

Jaarverslag interne klachtbehandeling 2020 gemeente Berg en Dal

Inleiding

De gemeente Berg en Dal is er voor haar inwoners. Kwaliteit staat daarbij voorop. Toch kunnen inwoners of anderen klachten hebben over de dienstverlening. De klachtenprocedure is bedoeld om klachten op te lossen en het vertrouwen in de gemeente te herstellen. Klachten kunnen ook aanleiding zijn om de dienstverlening te verbeteren.

In dit jaarverslag laten we de ervaringen, trends en leermomenten van de interne klachtbehandeling zien.

Hoe komen klachten binnen?

	Aantal	Percentage
Digitaal:	17	81%
Telefoon/balie:	3	14%
Brief:	1	5%

Tabel 1 Hoe komen klachten binnen?

Klachten in dit jaarverslag

Klachten die we in dit jaarverslag bespreken zijn klachten over gedragingen. Iedereen heeft recht om een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan of een medewerker zich in een bepaalde situatie heeft gedragen. Dit staat in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en in onze klachtenverordening. Dat is ons wettelijk kader.

Klachtencoördinator en -behandelaar

Klachtencoördinator

De klacht komt binnen bij de klachtencoördinator, die de klacht registreert. Veel klachten worden digitaal ingediend. Dat willen we ook stimuleren. Telefonisch, bij de balie of per brief een klacht indienen kan ook. Als de klacht binnen komt, stuurt de klachtencoördinator een ontvangstbevestiging. Daarna stuurt de klachtencoördinator de klacht door naar de behandelaar van de klacht. Met de klachtenbehandelaar wordt gekeken of een informele afhandeling van de klacht mogelijk is.

Klachtenbehandelaar

De klachtenbehandelaar heeft het mandaat van het college van burgemeester en wethouders om een klacht af te handelen. De klachtenverordening geeft aan wie in welke situatie de klachtenbehandelaar is. Vaak is dat de afdelingsmanager, van degene waarover wordt geklaagd. Die behandelt dan de klacht. Als het om een klacht over een afdelingsmanager gaat, dan is de gemeentesecretaris de klachtenbehandelaar. De burgemeester behandelt de klacht over de gemeentesecretaris, directielid of griffier. Bij klachten over een wethouder, burgemeester of het college is het college de klachtenbehandelaar.

Aantal klachten en meldingen / doorverwijzingen

Klachten

In 2020 ontving de gemeente in totaal 21 klachten over het handelen (gedraging) van de gemeente. Deze nemen we in dit jaarverslag onder de loep.

Daarnaast gingen er 3 klachten over gedragingen van andere organisaties, die een eigen klachtenprocedure hebben. Het gaat dan om de Omgevingsdienst regio Nijmegen (ODRN), het Werkbedrijf, Munitax en een andere gemeente. De klager is hiervan op de hoogte gebracht en doorverwezen.

Meldingen

In 2020 zijn er 25 meldingen via de klachtencoördinator ingediend, die niet gingen over het gedrag van een ambtenaar. Dat kan bijvoorbeeld een melding zijn die gaat over het onderhoud van de openbare ruimte (bijv. afval, bomen, wegen). Uiteraard pakt de gemeente deze meldingen wel op, maar niet volgens de klachtenprocedure. Dit jaar ontving de klachtencoördinator ook een aantal vragen over de coronamaatregelen. Dit soort meldingen en vragen staan in een aparte tabel in de bijlage.

Aantal klachten

	Totaal 2020	Nog open op 1 januari 2021	Ingetrokken / niet verder in behandeling	Afgehandeld	Informeel	Formeel
Bedrijfsvoering	2			2	2	
Beleid	6		3	3	3	
Dienstverlening	3			3	3	
Openbare Ruimte	5		1	4	4	
Sociaal Team	2			2	2	
College	1			1		1
Meerdere afdelingen	2			2	2	
Totaal	21		4	17	16 (94%)	1 (6%)

Tabel 2 Aantal klachten

Vergelijking met voorgaande jaren

Het aantal klachten in de afgelopen vier jaar ligt tussen de 20 en 35 klachten. Dit jaar ontving de gemeente 21 klachten. Daarmee is het aantal klachten in 2020, in vergelijking met de afgelopen jaren, gemiddeld te noemen.

Formele en informele afhandeling

In eerste instantie behandelt de gemeente een klacht eerst zelf. Dit heet de interne klachtafhandeling. Bij de interne klachtafhandeling kan een klacht formeel of informeel afgehandeld worden.

Klagers willen vaak een spoedige klachtafhandeling en oplossing. Daarom nemen we snel contact op met de klager, gaan we in gesprek en lossen we klachten (informeel) binnen een week op. Is een klager niet tevreden of vraagt een klacht om een schriftelijk oordeel en onderzoek via hoor en wederhoor, dan starten we een formele procedure met een officieel klachtgesprek tussen de klachtenbehandelaar en de klager. Ook wordt gesproken met degene waarover wordt geklaagd. De formele procedure wordt afgerond met een brief. In deze klachtafhandelingsbrief staat het oordeel van de klachtbehandelaar. In een aantal gevallen zijn we niet verplicht om een klacht in behandeling te nemen. Een voorbeeld hiervan is als de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Het is dan niet meer mogelijk om de klacht goed te onderzoeken.

Soms trekt een klager een klacht gedurende een procedure weer in. In een aantal gevallen reageert een klager niet meer op een vraag of bericht. Dan kan een klacht ook niet verder in behandeling genomen worden.

Externe klachtafhandeling

Als de burger niet tevreden is over de interne behandeling, dan kan de klacht vervolgens worden voorgelegd aan de gemeentelijke ombudsman. Dit heet de externe

klachtafhandeling. In het jaarverslag 2020 van de gemeentelijke ombudsman komt die procedure aan bod. Hieruit blijkt dat er in totaal tien klachten door de gemeentelijke ombudsman zijn ontvangen. Bij één klacht loopt nog een onderzoek. Negen klachten zijn doorverwezen, waarvan zes naar de klachtencoördinator van de gemeente en drie naar een andere instantie.

Soort klachten per afdeling

	Totaal 2020	Onjuiste informatie	Onheuse bejegening	Incorrecte afhandeling	Overig
Bedrijfsvoering	2		1	1	
Beleid	6		3	1	2
Dienstverlening	3	1	1	1	
Openbare Ruimte	5			4	1
Sociaal Team	2				2
College	1				1
Meerdere afdelingen	2	1		1	
Totaal	21	2	5	8	6

Tabel 3 Soort klachten per afdeling

De klachten over meerdere afdelingen gingen over: 1. Afdeling Dienstverlening + Bedrijfsvoering en 2. Afdelingen Sociaal Team + Bedrijfsvoering.

Onjuiste informatie: De klager verwijst naar niet juiste informatie op bijvoorbeeld de website, in brieven, folders en dergelijke. Het kan ook onjuiste informatie van een ambtenaar gaan.

Onheuse bejegening: De klager vindt dat hij/zij door een ambtenaar beledigend, onbehoorlijk of onredelijk is behandeld.

Incorrecte afhandeling: De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijv. te laat reageren. Of dat een procedure niet goed is verlopen.

Overig: Klachten die niet duidelijk horen bij één van de bovengenoemde soorten.

Wat valt op?

- Een aantal afdelingen scoren elk jaar hoog qua aantal ontvangen klachten. Dit zijn de afdelingen met veel klantcontacten. Voor dit jaar zijn dat de afdelingen Openbare Ruimte met vijf klachten, Dienstverlening en Bedrijfsvoering met elk vier klachten. Afdeling Beleid kreeg de meeste klachten, namelijk zes. Sinds 1 januari 2019 is het Team Inkomen bij deze afdeling ondergebracht. Hierdoor was er meer klantcontact met deze afdeling. Dit kan mogelijk verklaren waarom er meer klachten zijn bij deze afdeling. Het Sociaal team, ook een afdeling met veel klantcontacten, heeft relatief weinig klachten.
- Het merendeel van de klachten ging over een incorrecte afhandeling. Dit gaat dan vooral over het niet of onvoldoende reageren op een mail / melding. De afdeling Openbare Ruimte kreeg de meeste klachten over dit onderwerp.
- In vijf gevallen vond de klager dat hij of zij door een ambtenaar beledigend, onbehoorlijk of onredelijk is behandeld. De afdeling Beleid kreeg hierover drie klachten, afdeling Bedrijfsvoering en Dienstverlening ieder één.
- Er zijn twee klachten ontvangen over het geven van onjuiste informatie. Eén daarvan ging over de afdeling Dienstverlening. De andere klacht betrof meerdere afdelingen, namelijk de afdelingen Bedrijfsvoering en Dienstverlening. In de tabel staat dit onder

'meerdere afdelingen'. Zes klachten waren niet specifiek te relateren aan één van de genoemde categorieën of betroffen meerdere soorten klachten.

- Bij alle afdelingen wordt ruim 96% van de gevallen de klacht informeel opgelost. Dat is erg opvallend. In die gevallen zijn we samen tot een oplossing gekomen en was een schriftelijk oordeel niet meer nodig. Slechts in 1 geval is de formele klachtenprocedure gevolgd.

Oordeel formele klachten

	Totaal formeel afgehandeld	Gegron	Deels gegrond, deels ongegron	Ongegron	Geen oordeel	Ander oordeel
Bedrijfsvoering						
Beleid						
Dienstverlening						
Openbare Ruimte						
Sociaal Team						
College	1			1		
Meerdere afdelingen						
Totaal	1			1		

Tabel 4 Oordeel formele klachten

Oordeel klachten

Over klachten die we op formele wijze afhandelen moeten we een oordeel geven. Dit jaar konden we 1 klacht niet informeel oplossen en was een klachtgesprek nodig. Het oordeel was ongegrond.

Wat gaat goed en wat kan beter?

- We proberen klachten vroeg te herkennen en op te pakken. We hebben snel contact en gaan samen op zoek naar een oplossing. Op deze manier halen we de kou uit de lucht. Dit jaar zijn bijna alle klachten op de informele manier opgelost. We merken nog steeds dat klagers deze laagdrempelige aanpak op prijs stellen.
- De meeste klachten bereiken de klachtencoördinator via de digitale weg. Dit kan via het digitale klachtenformulier op onze gemeentelijke website zijn, maar er komen ook klachten via het e-mailadres van de klachtencoördinator binnen. Deze brede toegang heeft voor- en nadelen. Via een klachtenformulier komt een klager namelijk sneller bij het juiste loket terecht en kan dan beter geholpen worden. We merken elk jaar wel dat via het klachten-formulier ook andere klachten binnen komen, die niet gaan over het gedrag van een ambtenaar. Ook komen er veel meldingen over de openbare ruimte binnen. Deze meldingen kunnen op een andere manier ingediend worden.
- Indien de burger niet tevreden is over de interne behandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan de gemeentelijke ombudsman. In een aantal gevallen wendde een klager zich direct tot de gemeentelijke ombudsman. Dan wordt er alsnog verwezen naar de interne klachtenbehandeling, omdat die nog niet is doorlopen. Uit het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman blijkt dat zij ons adviseert om in de communicatie naar de burger te wijzen op de interne klachtenprocedure en de werkwijze hiervan. Ook is belangrijk dat de informatie op de website voldoende duidelijk is.
- Klachten over niet (op tijd) terug bellen / mailen of het onvoldoende reageren op iemands bericht zouden voorkomen kunnen worden. Goed en tijdig communiceren

blijft een aandachtspunt. Ook als gedane toezeggingen toch niet gehaald kunnen worden, moeten we de klager hierover informeren. Het is belangrijk om vanwege verwachtingsmanagement transparant te zijn over doorlooptijden en voortgang.

Afhandelingstermijn

	Totaal afgehandeld	0-6 weken	7-10 weken	Meer dan 10 weken
Bedrijfsvoering	2	2		
Beleid	3	2	1	
Dienstverlening	3	3		
Openbare Ruimte	4	2	2	
Sociaal Team	2	2		
College	1	1		
Meerdere afdelingen	2	2		
Totaal	17	14	3	

Tabel 5 Afhandelingstermijn

Wat valt op?

De afhandelingstermijn van klachten ligt vaak binnen de wettelijke termijn van 6 weken. Als de zaak gecompliceerd is of de agenda van de klachtbehandelaar of de klager ertoe dwingt, kunnen we vier weken verdagen. Dit is ook in de wet geregeld. In drie gevallen was dat nodig.

Bijlage 1. Anonieme overzicht klachten 2020

nr.	digitaal/ telefoon/ brief	inhoud klacht	afdeling	datum in	datum uit	formeel /informeel	afgehandeld met resultaat	n / niet verder in behandeling	nog open
1	Digitaal	medewerker en niet/onzorgvuldig reageren op melding	Openbare Ruimte	13-1-2020	20-3-2020	Informeel	Interventie door medewerker		
2	Digitaal	Niet/onzorgvuldig reageren op mails	Openbare Ruimte	18-1-2020	17-2-2020	Informeel	Interventie door medewerker		
3	Digitaal	Verkeerd geïnformeerd	Dienstverlening Openbare Ruimte	24-1-2020	23-1-2020	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar		
4	Digitaal	Procedure niet goed verlopen Procedure niet goed verlopen en behandeling door medewerker	Openbare Ruimte	11-2-2020	5-3-2020	Informeel	Interventie door medewerker en bestuurder		
5	Digitaal		Sociaal Team Bedrijfsvoering	25-2-2020	3-4-2020	Informeel	Interventie door medewerker		
6	Digitaal	Onjuiste informatie		26-2-2020	3-3-2020	Informeel	Interventie door medewerker		
7	Digitaal	Niet/onzorgvuldig reageren op melding	Openbare Ruimte	3-3-2020	15-4-2020			Niet verder in behandeling genomen	
8	Digitaal	Niet/onzorgvuldig reageren op melding	Openbare Ruimte	16-3-2020	3-4-2020	Informeel	Interventie door medewerker		
9	Digitaal	Behandeling door medewerker	Beleid	27-3-2020	7-5-2020			Ingetrokken	
10	Digitaal	Procedure niet goed verlopen Niet/onzorgvuldig reageren op mails en behandeling door medewerker	Dienstverlening	1-4-2020	30-4-2020	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar		
11	Digitaal		Beleid	6-5-2020	7-5-2020			Ingetrokken Niet verder in behandeling genomen	
12	Telefoon	Procedure niet goed verlopen op terugbelverzoek en behandeling door medewerker	Beleid	26-5-2020	18-6-2020				
13	Telefoon	Behandeling door medewerker	Sociaal Team	4-6-2020	6-7-2020	Informeel	Interventie door medewerker		
14	Digitaal	Behandeling door medewerker	Bedrijfsvoering	3-7-2020	27-8-2020	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar		
15	Digitaal	Behandeling door medewerker	Beleid	8-3-2020	14-3-2020			Niet verder in behandeling genomen	
16	Telefoon	Behandeling door medewerker	Dienstverlening	8-3-2020	1-10-2020	Informeel	Interventie door klachtbehandelaar		
17	Digitaal	Behandeling door medewerker	Beleid	23-3-2020	23-3-2020	Informeel	Interventie door medewerker		
18	Digitaal	Behandeling door bestuurders	College	24-3-2020	3-11-2020	Formeel	Ongegrond		
19	Digitaal	Niet/onzorgvuldig reageren op mails	Bedrijfsvoering	25-3-2020	8-10-2020	Informeel	Interventie door medewerker		
20	Digitaal	op bezwaarschriften en ingebrekestelling en behandeling door medewerker	Beleid	15-10-2020	8-12-2020			Ingetrokken	
21	Schriftelijk	Niet/onzorgvuldig reageren op brieven	Sociaal Team + Bedrijfsvoering	16-10-2020	23-10-2020	Informeel	Interventie door medewerker		

Bijlage 2. Anonieme overzicht melding en doorverwijzingen 2020

nr.	digitaal /telefoon/ brief	datum in	inhoud	melding/doorverwijzing	afdeling/organisatie
1	Digitaal	16-1-2020	Inhoudelijke vragen	melding	Dienstverlening
2	Digitaal	21-1-2020	Wegafzettingen	melding	Openbare Ruimte
3	Brief	10-2-2020	Inhoudelijke vragen	melding	Dienstverlening/Sociaal Team
4	Telefoon	18-2-2020	Straatverlichting	melding	Openbare Ruimte
5	Digitaal	24-2-2020	Inhoudelijke vragen	melding	Omgevingsdienst Regio Nijmegen
6	Digitaal	17-3-2020	Inhoudelijke vragen	melding	Beleid
7	Digitaal	7-4-2020	Vragen over coronamaatregelen	melding	Actieteam Covid-19
8	Digitaal	17-4-2020	Vragen over coronamaatregelen	melding	Actieteam Covid-19
9	Telefoon	17-4-2020	Vragen over coronamaatregelen	melding	Actieteam Covid-19
10	Digitaal	11-5-2020	Inhoudelijke vragen	melding	Dienstverlening
11	Digitaal	12-5-2020	Inhoudelijke vragen	melding	Beleid
12	Digitaal	16-6-2020	Rattenoverlast	melding	Openbare Ruimte
13	Digitaal	1-7-2020	Afsteken vuurwerk en hangjongeren	melding	Beleid
14	Digitaal	18-7-2020	Stenen op de weg	melding	Openbare Ruimte
15	Digitaal	21-7-2020	Fietsen op voetpaden	melding	Openbare Ruimte
16	Digitaal	5-8-2020	Klacht over medewerker Werkbedrijf	doorverwijzing	Werkbedrijf
17	Digitaal	10-8-2020	Vindbaarheid van informatie op website en openingstijden steunpunten	melding	Bedrijfsvoering en Dienstverlening
18	Digitaal	30-9-2020	Afsluiten weg	melding	Openbare Ruimte
19	Digitaal	2-11-2020	Gladheid	melding	Openbare Ruimte
20	Digitaal	10-11-2020	Straatverlichting	melding	Openbare Ruimte
21	Telefoon	10-11-2020	Riooloverlast en overlast rondom perceel	melding	Beleid
22	Digitaal	16-11-2020	Plaatsen van bomen	melding	Openbare Ruimte
23	Digitaal	19-11-2020	Openstelling tijdens feestdagen	melding	Beleid
24	Digitaal	25-11-2020	Plaatsing straatverlichting	melding	Openbare Ruimte
25	Brief	26-11-2020	Klacht over Munitax en andere gemeente	doorverwijzing	Munitax en andere gemeente
26	Digitaal	26-11-2020	Het slaan van de kerkklok	melding	Openbare Ruimte
27	Digitaal	30-11-2020	Verloop aanvraag vergunning	doorverwijzing	Omgevingsdienst Regio Nijmegen
28	Digitaal	16-12-2020	Inhoudelijke vragen	melding	Dienstverlening