



Jaarverslag Klachten 2022

AANTALLEN EN AFHANDELING



gemeente
GENNEP

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Inleiding.....	3
1 Procedure.....	3
1.1 Interne procedure.....	3
1.2 Externe procedure	3
2 Klachten 2022.....	4
2.1 Overzicht geregistreerde klachten	4
2.2 Klachten per afdeling / team	5
2.3 Behandeltermijn	6
2.4 Behandelaar	6
2.5 Informeel of formeel.....	6
3 Tendens.....	7
4 Lerend vermogen.....	7
5 Conclusie.....	8

11 mei 2023

Opgesteld door Klachtencoördinator.

Vastgesteld door MT op (DATUM)

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 Gennep aan deze eis tegemoet.

1 Procedure

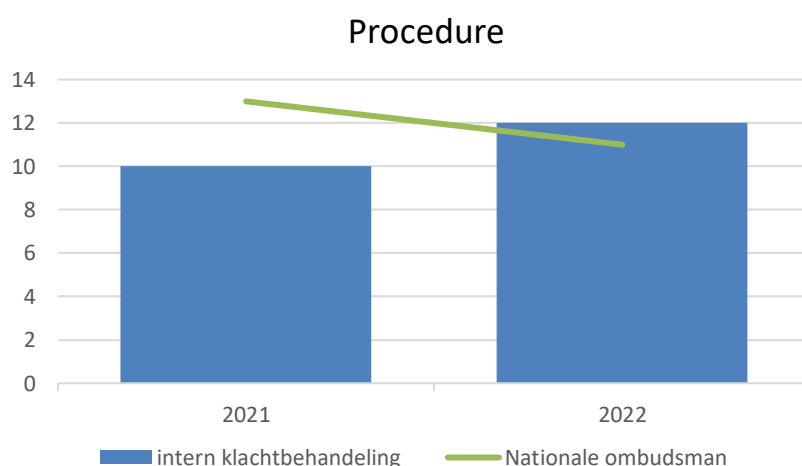
De klachtenprocedure kent een interne procedure en een externe procedure. De interne procedure is een proces binnen de gemeentelijke organisatie. De externe procedure verloopt via de Nationale Ombudsman.

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. In 2022 zijn 12 klachten ingediend.

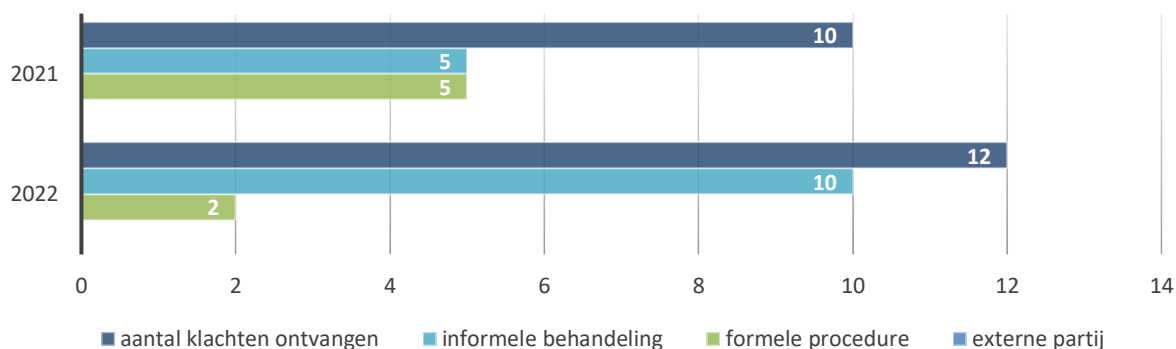
1.2 EXTERNE PROCEDURE

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. In 2022 heeft de Nationale Ombudsman 11 vragen, klachten of verzoeken uit Gennep ontvangen. De Nationale Ombudsman heeft 9 vragen, klachten of verzoeken in behandeling genomen. Slechts één van deze vragen, klachten of verzoeken is afgedaan door middel van een interventie. Dit betekent dat de Nationale Ombudsman de gemeente vraagt op korte termijn actie te ondernemen, of om te kijken of er een oplossing mogelijk is. De overige 8 vragen, klachten of verzoeken zijn afgedaan door het geven van voorlichting of het door- of terugverwijzen naar de gemeente Gennep.



2 Klachten 2022

Overzicht klachten



In 2022 zijn er in totaal 12 (schriftelijke) klachten ingediend tegen één of meerdere medewerkers van de gemeente, of tegen besluiten en/of het gelopen proces. 83% 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 toelieten) 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

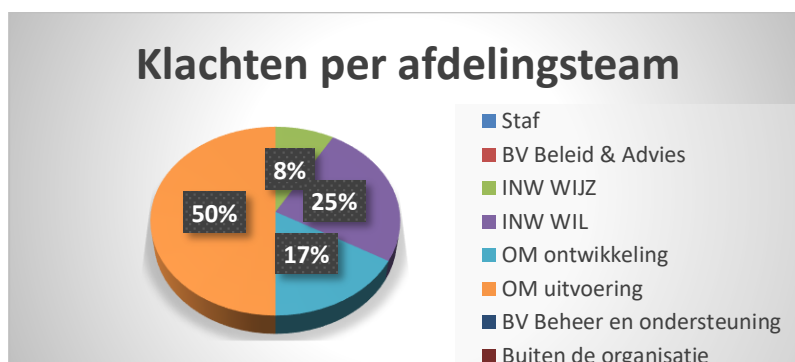
Conform artikel 9:12a van de Awb dienen de geregistreerde klachten jaarlijks gepubliceerd te worden. Met het oog op de privacywetgeving gebeurt dit anoniem door alleen een korte omschrijving van de klacht weer te geven.

	Omschrijving klacht	Behandeling	Resultaat
1.	Klacht over handelen ambtenaar i.v.m. WOB-verzoek	Formeel	Gesprek met klager heeft plaatsgevonden. Alle vragen zijn in beeld gebracht en vervolgens schriftelijk beantwoord.
2.	Beslissing op Bezwaar niet ontvangen.	Informeel	Telefonisch contact met klager en Beslissing op Bezwaar alsnog toegezonden.
3.	Klacht over medewerker buitendienst	Informeel	Gesprek met medewerker heeft plaatsgevonden. Met de betreffende medewerker de huidige stand van zaken besproken. Afspraken zijn gemaakt.
4.	Klacht over medewerker handhaving	Informeel	Met de betreffende medewerker de huidige stand van zaken besproken.

	Omschrijving klacht	Behandeling	Resultaat
5.	Klacht over ingehuurde afvalinzamelaar	Informeel	Gesproken met NO. Afgesproken acties uitgezet bij klachtbehandelaar.
6.	Klacht over overburen	Informeel	Zaak is afgehandeld.
7.	Gang van zaken bij Burgerzaken (wachtijd)	Informeel	Klachtbehandelaar n.a.v. de klacht gesprek gehad met mevrouw. Informeel afgehandeld.
8.	Optreden Boa	Informeel	Gesproken met teamcoördinator. Boa's zijn hierop aangesproken. Teamcoördinator heeft telefonisch contact gehad met mevrouw. Klacht is informeel afgehandeld. Zaak is afgesloten.
9.	Onderhoud veldje	Formeel	Mevrouw gesproken. Wil dit niet aanvliegen als een klacht bejegening. Mevrouw wilde weten wat de mogelijkheden met betrekking tot het veldje zijn, wie is waar verantwoordelijk voor. Afgehandeld na gesprek op locatie.
10.	Behandeling naturalisatie	Informeel	De dag na het indienen van de klacht is een gesprek geweest tussen de klager en de beklagde. Was een fijn gesprek en klacht is informeel afgedaan.
11.	Klacht over medewerker team toegang	Informeel	Klachtbehandelaar heeft gesprek gehad met meneer. Meneer wordt door afdeling ondersteund in het opzetten van een gesprek met externe partij voor het krijgen van hulp.
12.	Klacht over uitkering en uitbetaling	Informeel	De betrokken consulent heeft contact gehad met meneer. Opgelost.

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 de 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, eventueel met een verlenging van de termijn. Er zijn geen ingebrekestellingen ontvangen.

2.4 BEHANDELAAR

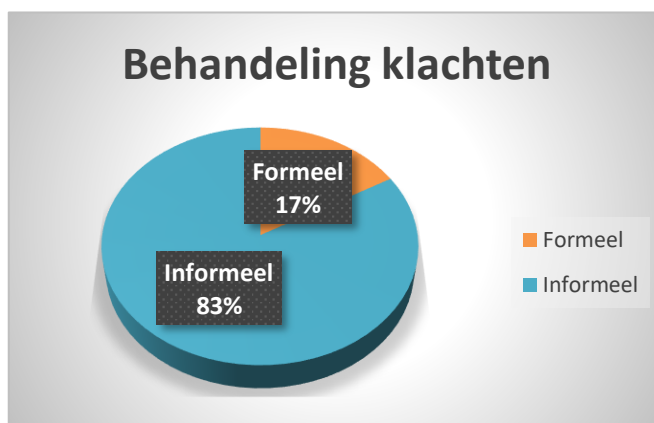
Conform artikel 9.7 Awb zijn alle klachten behandeld door de direct leidinggevende (veelal teamcoördinator) van de beklagde. De leidinggevenden zijn niet bij de gedragingen betrokken geweest, maar zijn wel bekend met het proces. Hierdoor kunnen zij snel en adequaat de klacht behandelen en constructief 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 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 wijkt af van de interne procedure.



3 Tendens

Het aantal ingediende klachten laat ten opzichte van het vorige jaar een kleine stijging zien. In 2021 ontving de gemeente 10 klachten en in 2022 waren dat er 12.

De informele aanpak heeft ook in 2022 stand gehouden. Hoe wij met onze burgers communiceren en de vraag of wij de vaardigheden bezitten om escalaties te voorkomen hebben tijdens de communicatietraining centraal gestaan. Het blijkt dat het investeren in de communicatievaardigheden van onze medewerkers een goede investering is geweest.

Om ervoor te zorgen dat de informele aanpak effectief blijft, is het belangrijk om de richtlijnen uit ons eigen beleid te blijven volgen. Ten eerste moeten beide partijen het probleem met een open geest benaderen en bereid zijn naar elkaars standpunt te luisteren. Ten tweede moet de klacht zo snel mogelijk worden behandeld om verdere escalatie te voorkomen. Ten slotte moeten de partijen samenwerken om een wederzijdse bevredigende oplossing te vinden die de onderliggende zorgen aanpakt.

Concluderend, hoewel formele klachtafhandelingsprocessen hun plaats hebben, zijn er veel situaties waarin klachten effectief informeel kunnen worden afgehandeld. Door de klacht direct met de betrokken persoon aan te pakken, kunnen kleine problemen snel en zonder onnodige escalatie worden opgelost.

4 Lerend vermogen

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

Een van de belangrijkste voordelen van proactieve communicatie met de inwoners is dat het problemen kan voorkomen voordat ze zich voordoen, omdat inwoners tijdig en duidelijk worden geïnformeerd. Heldere communicatie met onze inwoners wanneer zij een klacht hebben en waar zij met deze klacht terecht kunnen, heeft grote voordelen voor de gemeente. Door duidelijke informatie te verschaffen over het melden van klachten en zorgen, kunnen bewoners zich gesteerd voelen om hun mening te uiten en de gemeente helpen klachten efficiënter aan te pakken. Dit zal op zijn beurt weer leiden tot meer vertrouwen, verbeterde transparantie en een sterkere betrokkenheid van de inwoner.

De gemeente is zich bewust dat het (alsnog) relatief lage aantal klachten niet per se een positief beeld geeft. Het is gissen waar de lichte stijging vandaan komt, maar 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 geringe stijging ten opzichte van het vorige jaar vertoont. Het is belangrijk te onthouden dat klachten onvermijdelijk zijn binnen een gemeente, en dat het goed is een procedure te hebben waarin de klachten snel en direct worden behandeld. Door de teamcoördinatoren te betrekken in het proces omtrent het bespreken en oplossen van klachten, kunnen we ervoor zorgen dat er een consistent en effectief systeem is om met deze uitdagingen om te gaan.

Dat de communicatie van de gemeente sterker moet over waar men terecht kan met zijn/haar klacht blijft een belangrijk aandachtspunt. Dit blijkt uit het hoge aantal meldingen bij de Nationale Ombudsman. Het is als gemeente voor ons belangrijk dat we toegankelijk zijn voor onze inwoners en dat zij weten waar ze terecht kunnen met hun klachten. We willen dat onze inwoners vertrouwen hebben in onze dienstverlening en dat zij weten dat hun klachten serieus worden genomen. Kortom, we erkennen het belang van een transparant en toegankelijk klachtenproces en zetten ons in om inwoners de best mogelijke dienstverlening te bieden.

Ook blijft heldere en eenduidige communicatie in de besluitvormingsprocessen aandacht behouden. Het is belangrijk dat alle betrokken partijen begrijpen waar de besluitvorming om draait en wat de gevolgen ervan zijn. Het gebruik van ingewikkelde termen kan leiden tot verwarring en onduidelijkheid, wat het proces kan vertragen en zelfs kan blokkeren. Een heldere en eenvoudige communicatie is dus van groot belang in het besluitvormingsproces. Het draagt bij aan een snellere besluitvorming en een betere betrokkenheid van inwoners, wat leidt tot meer draagvlak voor de beslissingen die worden genomen.

Met de teamcoördinatoren zijn de klachten en resultaten van 2022 besproken, zodat zij deze informatie kunnen gebruiken om processen te verbeteren of op andere wijze van de klachten kunnen leren. Dit stelt ons in staat om gerichte actie te ondernemen om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en de tevredenheid van de inwoners te vergroten.

Het is belangrijk te beseffen dat niet alle inwoners gebruik maken van onze dienstverlening en dat de ene afdeling meer betrokken is tot de inwoner als de ander. Het is daarom belangrijk het aantal klachten af te zetten tegen het aantal contacten, omdat dit een realistischer beeld geeft van onze dienstverlening. Dit geeft een indicatie van hoe goed we ons werk doen en hoe tevreden onze inwoners zijn. Als we bedenken hoeveel contacten we hebben gehad en hoe weinig klachten er zijn binnengekomen, kunnen we concluderen dat we op de goede weg zijn.

