



Jaarverslag Klachten 2020

AANTALLEN EN AFHANDELING



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding.....	3
1 Procedure.....	3
1.1 interne procedure	3
1.2 Externe procedure	3
2 Klachten 2020	4
2.1 overzicht geregistreerde klachten	5
2.2 klachten per afdeling / team	7
2.3 behandeltermijn	7
2.4 behandelaar	7
2.5 Informeel of formeel.....	8
3 Tendens.....	8
4 Lerend vermogen.....	10
5 Conclusie.....	11

31 mei 2021 Opgesteld door Klachtencoördinator

9 juni 2021 Vastgesteld door Management Team (conform algemeen mandaatbesluit)

Inleiding

Wat de aanleiding ook is, burgers en gemeente hebben regelmatig contact met elkaar. Op deze momenten ontstaat communicatie tussen hen waarbij zij gedrag tegenover elkaar vertonen. Een ander woord voor dit gedrag is 'bejegenen'. In de communicatie tussen gemeente en burger gaat het vaak goed, maar soms ook niet. Als een burger vindt dat een medewerker van de gemeente zich onjuist tegenover hem heeft bejegend, kan hij daarover een klacht indienen bij de gemeente.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks worden gepubliceerd. Met dit jaarverslag komt het bestuur van de gemeente Gennep aan deze eis tegemoet.

1 Procedure

De klachtenprocedure kent een interne procedure en een externe procedure. De interne procedure is een proces binnen de gemeentelijke organisatie. De externe procedure verloopt via de Nationale Ombudsman.

De behandeling van een klacht start altijd met de interne procedure. Als die procedure doorlopen is en de klager is niet tevreden met de afhandeling, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

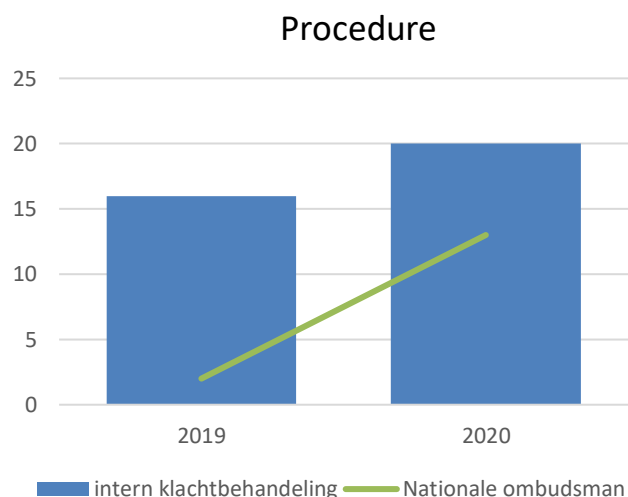
1.1 INTERNE PROCEDURE

Voor de interne procedure is een werkinstructie opgesteld. Hierin zijn de te volgen stappen en de rollen en verantwoordelijkheden uitgelegd. Er bestaat een informeel en een formeel proces. De informele werkwijze heeft de voorkeur en draagt bij aan een laagdrempelige, snelle en informele behandeling van de klacht.

Een van de onderdelen van de interne procedure (formeel en informeel) is een overleg of gesprek met de klager. Door de beperkte fysieke mogelijkheden als gevolg van de wereldwijde uitbraak van het COVID-19 virus zijn in 2020 de klachtgesprekken veelal via de telefoon of via Microsoft Teams gevoerd. Tijdens de periode van versoepelingen van de coronamaatregelen (tussen juni en oktober) hebben enkele gesprekken fysiek plaatsgevonden.

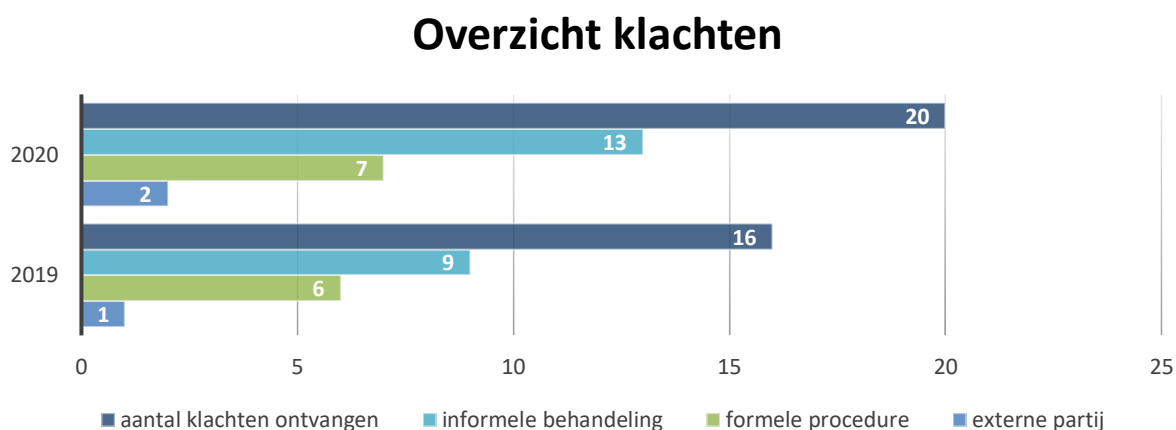
1.2 EXTERNE PROCEDURE

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. In 2020 heeft de Nationale Ombudsman 13 vragen, klachten of verzoeken uit Gennep ontvangen. De



Nationale Ombudsman heeft deze allemaal afgedaan door het geven van voorlichting of het door- of terugverwijzen naar de gemeente Gennepe.

2 Klachten 2020



In 2020 zijn er in totaal 20 (schriftelijke) klachten ingediend tegen één of meerdere medewerkers van de gemeente, of tegen besluiten en/of gelopen proces. Het merendeel van de klachten is informeel afgehandeld door middel van een telefoongesprek. In deze gesprekken zijn excuses aangeboden, besluiten toegelicht, toezeggingen dat besluiten worden gewijzigd, vragen beantwoord en verdere hulp geboden.

De klachtbehandelaars, meestal de teamcoördinatoren, nemen binnen één week na ontvangst van de klacht contact op met de klager. Na dit gesprek is 65% van de klachten opgelost. Indien één (informeel) telefoongesprek onvoldoende was, zijn de klagers uitgenodigd voor een nader gesprek via de telefoon, digitaal (Microsoft Teams) of fysiek (indien de coronamaatregelen dit toelieten). De meeste klachten zijn vervolgens opgelost door een goed gesprek met de klager en beklagde aan te gaan, nadere informatie te verschaffen en/of oplossing te bieden.

Niet alle klachten zijn oplosbaar. Vooral bij klachten over langlopende (handhavings)procedures tussen bureaus is dit niet haalbaar. In deze situaties zijn meerdere belanghebbenden betrokken en is er sprake van veel emotie. Juridische procedures hebben niet de gewenste uitkomst gehad en deze zaken blijven knagen.

2.1 OVERZICHT GEREgistREERDE KLACHTEN

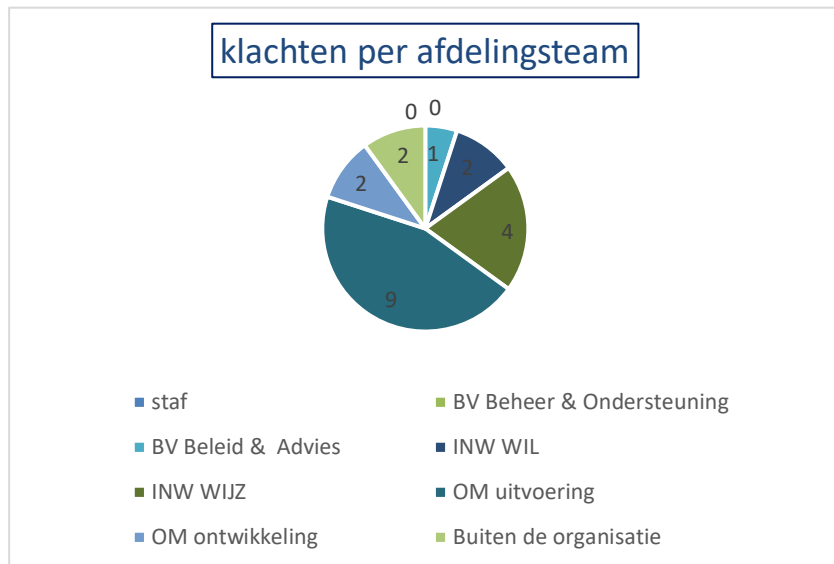
Conform artikel 9:12a van de Awb dienen de geregistreeerde klachten jaarlijks gepubliceerd te worden. Met het oog op de privacywetgeving gebeurt dit anoniem door alleen een korte omschrijving van de klacht weer te geven.

	Omschrijving klacht	Behandeling	Resultaat
2019	(klacht uit 2019, behandeling 2020) Klachten diverse WMO-besluiten (o.a. poolbiljard)	Formeel	Klachtgesprek is op verzoek van klager verplaatst naar later moment i.v.m. coronamaatregelen. Formeel gesprek heeft eind 2020 plaatsgevonden. Klager is geïnformeerd over de reden van de betreffende (negatieve) besluiten, nadere informatie is verschaft en de klager is verder geholpen. Evaluatiegesprek staat gepland juni 2021.
1.	Klacht niet juist doorverbonden.	Informeel	Excuses aangeboden voor het niet juist doorverbinden. Uitgelegd waarom klager één contactpersoon heeft binnen de gemeente.
2.	Klachten over medewerkers en procedures (planschade, bankgarantie, toezicht e.d.) Klager voelt zich tegengewerkt.	Informeel	Gesprek met klager heeft plaatsgevonden. Alle vragen zijn in beeld gebracht en vervolgens schriftelijk beantwoord. Afsproken dat klager zich altijd met vragen opnieuw mag melden.
3.	Klacht over handhavings- en bezwaarprocedure	Formeel	Gesprek met de wethouder en ambtenaar heeft plaatsgevonden. Juridische procedures zijn gelopen. Niet de gewenste uitkomst. Rol van medewerkers in de procedure besproken.
4.	Klacht en aansprakelijkstelling bekend maken persoonsgegevens in handhaving-/bezwaardossier	Formeel	Klacht en Aansprakelijkstelling als bedoeld in artikel 21 en 82 AVG. Middels formeel besluit afgewezen. Geen klacht als bedoeld in hfd.9 Awb.
5.	Klacht afwijzing bijzondere bijstand	Informeel	Excuses aangeboden, besluit gewijzigd. Klacht opgelost.
6.	Klachten aan college, raad over bezwaar- en handhavingsprocedures (zie ook onder 7)	Formeel	Formeel gesprek met wethouder en ambtenaren heeft plaatsgevonden. Juridische procedures zijn gelopen. Niet gewenste resultaat. Rol van medewerkers in de procedure besproken.
7.	Klachten aan college, raad over bezwaar- en handhavingsprocedures ingediend (zie ook onder 6)	Formeel	Formeel gesprek met wethouder en ambtenaren heeft plaatsgevonden. Juridische procedures zijn gelopen. Rol van medewerkers om de procedure besproken.
8.	Klacht in rekening gebrachte leges omgevingsvergunning	Informeel	Klacht ziet op de in rekening gebrachte leges. Geen reactie op bezwaarschrift. Beslissing op bezwaar

	Omschrijving klacht	Behandeling	Resultaat
			met aanpassing leges. (Artikel 9:8 lid 1 onder d Awb).
9.	Klacht over te late betaling van een bijstandsuitkering	Informeel	Klacht is telefonisch (informeel) opgelost.
10.	Klacht over de communicatie bij de aanleg van glasvezel	Informeel	Ter plaatse opgelost. Uitgelegd dat externe partij de aanleg verzorgt. Klacht is ook doorgestuurd naar E-fiber.
11.	Klacht onterecht spoed Identiteitsbewijs aangevraagd.	Informeel	Klacht is telefonisch opgelost. Excuses voor miscommunicatie en kosten niet in rekening gebracht.
12.	Klacht onprofessionele omgang in jeugdossier	Formeel	Formele gesprekken hebben plaatsgevonden. Dossier loopt nog.
13.	Klacht uitgeschreven parkeerboete BOA en het gedrag en uitingen van de BOA.	Informeel	Klacht telefonisch besproken. Besluit toegelicht. Klager kan bezwaar maken bij CJIB. (art. 9:8 lid 1 onder c Awb).
14.	Klacht over gedraging / mondelinge uiting buitendienst.	Informeel	Klacht besproken en doorgestuurd naar Intos.
15.	Klacht over onduidelijkheid t.a.v. aan te leveren stukken voor een aanvraag bijstandsuitkering.	Informeel	Klacht telefonisch opgelost door de gewenste informatie te geven.
16.	Klacht over het niet beantwoorden van gestelde vragen over groenstrook.	Informeel	Klacht telefonisch opgelost. Excuses aangeboden voor het uitblijven van een reactie en vragen alsnog beantwoord.
17.	Klacht noodsteun.	Informeel	Klacht telefonisch besproken.
18.	Klacht gedraging en uitingen BOA (o.a. dialect en geen mondkapje).	Informeel	Klacht telefonisch besproken. Excuses aangeboden.
19.	Klacht medewerker buitendienst en BOA. Samenspanning en uitlokking van de arrestatie klager door politie	Formeel	Klacht is schriftelijk afgewezen op grond van art 9.8 lid 2 Awb. Het belang van klager c.q. het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende geacht.
20.	Klacht gedrag en uitingen medewerkster handhavingprocedure	Formeel	Klacht is schriftelijk afgewezen op grond van art 9.8 lid 2 Awb. Het belang van klager c.q. het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende geacht.

2.2 KLACHTEN PER AFDELING / TEAM

De verdeling van de klachten over de afdelingen en teams is als volgt.



De uitvoerende teams van de afdelingen Omgeving en Inwoners ontvangen de meeste klachten. Dit is te verklaren doordat binnen deze teams de meeste klantcontacten in de uitvoering zijn.

Binnen de afdeling Inwoners worden bijvoorbeeld Wmo-, Jeugdwet- en Participatie-aanvragen behandeld.

Binnen de afdeling Omgeving worden vergunningen verleend of geweigerd. Ook handhaving en toezicht behoren tot het takenpakket van die afdeling. Dit zijn taakvelden waar de meeste wrijving met de inwoners kan ontstaan.

2.3 BEHANDELTERMIJN

Ingevolge artikel 9:11 van de Awb handelt het bestuursorgaan de klachten binnen 6 weken af. De termijn van afhandeling kan ten hoogste met 4 weken worden verlengd. De gemeente is eenmaal in gebreke gesteld wegens het uitblijven van een beslissing. Deze klacht is binnen 14 dagen alsnog afgehandeld. Een aantal klachten is op verzoek van de klager opgeschort doordat fysieke gesprekken niet mogelijk waren vanwege de coronamaatregelen. Deze klachten zijn uiteindelijk toch digitaal, telefonisch of alsnog fysiek behandeld.

2.4 BEHANDELAAR

Conform artikel 9.7 Awb zijn alle klachten behandeld door de leidinggevende van de beklagde. De leidinggevendenden zijn niet bij de gedragingen betrokken geweest.

Na ontvangst van een klacht probeert de behandelaar te achterhalen wat er nu precies is voorgevallen tussen klager en beklagde. Het achterhalen van de feiten blijkt in sommige gevallen lastig. Medewerker en burger hebben een totaal ander beeld van wat er gebeurd is. Er is dan een welles-nietes-situatie waardoor het moeilijk is te achterhalen wat er nu daadwerkelijk is gebeurd. De klager en de beklagde medewerker worden door de behandelaar 'gehoord', maar dit scheidt niet altijd een duidelijker beeld.

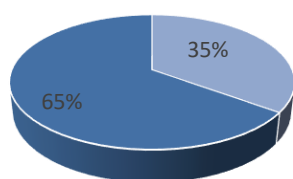
In deze situatie wordt veelal door de behandelaar geuit dat hij het betreurt dat de klager zich zo heeft gevoeld of de aanleiding betreurt.

De behandelaars vinden het geen probleem om namens de gemeente excuses aan te bieden als daar aanleiding toe is.

2.5 INFORMEEL OF FORMEEL

De gemeente Gennep hecht veel waarde aan een laagdrempelige klachtbehandeling en geeft daarom

Behandeling klachten



■ formeel gesprek ■ informeel gesprek

de voorkeur aan het informele proces. De informele klachtbehandeling is gericht op het spoedig herstel van fouten en de klantrelatie. De verbetering van de relatie met de klager staat voorop. De klager moet serieus genomen worden en het gevoel hebben gehoord te zijn. De kwaliteit van dienstverlening, de tevredenheid van de burger en de lering voor de toekomst staan centraal in het informele proces.

Indien een klacht niet informeel opgelost kan worden, wordt de klager formeel, als bedoeld in 9:10 van de Awb, gehoord. Dit betekent dat de klager officieel de gelegenheid krijgt zijn klachten naar voren te brengen bij de klachtbehandelaar (eventueel gezamenlijk met de klachtcoördinator of de portefeuillehouder. Hiervan dient een verslag gemaakt te worden. Gennep kiest ervoor om geen verslag te maken, maar een zakelijke weergave in de afdoeningsbrief te formuleren.

Uitgangspunt is dat dit een gesprek is met de klachtbehandelaar. In sommige gevallen sluit de klachtcoördinator, de beklagde of een betrokken ambtenaar aan. In uitzonderlijke situaties komt het voor dat een bestuurlijk gesprek plaatsvindt met een van de portefeuillehouders. Dit gebeurt alleen op verzoek van klager en indien daar goede gronden voor zijn. Dit is niet in lijn met de interne procedure.

Bijna 2/3^e deel van de klachten kan met de informele procedure worden afgehandeld.

3 Tendens

Het aantal ingediende klachten laat ten opzichte van het vorige jaar een lichte stijging zien. In 2019 ontving de gemeente 16 klachten. In 2020 waren dat er 20. Voor deze stijging bieden de volgende ontwikkelingen mogelijk een verklaring.

COVID-19

Uit onderzoek van RTL nieuws¹ blijkt dat de coronatijd grote impact heeft op de leefbaarheid. Bij buurtbemiddelingsorganisaties zijn 20.000 conflicten gemeld. Mensen waren meer thuis en ergerden

¹ <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/5231645/besmettingen-coronavirus-weekcijfer-rivm-ggd-quarantaine>.

zich daardoor meer aan geluiden (en andere tekortkomingen) in de omgeving. Dit ziet de gemeente Gennep ook in de toename van het aantal meldingen en klachten bij de afdeling Omgeving.

Door de coronacrisis is de verharding van de maatschappij meer voelbaar geworden. Mensen leven anoniemer en individualistischer. Er is een cultuur ontstaan, die gericht is op ieder voor zich en waarbij compassie voor elkaar soms lijkt te ontbreken. Daarbij zijn mensen de laatste decennia steeds mondiger geworden. Er wordt minder van elkaar, maar ook minder van de gemeente geaccepteerd. Een 'nee' wordt niet zomaar geaccepteerd en ook voorgestelde oplossingen worden niet direct als toereikend ervaren. Vooral bij handhavingzaken tussen bureaus is het steeds moeilijker tot een gezamenlijke oplossing te komen. 4 van de 9 klachten op de afdeling Omgeving zijn te relateren aan langlopende handhavingsgeschillen tussen bureaus.

Juridisering

De hiervoor omschreven ontwikkeling leidt ook tot een toenemende juridisering van gemeentelijke processen. Dit zien we ook bij de klachten die de gemeente Gennep ontvangt. Een flink aantal klachten ziet op hoe een bepaald proces is gelopen en/of ontevredenheid over de uitkomst van een procedure. Het juridische proces is tot de hoogste rechter uitgevochten en de uitkomst is niet bevredigend. Via het klachtrecht komt de zaak vervolgens opnieuw op tafel, waarin alle fouten en misstanden van gemeentezijde worden benoemd. Dit trekt de gemeente zich zeker aan, maar betekent niet dat gelopen procedures alsnog de gewenste uitkomst krijgen. De gemeente Gennep vindt het belangrijk dat elk ongenoegen bij de burger wordt gehoord, zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren en hiervan kunnen leren. Dit zijn echter lastige klachten voor de klachtbehandelaars om te behandelen, omdat het gewenste resultaat voor de burger niet haalbaar is. Het besluit of de rechtelijker uitspraak wordt niet anders. De klacht kan dan niet naar tevredenheid worden opgelost.

Aan deze soort klachten zit wel een gedragselement van onze medewerkers verscholen, namelijk de communicatie met onze burgers. Hoe brengen wij (negatieve) besluiten aan onze burgers? Hoe is onze communicatie hierin? Kunnen wij deze besluiten duidelijk toelichten en vragen wegnemen bij de betrokkenen? Tonen wij begrip en empathie voor de mensen? Zijn wij bereid om fouten te erkennen en mee te denken in oplossingen?

Social Media

Het gebruik van Social Media neemt ook onder onze burgers enorm toe. Hierdoor verandert de manier van communiceren tussen de inwoners en de gemeente. Via online platformen gaan burgers de interactie en dialoog met de gemeente aan.

De gemeente Gennep merkt dat het uiten van klachten / kritiek door ontevreden burgers op Social Media ook in omvang toeneemt. Hoewel deze kritieken hard en negatief van aard kunnen zijn, zijn ook dit signalen van burgers die aangeven wat er leeft in de gemeente. Door te monitoren waar mensen over klagen, kan de gemeente haar dienstverlening bijstellen c.q. verbeteren.

4 Lerend vermogen

Op basis van de bovenstaande klachten en de maatschappelijke tendens is het belangrijk dat de gemeente hier lering uit trekt.

Proactieve communicatie

Op basis van de evaluatie van de klachten in 2019 is binnen de afdeling Inwoners proactief gecommuniceerd met ontevreden burgers. Zo is met de burgers, die bij het KCC telefonisch hun ontevredenheid hebben geuit, direct (veelal dezelfde dag) telefonisch contact opgenomen door de teamcoördinator om de ontevredenheid/ klacht te bespreken. Deze burgers kregen direct de kans om verhaal te doen. Hierdoor voelde zij zich serieus genomen en gehoord. De leidinggevende bood excuses aan en dacht mee in oplossingen. De betreffende burgers gaven aan het zeer fijn te vinden dat er zo snel geacteerd werd. Daarnaast zijn een aantal burgers, waarbij voorafgaand aan een negatief besluit duidelijk was dat dit besluit toelicht behoefte, telefonisch benaderd om dit besluit toe te lichten. Deze aanpak heeft een zeer gunstige effect gehad op het aantal schriftelijke klachten (en bezwaarschriften) voor deze afdeling. Door een snelle en proactieve aanpak is escalatie en formalisatie van klachten voorkomen.

Wat leert de gemeente van de klachten uit 2020 en welke acties gaat zij ondernemen?

Veel klachten hebben betrekking op het verloop van een proces/procedure, maar ook daar zit een communicatief element in. Hoe communiceren wij met onze burgers? Tonen wij begrip voor hun situatie? Kunnen wij onze (negatieve) besluiten duidelijk en helder uitleggen? Beantwoorden wij vragen tijdig en helpen wij mensen verder? Voor deze aspecten mag in de organisatie meer aandacht voor zijn.

Er is een lichte stijging te zien in het aantal klachten dat daadwerkelijk ziet op de bejegening door medewerkers binnen het VTH-proces. De bejegening ziet op het gedrag van medewerkers, zowel houding als mondelinge uitingen. De diverse medewerkers stuiten in hun taken op wrijving met burgers. Zij wijzen immers burgers op de regels en/of hun gedrag, of besluiten negatief. De communicatie is hierbij van groot belang. Klagers geven aan het gedrag van de medewerkers arrogant, uitdagend en niet bereidwillig te vinden. Hoewel uit de klachtgesprekken met de betreffende medewerkers blijkt dat zij het zeker niet zo bedoeld hebben, kan het onbewust toch anders overkomen op een burger. Hoe communiceren wij (bewust en onbewust) met onze burgers en bezitten wij de vaardigheden om escalaties te voorkomen zijn vraagstukken die komend jaar meer aandacht vergen van onze medewerkers. Dit gaat de afdeling Omgeving aanpakken door te beginnen met een communicatietraining. Deze start juni 2021. De training wordt tweejaarlijks herhaald.

Social Media

De gemeente is actief op Social Media. Niet alleen 'likes', maar ook negatieve reacties maken deel uit van de interactie tussen de gemeente en burgers. Het is belangrijk dat we ook met de kritieken goed om kunnen gaan. Het zijn immers waardevolle signalen voor onze dienstverlening.

Sociale Media zijn heel laagdrempelig en mensen reageren soms in een moment van opwelling (woede en/of frustraties). Enerzijds is het belangrijk dat deze signalen intern op de juiste afdeling

komen, zodat deze klachten kunnen worden opgelost en/of herhaling kunnen voorkomen. Anderzijds is het ook belangrijk om te weten hoe we reageren op deze berichten en wanneer er niet gereageerd moet worden, bijvoorbeeld bij politieke uitlatingen.

Negatieve reacties kunnen de gemeente de gelegenheid geven om te reageren door te vertellen wat de gemeente allemaal doet. Burgers weten vaak niet wat de gemeente achter de schermen doet of heeft gedaan. Het gebeurt dat mensen nadien positief reageren, omdat ze zijn gehoord en de gemeente de conversatie aandurft. Als voorbeeld kan gedacht worden aan de hevige sneeuwval begin december 2020. De gemeente ontving via Facebook kritieken dat de straten niet snel schoon werden geveegd. De wethouder heeft hierop gereageerd door uit te leggen hoe er dagen en nachten gewerkt is door de medewerkers van de gemeente om zo begrip te creëren voor de situatie.

Nationale ombudsman

Ten slotte, is het hoge aantal meldingen bij de Nationale ombudsman opvallend. Uit het overzicht blijkt dat de klagers door de ombudsman geïnformeerd zijn op de gemeentelijke procedure en veelal (terug) zijn verwezen naar de gemeente. Hieruit moeten we concluderen dat het voor klagers niet altijd duidelijk is waar ze bij de gemeente Gennep met hun klachten terecht kunnen. Dit willen we verbeteren door aanvullende informatie over het klachtproces op de website van de gemeente te plaatsen.

5 Conclusie

Geconcludeerd wordt dat het aantal ontvangen klachten een stijgende lijn vertoont, maar gelet op het aantal klantcontacten zijn de aantallen klachten zeer minimaal te noemen. De behandeling van de klachten verloopt in het algemeen snel en informeel. Een klacht komt binnen en de klager wordt binnen een week teruggebeld om de klacht te bespreken en indien mogelijk direct op te lossen. Deze proactieve aanpak heeft zijn vruchten al afgeworpen bij de afdeling Inwoners.

De aard van de klachten is zeer divers geweest, maar er is wel een duidelijk signaal uit af te leiden, namelijk dat de communicatie in de besluitvormingsprocessen en bij toezicht in de buitenruimte aandacht behoeft. Het is belangrijk dat we duidelijke en eenvoudige taal (B1) gebruiken. Hiervoor is een schrijfwijzer beschikbaar. Ook onze mondelinge communicatie over besluiten mag duidelijker en helderder, waarbij oog is voor oplossingsgerichtheid en empathie voor de teleurgestelde burger.

Met de teamcoördinatoren zijn de klachten en resultaten van 2020 besproken, zodat zij deze informatie kunnen gebruiken om processen te verbeteren of op andere wijze van de klachten kunnen leren. Op deze wijze willen we onze dienstverlening van goede kwaliteit houden.

Gelet op verharding van de maatschappij, de mondigheid van onze burgers en de toename in klachten over de (mondelinge) communicatie met onze burgers, is het van belang in de persoonlijke opleidingsplannen van medewerkers ook communicatievaardigheden aan te bieden. Een communicatietraining is voor alle medewerkers met veelvuldig klantcontact een goede investering. Medewerkers die de meeste wrijving met burgers ervaren, worden tweejaarlijks getraind in de communicatie en omgang met burgers.

