewustwording te doen op dit gebied.

SLOTWOORD

De klachtencoördinator is positief over de structuur en medewerking vanuit de organisatie die zij omtrent klachtafhandeling heeft aangetroffen. De samenwerking met de juriste vanuit juridische zaken zorgt voor de juiste juridische inhoud bij de afhandeling van de klachten daar waar nodig.

De klachten in 2024 zijn echter te vergelijken met de klachten in de voorgaande jaren evenals de oorzaak van de klachten. Hierdoor zijn de bovenstaande lessen een herhaling van de voorgaande jaren. Ik adviseer het DT/ bestuur om richting de organisatie te sturen op de verbeteringen.

De ervaringen geven het beeld dat klagers het belangrijk vinden om gehoord te worden. Teamleiders en medewerkers reageren, voor zover te bepalen, oprecht op klachten en zetten zich in om de klacht op te lossen of in de toekomst te voorkomen.

De klachtencoördinator van Rijnland