



Jaarverslag Klachten 2021

AANTALLEN EN AFHANDELING



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
1 Procedure.....	3
1.1 interne procedure	3
1.2 Externe procedure	3
2 Klachten 2021	3
2.1 overzicht geregistreerde klachten	4
2.2 klachten per afdeling / team.....	5
2.3 behandeltermijn.....	5
2.4 behandelaar	5
2.5 Informeel of formeel.....	6
3 Tendens.....	6
4 Lerend vermogen	7
5 Conclusie.....	7

1 februari 2022

Opgesteld door Klachtencoördinator.

Vastgesteld door MT op 20 oktober 2022

Inleiding

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 gedragen, 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 Gennepe 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.

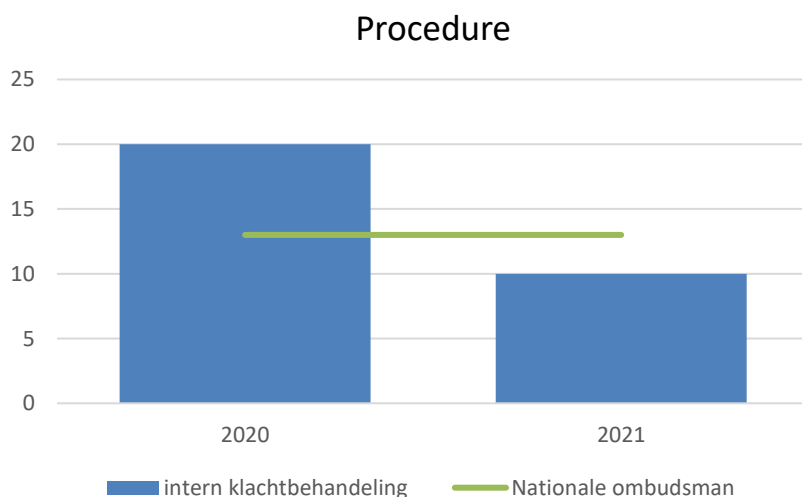
1.1 INTERNE PROCEDURE

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. Er zijn in 2021 slechts 10 klachten ingediend.

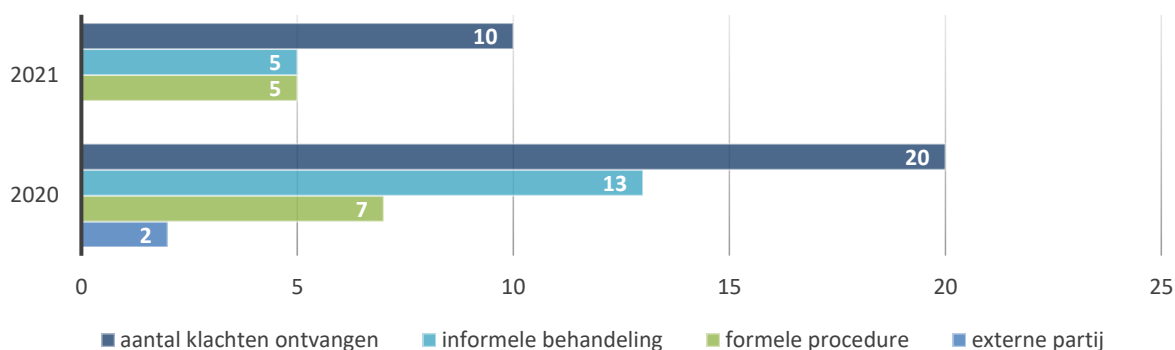
1.2 EXTERNE PROCEDURE

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. In 2021 heeft de Nationale Ombudsman 13 vragen, klachten of verzoeken uit Gennepe ontvangen. De Nationale Ombudsman heeft slechts één klacht nader onderzocht. Dit onderzoek is tussentijds beëindigd. De andere 12 klachten zijn afgedaan door het geven van voorlichting of het door- of terugverwijzen naar de gemeente Gennepe.

2 Klachten 2021



Overzicht klachten



In 2021 zijn er in totaal 10 (schriftelijke) klachten ingediend tegen één of meerdere medewerkers van de gemeente, of tegen besluiten en/of het gelopen proces. 60% van de klachten wordt direct informeel afgehandeld door middel van een telefoongesprek. In deze gesprekken zijn excuses aangeboden, besluiten toegelicht, besluiten gewijzigd, vragen beantwoord en verdere hulp geboden.

Indien een informeel gesprek onvoldoende was, zijn de klagers uitgenodigd voor een nader gesprek via de telefoon, digitaal (Microsoft Teams) of fysiek (indien de coronamaatregelen dit toestonden) om tot afhandeling van de klacht te komen.

Niet alle klachten zijn oplosbaar. In sommige situaties zijn meerdere belanghebbenden betrokken, is er sprake van veel emotie of blijven oude (rechtelijke) procedures pijn doen.

2.1 OVERZICHT GEREgistREERDE KLACHTEN

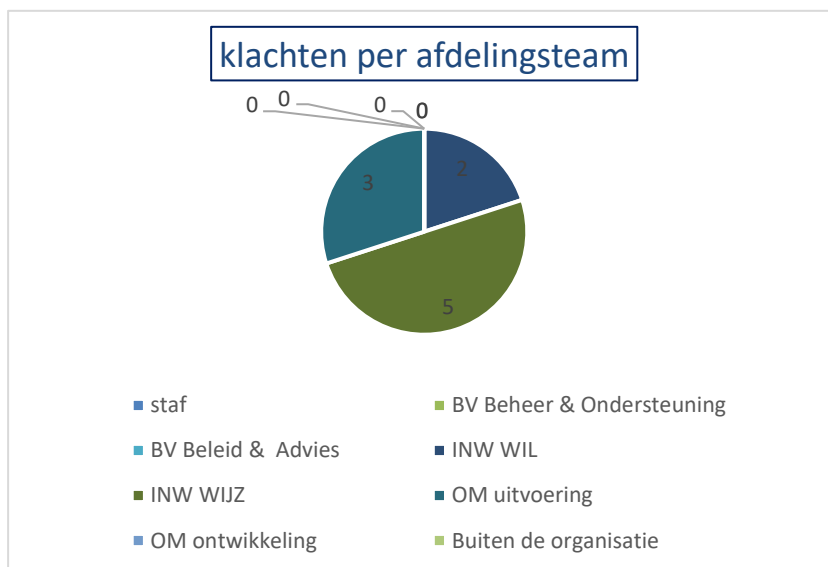
Conform artikel 9:12a van de Awb dienen de geregistreeerde klachten jaarlijks gepubliceerd te worden. Met het oog op de privacywetgeving gebeurt dit anoniem door alleen een korte omschrijving van de klacht weer te geven.

	Omschrijving klacht	Behandeling	Resultaat
1.	Geen strikte handhaving bij het niet dragen van mondkapje in publieke ruimte	informeel	Aandacht voor gevraagd in de organisatie. Hier beter op te letten en elkaar hierop aan te spreken.
2.	Behandeling Wob verzoeken verloopt niet soepel.	Formeel	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.	Beëindigen uitkering (Pw), persoon ontvangt niet de juiste hulp van medewerker	Formeel	Gesprek met klager heeft plaatsgevonden. Afspraken zijn gemaakt.
4.	Aanvraag keukentafelgesprek duurt te lang	Informeel	Informeel gesprek. Afspraken gemaakt.

	Omschrijving klacht	Behandeling	Resultaat
5.	Bekeuring BOA's	Formeel	Doorverwezen naar CIJB
6.	Kosten uittreksel Basisregistratie Personen	Informeel	opgelost
7.	Schuldhelpverlening	Formeel	Art. 9:8 lid 2 Awb
8.	Geen dagbesteding en meermaals verlengen beslistermijn Wet langdurige zorg-aanvraag	Informeel	Gesprekken plaatsgevonden. Afspraken zijn gemaakt.
9.	Beslissing op bezwaar te laat	Informeel	Beslissing alsnog toegezonden met excuses voor vertraging
10.	Niet betalen Wmo-vergoeding	Informeel	Gesprek plaatsgevonden. Afspraken gemaakt.

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 rechtstreekse contacten met burger zijn.



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 klachten zijn binnen de termijn behandeld. Er zijn geen ingebrekestellingen ontvangen.

2.4 BEHANDELAAR

Conform artikel 9.7 Awb zijn alle klachten behandeld door de direct leidinggevende (veelal teamcoördinator) van de beklagde. De leidinggevenden zijn niet bij de gedragingen betrokken geweest,

maar zijn wel bekend met het proces. Hierdoor kunnen zij snel en adequaat de klacht behandelen en constructief bijdragen aan een oplossing.

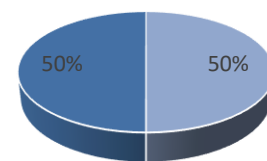
2.5 INFORMEEL OF FORMEEL

De gemeente Gennep hecht veel waarde aan een laagdrempelige klachtbehandeling en geeft daarom de voorkeur aan het informele proces. De informele klachtbehandeling is gericht op het spoedig herstel van fouten en de klantrelatie. 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 het formele traject conform de Awb gestart.

Uitgangspunt is dat zowel klager als beklagde gehoord worden door de klachtbehandelaar. In sommige gevallen sluit de klachtencoördinator, 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 wijkt af van de interne procedure.

Behandeling klachten



■ formeel gesprek ■ informeel gesprek

3 Tendens

Het aantal ingediende klachten laat ten opzichte van het vorige jaar een flinke daling zien. In 2019 ontving de gemeente 16 klachten en in 2020 waren dat er 20. In 2021 heeft de gemeente slechts 10 klachten ontvangen. Voor deze daling bieden de volgende ontwikkelingen mogelijk een verklaring.

Ook in 2020 hebben we te maken gehad met de beperkingen van Corona en de daarmee samenhangende irritaties en korte lontjes van mensen. Dit vergde een andere communicatie van gemeentezijde.

De gemeente heeft ingezet op proactieve communicatie met (on)tevreden burgers. Waar in 2020 vooral de afdeling Inwoners direct contact opnamen met ontevreden burgers, hebben de afdelingen Omgeving en Bedrijfsvoering dit voorbeeld gevolgd. Burgers kregen direct de kans om verhaal te doen. Hierdoor voelde zij zich serieus genomen en waardeerde deze aanpak. Deze aanpak draagt bij aan de dienstverlening en voorkomt escalatie en formalisatie.

Communicatie is het sleutelwoord bij klachten. Hoe communiceren wij (bewust en onbewust) met onze burgers en bezitten wij de vaardigheden om escalaties te voorkomen zijn vraagstukken die in 2021 in een communicatietraining centraal hebben gestaan. Uit de cijfers kan een voorzichtige conclusie getrokken worden dat investeren in de communicatievaardigheden van onze medewerkers een goede investering is geweest.

4 Lerend vermogen

De gemeente vindt een informele en pragmatisch aanpak belangrijk. De klant wordt snel geholpen en er wordt gedacht in oplossingen.

De gemeente is zich bewust dat het lage aantal klachten niet perse een positief beeld geeft. De komende jaren zal moeten blijken of er inderdaad sprake is van een lange termijn daling. De gemeente blijft inzetten op een proactieve communicatie met haar inwoners en duidelijke communicatie over waar inwoners met hun klachten terecht kunnen.

5 Conclusie

Geconcludeerd wordt dat het aantal ontvangen klachten een dalende lijn vertoont. De gemeente is zich bewust dat dit niet perse een positief beeld geeft. Het zal in de toekomst blijken of deze lijn zich doorzet of dat de communicatie van de gemeente sterker moet over waar men terecht kan met zijn/haar klacht. De behandeling van de klachten verloopt in het algemeen snel en informeel. Een klacht komt binnen en de klager wordt direct, uiterlijk binnen drie dagen teruggebeld om de klacht te bespreken en indien mogelijk direct op te lossen. Deze proactieve aanpak werpt zijn vruchten af.

Aandachtspunt blijft de heldere en eenduidige communicatie in de besluitvormingsprocessen. Hoe komt een bepaald besluit tot stand? Wat is hiervoor de motivering? Waarom worden beslistermijnen verlengd? Het is belangrijk dat we de klant meenemen in het proces, empathie tonen en oplossingsgericht zijn.

Met de teamcoördinatoren zijn de klachten en resultaten van 2021 besproken, zodat zij deze informatie kunnen gebruiken om processen te verbeteren of op andere wijze van de klachten kunnen leren. Het geringe aantal klachten per team maakt dat er geen duidelijke lijn in de klachten te zien is. Dit neemt niet weg dat het belang van een proactieve en pragmatische communicatie voorop blijft staan in het voorkomen van klacht en ontevredenheid bij onze inwoners.

