

Jaarverslag Klachten 2019

Gemeente Gennepe

Opgesteld door: Klachtencoördinator
Datum: 1 juli 2020

Inhoud

Inhoud	2
Inleiding	3
1. Procedure	3
1.1 Interne procedure	3
1.2 Externe procedure	4
2. Conclusie	4
3. Verslag van de geregistreerde klachten	4
3.1 Overzicht van de geregistreerde klachten	5
3.2 Behandeltermijn	7
4. Leermoment	7
5. Tendens	7

Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks worden gepubliceerd. Het primaire doel van dit jaarverslag is voldoen aan deze wettelijke eis. Dit verslag bevat gegevens over de in 2019 door Gennep geregistreeerde klachten, die conform hoofdstuk 9 van de Awb en de interne klachtenprocedure zijn behandeld. Secundair geeft het verslag inzicht in de procedure en de wijze van behandeling van de geregistreeerde klachten met als doel hier informatie uit te halen die ten goede komt aan de kwaliteit van dienstverlening.

1. Procedure

De klachtenprocedure kent een interne procedure, binnen de gemeentelijke organisatie, en een externe procedure, bij de Nationale Ombudsman. Voordat een klacht door de Nationale Ombudsman kan worden behandeld, moet altijd eerst de interne procedure doorlopen zijn. Dit betekent dat de klacht in eerste instantie binnen de gemeentelijke organisatie zelf beoordeeld wordt. Pas als de klager niet tevreden is met het oordeel kan de klacht worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

Als burgers of bedrijven bij de Nationale Ombudsman aankloppen zonder dat zij de interne klachtenprocedure hebben doorlopen, verwijzen de medewerkers van de Nationale Ombudsman ze terug naar de gemeente.

1.1 Interne procedure

In 2019 is de interne werkinstructie aangepast aan de gewijzigde organisatiestructuur. Enerzijds is er een nieuwe managementlaag ontstaan tussen de medewerker en de afdelingsmanager, te weten de team-coördinatoren. Zij hebben een belangrijke rol in het klachtproces, omdat zij de eerste lijn klachtbehandelaars zijn. Uiteraard zijn zij niet alleen verantwoordelijk voor de klachten, maar is de wijze waarop we omgaan met klachten een verantwoordelijkheid van de gehele organisatie. Verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie. Er wordt een proactieve houding van onze medewerkers verwacht in het signaleren en oplossen van ontevredenheid en klachten van burgers. De informele procedure is het uitgangspunt en de meest gewenste route om klachten te behandelen.

Een schriftelijke klacht komt binnen bij de postkamer. De postkamer stuurt een ontvangstbevestiging naar de klager en de klacht door naar de Klachtencoördinator. De Klachtencoördinator registreert de klacht. Vervolgens stuurt zij de klacht door naar de klachtbehandelaar. Dit is de direct leidinggevende van degene waarover wordt geklaagd.

De klachtbehandelaar neemt (telefonisch) contact op met de klager. Het is uiteraard van belang dat dit snel gebeurt, in principe binnen 3 tot 5 werkdagen. Tijdens dit (informele) gesprek wordt al geprobeerd de klacht op te lossen. Als dit niet mogelijk is, wordt de klacht in de (in- of formele) klachtenprocedure in behandeling genomen. De klager wordt in dat geval uitgenodigd voor een gesprek. De leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft leidt dit gesprek. Hij of zij heeft een gesprek met zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (de beklagde). Dit kan gezamenlijk of apart geschieden. Op verzoek van de leidinggevende kan ook de klachtencoördinator bij het gesprek aanwezig zijn.

Na het gesprek en eventueel daarop volgend nader onderzoek stelt de klachtbehandelaar, de bevindingen op in een brief te samen met een verslag van het gesprek. Het verslag is niet aan vormeisen gebonden. Gekozen is om een verslag op hoofdlijnen op te maken en deze direct te verwerken in de afdoeningsbrief of als bijlage bij de afdoeningsbrief.

Op basis van het Mandaatbesluit beslist de direct leidinggevende op de klacht. Als de klacht betrekking heeft op de team-coördinator zelf, beslist de afdelingsmanager. Betreft het een klacht over de afdelingsmanager dan beslist de gemeentesecretaris enzovoorts.

De klager ontvangt schriftelijk een kennisgeving van de afdoening van de klacht. De beklagde wordt mondeling door de leidinggevende geïnformeerd en desgewenst kan hij/zij een kopie van de kennisgeving ontvangen. De klachtencoördinator ziet in het zaaksysteem hoe de klacht wordt afgedaan..

Overigens kan de klachtbehandeling op elk moment in de procedure eindigen, namelijk als de klager aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Ook in dit geval ontvangt de klager een schriftelijke kennisgeving van de oplossing, tenzij hij hier expliciet van afziet.

1.2 Externe procedure

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Ook de Nationale Ombudsman kent een formele en een informele procedure.

Het is in 2019 niet voorgekomen dat de Nationale Ombudsman een klacht tegen medewerkers of afdelingen formeel heeft afgehandeld. Wel hebben inwoners de Ombudsman in 2019 benaderd met verzoeken die door die instantie zijn afgedaan door het geven van voorlichting of het door- of terugverwijzen naar de gemeente.

2. Conclusie

Om te voldoen aan de publicatieplicht van de Algemene wet bestuursrecht wordt dit jaarverslag gepubliceerd op de website van de gemeente Gennepe.

Geconcludeerd wordt dat het totaal aantal ontvangen klachten afgelopen jaar niet tot zorgen leidt. De behandeling van de klachten verloopt binnen Gennepe in het algemeen naar tevredenheid en conform de interne werkinstructie. De aard van de klachten is onder te verdelen in drie hoofdgroepen, te weten ontevredenheid in handvingsprocedures, ontevredenheid over besluiten en ontevredenheid over het gedrag van medewerkers. Van de klachten hebben wij geleerd dat onze communicatie verbetering behoeft. Onze communicatie moet daadkrachtig, duidelijk en persoonlijk zijn met onze burgers. Voor de toekomst mag in het klachtproces meer nadruk worden gelegd op de vragen: "Wat hebben wij van de klacht geleerd?, Wat kunnen wij doen om als organisatie beter te worden van klachten? en Tot welke verandering leidt de klacht?" Dit sluit aan op onze visie 'Lerende organisatie'.

Voor komend jaar wordt uiteraard gestreefd naar een vermindering van het aantal klachten. Waarbij direct wordt opgemerkt dat het aantal klachten al minimaal is en klachten niet geheel voorkomen kunnen worden. Alleen al, omdat burgers en bedrijven bij de gemeente niet altijd het door hen gewenste resultaat bereiken en niet aan alle eisen en wensen van iedereen voldaan kan worden.

3. Verslag van de geregistreeerde klachten

In 2019 zijn er in totaal 15 schriftelijke klachten en 1 mondelinge klacht ingediend. De klachten waren gericht op het gedrag van één of meerdere medewerkers of gericht tegen een besluit of het werkproces op zichzelf. Eén van de klachten is doorgestuurd naar de Regionale Uitvoeringsdienst (RUD) en één klacht is op het moment van afsluiten van dit jaarverslag nog in behandeling. Van de overige 14 zijn er 12 informeel afgehandeld. De klagers zijn telefonisch benaderd of uitgenodigd voor een informeel gesprek, en waren tevreden met de afwikkeling van hun klacht. Bij 2 klachten bleek tijdens het telefoongesprek dat een informele benadering niet geapprecieerd werd of dit werd

tijdens het gesprek duidelijk. Bij twee klachten is het niet gelukt om deze naar tevredenheid op te lossen. Een klacht loopt nog, omdat de klager na beantwoording van zijn vraag, nieuwe vragen stelt en aanvullende informatie wenst te ontvangen.

De afdelingen Inwoners en Omgeving hebben de meeste klantcontacten. Zo worden op deze afdelingen voorzieningen, uitkeringen vergunningen verleend of geweigerd. Deze activiteiten kunnen grote gevolgen hebben voor de betrokken burger(s). Besluiten kunnen negatief uitvallen, lang duren en ook de motivering van besluiten is niet altijd duidelijk voor de burger. Hierdoor kan onbegrip en woede ontstaan wat kan leiden tot klachten binnen deze afdeling.

Binnen de afdelingen worden ook taken als vergunningverlening, handhaving en toezicht uitgevoerd. Ook binnen deze activiteiten zijn veel klantcontacten waarbij wrijving kan ontstaan. Bijvoorbeeld: Burgers zijn teleurgesteld, omdat een vergunning niet wordt verleend of de burens zijn niet blij dat een vergunning is verleend. Bij handhaving komt het regelmatig voor dat handhavingsverzoeken over en weer tussen burens worden gedaan, waarbij er bij het doorlopen van (juridische) procedures 'verliezers' zijn en zij vervolgens een klacht hebben over het proces, besluit of de betrokken medewerkers. Maar ook blijkt dat sommige besluiten, acties en procedures langlopend zijn, wat tot irritatie bij de burger kan leiden.

3.1 Overzicht van de geregistreerde klachten

Conform artikel 9:12a van de Awb dienen de geregistreerde klachten gepubliceerd te worden. Met het oog op de privacywetgeving wordt dit anoniem bekend gemaakt door alleen een korte omschrijving van de klacht weer te geven. Ter informatie wordt ook kort het resultaat van de behandeling van de klacht weergegeven.

	Omschrijving klacht	Resultaat
1.	Handhavingszaak, ongelijke behandeling, willekeur. Bedrijf van klager wordt harder aangepakt dan anderen.	Door gestuurd naar RUD
2.	Bejegening toezichthouders, onduidelijkheid status van de weg	Excuses aangeboden. Klacht middels een informeel gesprek opgelost.
3.	Handhavingsverzoeken niet naar tevredenheid opgelost	Langlopende procedure. Klager klaagt over duur en toezeggingen. Onderzoek, waarbij de historie in beeld is gebracht. Middels een informeel gesprek zijn het proces en besluiten nader toegelicht. Wederzijds begrip. Klacht opgelost.
4.	Handhavingsverzoeken niet naar tevredenheid opgelost	Middels een informeel gesprek zijn de klachten besproken en is gezocht naar oplossingen. De klachten richten zich op gelopen en lopende handhavings-procedures. Eén klacht gaat over medewerkers van een ander bedrijf. Dit is doorgestuurd. Mediation is aangeboden tussen de vereniging en klager. Klacht is door de gemeente gedeeltelijk opgelost.
5.	Handhavingsverzoeken niet naar tevredenheid opgelost	Klachten over omgeving, gemeente en rechtspraak over afgelopen 20 jaar. Middels een gesprek geprobeerd tot de kern te komen. Er zijn in het verleden verschillende procedures gevoerd, die niet geleid hebben tot het gewenste resultaat voor klager. De klachtprocedure is niet bedoeld om dan alsnog het gewenste resultaat te verkrijgen. Niet tot een oplossing kunnen

		komen. De klacht heeft geleid tot een evaluatie van onze interne processen.
6.	Bejegening in handhavingstraject	Excuses aangeboden. Klacht informeel opgelost.
7.	Ontevredenheid afhandeling Planschade- en andere verzoeken	Langlopende procedure. Historie uitgezocht. Klacht ziet op procedures (duur en onduidelijkheid) en rol van de medewerker hierin. Punten uitgezocht, nadere informatie verstrekt. Klacht wordt informeel opgelost, maar loopt nog, omdat de klager na elk antwoord aanvullende informatie wenst.
8.	Ontevredenheid receptie; parkeerkaart lag niet klaar	Excuses aangeboden. Klacht informeel afgehandeld.
9.	Ontevredenheid telefonische inlichtingen over WOZ	Middels een informeel (telefoongesprek) informatie verstrekt over de belastingsamenwerking en de doorverwijzing voor vragen naar deze instantie. WOZ ligt bij BsGW. Klacht afgehandeld.
10.	Ontevredenheid telefonische inlichtingen over kosten van bouwtekeningen	Middels een informeel (telefoongesprek) informatie verstrekt en klacht opgelost.
11.	Ontevredenheid over het besluit en de bij hulp in het kader van bijstand	Middels een informeel gesprek een toelichting gegeven op besluit. De klant is verder geholpen met haar vragen. Klacht opgelost.
12.	Ontevredenheid over afwijzing leerlingenvervoer en het wantrouwen dat ervaren werd.	Middels een informeel gesprek een toelichting gegeven. Excuses aangeboden voor verwarring. Het besluit hersteld. Klacht opgelost.
13.	Ontevredenheid hulp bijzondere bijstand, reparatie lekkage woning	Middels een informeel gesprek een toelichting gegeven over het besluit en de klager verder geholpen met haar vragen. Klacht informeel afgehandeld.
14.	Bejegening in verslagen (externe instantie) aan externe instantie	Bij brief geïnformeerd dat derden geen recht hebben op informatie uit een Jeugdossier. Klacht niet inhoudelijk behandeld.
15.	Ontevredenheid over doorzenden stukken aan externe instantie en onduidelijkheid over het Jeugdzorgtraject.	Middels een informeel gesprek een toelichting gegeven over de procedures en besluiten in de Jeugdwet. Klager tevreden na het gesprek. Klacht opgelost.
16.	Ontevredenheid schuldhulpverlening aan een derden	Middels een informeel gesprek een toelichting gegeven aan de klager dat derden geen partij zijn in trajecten van schuldhulpverlening van andere cliënten. Geen recht op informatie. Klacht informeel afgehandeld.

3.2 Behandeltermijn

Ingevolge artikel 9:11 van de Awb handelt het bestuursorgaan de klachten binnen zes weken af. De afhandeling kan ten hoogste met vier weken verdaagd. Als de klager daarmee instemt, kan langer over de afhandeling van de klacht worden gedaan. Slechts in 3 zaken is niet binnen 6 weken de klacht afgedaan. In twee gevallen kon het gesprek niet op korte termijn worden gepland. Dit is gebeurd op verzoek resp. met instemming van de klager. Na het gesprek is het onderzoek voortvarend opgepakt en binnen 6 weken na het gesprek de klacht afgedaan.

Eén klacht loopt nog, omdat de klager na beantwoording van zijn vraag, aanvullende vragen stelt of nadere informatie wenst. Omdat wij dichtbij onze burger willen staan, sluiten wij deze klacht niet binnen de termijn. Wij vinden de relatie met onze klager belangrijker dan de termijn. Wij beantwoorden zijn vragen zo duidelijk en helder mogelijk.

4. Leermoment

De klachtbehandelaars zijn zich bewust van het belang van een goede klachtafhandeling met respect voor de klager en beklagde en met oog voor het proces. Centraal staat het herstel van de relatie en het vertrouwen van de burger. Daarnaast willen wij, als lerende organisatie, leren van klachten. Klachten zijn een gratis advies, wordt vaak gezegd. In de praktijk blijkt dat dat het leren van klachten niet altijd makkelijk is.

Er valt op allerlei manieren te leren van klachten. Op dit moment wordt de klacht intern besproken met de beklagde (of in het team), zodat hij/zij er zelf lering uit trekt, de casus wordt 'opgelost' of het besluit wordt aangepast. Er is variatie in klagers en hun klachten en er is variatie in leren en de vormen waarin dat kan. Van de ene klacht valt meer te leren dan van de andere. Soms is een klacht makkelijk te interpreteren en de les in één zin samen te vatten. Dan gaat het bijvoorbeeld om verbetering van de dagelijkse uitvoering: iemand is niet of niet tijdig teruggebeld. Een klacht kan ook een complex geheel aan omstandigheden of gebeurtenissen omvatten waarbij de belangrijkste les op een heel ander niveau ligt. Zo hebben we geleerd dat we meer aandacht moeten hebben voor het inwerken van nieuwe en ingehuurde medewerkers. Anderzijds moeten onze medewerkers niet aarzelen om bij twijfel eerst navraag te doen. Ook hebben we geleerd dat een daadkrachtige en duidelijke communicatie met onze burgers verbetering behoeft. Onze overwegingen bij een besluit of handeling moeten duidelijk zijn; "Waarom handelen wij zo?". Als onze uitleg open en helder is, leidt dit tot minder onbegrip bij onze burgers. Tenslotte hebben wij geleerd dat onze communicatie met de burger ten alle tijden vriendelijk en persoonlijk gebeurd. De leerpunten sluiten naadloos aan op onze Visie op Dienstverlening "Samen maken we Gennep", waarin daadkracht, duidelijk, verbindend en persoonlijk de kernwaarden zijn in onze dienstverlening.

Voor de toekomst mag in het klachtproces meer nadruk worden gelegd op de vragen "Wat hebben wij van de klacht geleerd?, Wat kunnen wij doen om als organisatie beter te worden van klachten?, en 'Tot welke verandering heeft de klacht geleid?". Bewustwording en gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn van essentieel belang om het leerproces naar een hoger niveau te tillen.

5. Tendens

De gemeente Gennep heeft 17.000 inwoners. Het team Burgerzaken heeft zo'n 48.000 klantcontacten per jaar. Andere afdelingen registreren de contactmomenten niet. Gelet op het grote aantal klantcontacten kan gezegd worden dat 16 klachten op jaarbasis zeer minimaal is. Ook ten opzichte van 2018 is het aantal klachten en de aard van de klachten gelijk gebleven. Er is geen reden tot zorg. Uiteraard is elke ontevreden burger er één te veel en streven we naar een goede communicatie met onze burgers. Niet alleen om klachten te voorkomen, maar vooral om dat we onze dienstverlening hoog in het vaandel hebben staan. We vinden het belangrijk om van de klachten die we ontvangen te leren voor de toekomst.

Uit het overzicht blijkt dat de ontvangen klachten verdeeld kunnen worden in drie hoofdgroepen. Op de eerste plaats zijn er klachten die ontstaan in het handavingsproces. Deze klachten gaan veelal om het oplossen van burenc.q. buurruzies, die via het juridische traject niet tot een (gewenste) oplossing hebben geleid. De klachtprocedure is hier echter niet voor bedoeld. Mediation kan in bepaalde gevallen worden gezet, en dit doen we ook, maar dan moeten alle partijen zich daar 100% aan committeren.

Op de tweede plaats zijn er een aantal klachten gericht op ontevredenheid over een besluit. Door met de klager in gesprek te treden en daarin het besluit nader toe te lichten en de klager te helpen met het beantwoorden van vragen die door het besluit ontstaan, ontstaat er wederzijds begrip en herstelt het vertrouwen in de organisatie. De informele aanpak werpt hier dan ook zijn vruchten af. Tenslotte zijn er klachten die daadwerkelijk op gedrag van medewerkers zien. Deze klachten zijn zeer divers, maar hebben als gelijke deler 'communicatie'. Hoe benaderen wij onze burgers, qua lichaamshouding, woordkeuze en duidelijkheid. Binnen de teams is aandacht voor duidelijke en heldere communicatie, met name onze uitleg "waarom handelen wij zo?" moeten wij daadkrachtig en duidelijk kunnen beargumenteren aan onze burgers. Dit leidt tot minder onduidelijkheid en daarmee tot minder onbegrip. Deze kernelementen sluiten naadloos aan op onze visie op dienstverlening 'Samen maken we Gennep'.

Tenslotte wordt de huidige werkwijze zowel intern als extern goed ontvangen. Het uitgangspunt is dat burgers en bedrijven op een laagdrempelige en informele manier in de gelegenheid worden gesteld om te laten weten over welk onderdeel van de dienstverlening zij ontevreden zijn. Het merendeel van de klachten is op informele wijze voortvarend opgelost. Een aantal klagers gaf tijdens het gesprek ook aan dat zij deze wijze als prettig hebben ervaren. Intern wordt de informele wijze ook omarmd. Het is een prettige manier om een gesprek aan te gaan, er wordt geleerd van de klacht en aan de achterkant leidt deze wijze tot een reductie van capaciteit in procedures e.d.

De verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie, waardoor van onze medewerkers verwacht wordt dat zij signalen van onvrede herkennen en direct proberen een oplossing te vinden. Deze ruimte is er voor medewerkers en zij worden hierin gesteund door hun coördinatoren en managers. Binnen de teams mag hier actiever over worden gecommuniceerd, zodat medewerkers zich van deze rol bewust zijn en handvaten hebben om dit ook toe te passen. Indien een informele oplossing niet direct voorhanden is, zal de medewerker de klacht opschalen naar de teamcoördinator.