

Rapportage klachten 2020

1. Inleiding

Een uitzonderlijk jaar

Door de uitbraak van de Covid 19 pandemie was 2020 ook voor de gemeentelijke dienstverlening een zeer uitzonderlijk jaar. Bestuur en medewerkers konden –uitzonderingen daargelaten- niet naar kantoor en het afleggen van huisbezoeken was niet of alleen met beperkingen mogelijk. Ook de nevenvestigingen van het gemeentehuis waren niet geopend voor het publiek. De contacten met klanten verliepen grotendeels via telefoon- of beeldverbinding.

Dat desondanks het aantal klachten in 2020 ten opzichte van 2019 is gedaald van 126 naar 71 is dan ook zeer verheugend.

Doelen klachtbehandeling

Een goede klachtbehandeling heeft twee doelen: de relatie met de indiener van de klacht te herstellen en de dienstverlening te verbeteren. Klachten vormen waardevolle en direct van de klant afkomstige verbeterinformatie. We willen graag onze dienstverlening verbeteren. Niet alleen door tijd te nemen en energie te steken in het behandelen van klachten, maar ook door tijd te nemen en energie steken in de oplossing; het wegnemen van de oorzaak.

We zien klachten en meldingen dan ook als een gratis advies om te verbeteren. We willen leren van klachten. Met als doel: herhaling ervan voorkomen, processen verbeteren en zo een hogere klanttevredenheid bereiken. Uitingen van ontevredenheid kunnen worden onderscheiden in klachten en meldingen.

Klachten

Klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de daarop gebaseerde Beleidsregels klachtrecht kunnen uitsluitend gaan over de wijze waarop het bestuursorgaan of een vertegenwoordiger daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens verzoeker of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om onheuse bejegening, niet of (veel) te laat reageren, niet of onvoldoende of te laat informatie verstrekken enz. Klachten over gemeentelijk beleid gaan niet over gedrag in een bepaalde aangelegenheid en zijn daarom geen klachten in de zin van de Awb.

Meldingen (openbare ruimte)

Meldingen zijn in de ogen van burgers weliswaar ook klachten, maar ze gaan met name over praktische zaken, zoals losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting, niet ophalen huisvuil e.d. Hierop is de wettelijk klachtenregeling van de Awb niet van toepassing. Deze zaken moeten zo snel mogelijk opgepakt/gerepareerd worden. Als er niet tijdig op een melding wordt gereageerd dan kan daarover wel een klacht worden ingediend.

Klachtbegrip en melding

In deze rapportage wordt ingegaan op klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. De Nationale Ombudsman hanteert een ruim klachtbegrip. Hij merkt niet alleen bejegeningssklachten, maar elke uiting van ongenoegen aan als een klacht. Die lijn volgen wij in die zin dat wij klachten over beleid wel noteren maar niet formeel volgens de klachtenprocedure afwikkelen. Wel wordt er inhoudelijk gereageerd en worden de klachten meegenomen bij evaluaties.

Over de afwikkeling van meldingen openbaar gebied wordt afzonderlijk gerapporteerd. Als een melding openbaar gebied niet naar behoren wordt afgewikkeld kan daarover een klacht worden ingediend.

Hoewel de wet spreekt van klager noemen wij hieronder de indiener van een klacht verzoeker.

2. Het aantal klachten in perspectief

De gemeente is het eerste overheidsloket voor haar inwoners. De gemeente levert dan ook een zeer groot aantal zeer uiteenlopende producten en diensten, zoals vergunningen, subsidies, bouwgrond, museumtoegang, beheer openbaar groen etc etc. Om enig idee te krijgen over de

hoeveelheid diensten zijn hieronder een aantal cijfers opgenomen van producten of diensten waar door onze inwoners en ondernemers intensief gebruik van wordt gemaakt.

Product/dienst	2019 Aantal (afgerond)	2020 Aantal (afgerond)
Meldingen openbaar gebied	23.260	23.600
Aanvragen/meldingenverzoeken om vergunningen of controles op het gebied van bouwen, milieu, veiligheid, parkeren en ruimtelijke ordening	3.589*	4.850
Aanvragen/meldingen op het gebied van Participatiewet, Wmo en Jeugdwet	11.000	14.500
Adreswijzigingen, reisdocumenten, e.d.	36.000	28.900
Afgewikkelde telefoontjes bij het Klantcontactcentrum	118.000	110.000

* In het jaarverslag 2019 is door een dubbeltelling abusievelijk het aantal 5200 genoemd. Dit aantal is hier gecorrigeerd weergegeven.

3. De klachten in 2020

a. Algemeen

In 2020 zijn bij de gemeente Meierijstad 71 klachten ingediend. Dat is een forse daling ten opzichte van 2019 toen het aantal klachten nog 126 bedroeg.

Een eenduidige oorzaak voor deze daling is niet te geven. Wel kan hier worden verwezen naar volgende mogelijke factoren:

- het Rekenkameronderzoek waaruit blijkt dat de inwoners de gemeente een 8 voor dienstverlening geven: <https://www.bd.nl/meerij/inwoners-meerijstad-zijn-tevreden-na-valse-start-een-8-voor-dienstverlening~ae07ed77/> Onmiskenbaar heeft onze gemeente op het gebied van dienstverlening in het begin aanloopproblemen gehad. Gezien het rapportcijfer en het sterk gedaalde aantal klachten lijkt er nu sprake van een stabilisering;
- het feit dat klachten over het ophalen van huisvuil sinds 2020 door de afvalinzamelaar zelf worden afgewikkeld;
- tenslotte is de Covid 19 pandemie bij een aantal ateliers mogelijk de reden van de daling van het aantal gevraagde diensten/contacten. Dat heeft wellicht ook een effect gehad op het aantal klachten. Daartegenover staat dat het aantal diensten bij de werkateliers Toegang (TOZO) en VTH (vergunningen en handhaving Covid 19) juist fors is toegenomen terwijl het aantal klachten over deze ateliers juist in aantal of relatief gezien is gedaald.

Hoe dan ook, gezien het hierboven genoemde grote aantal contacten met burgers en bedrijven is het aantal klachten niet hoog te noemen.

Er is geen landelijke benchmark voor het vergelijken van het aantal klachten per gemeente. Wel blijkt, uit door de gemeenten gepubliceerde jaarverslagen, dat het aantal klachten per gemeente enorm varieert.

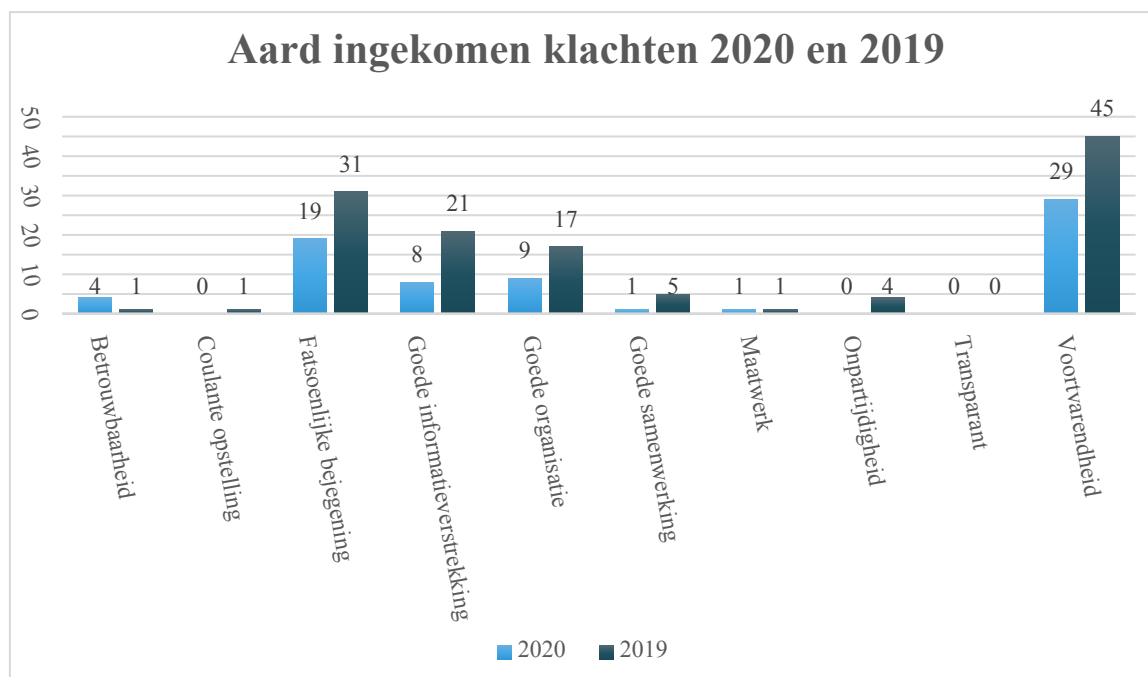
b. Klachten naar aard van overheidsoptreden

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van een aantal algemene uitgangspunten van behoorlijk overheidshandelen. De Nationale Ombudsman hanteert in de Behoorlijkheidswijzer

een indeling van 4 kernwaarden, die nader uitgewerkt zijn in 22 daarbij behorende aspecten van behoorlijk overheidsoptreden. Omwille van het overzicht zijn de klachten in dit verslag, in navolging van meerdere grote gemeenten, onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Betrouwbaarheid: de verzoeker is van mening dat afspraken niet zijn nagekomen of dat er niet integer wordt gehandeld;
- Coulante opstelling: de verzoeker vindt dat de gemeente zich niet coulant opstelt als zij fouten heeft gemaakt waardoor bij verzoeker schade is ontstaan;
- Fatsoenlijke bejegening: de verzoeker voelt zich onheus, niet fair, bejegend. Hieronder vallen ook klachten over de hoogte van in rekening gebrachte heffingen;
- Goede informatieverstrekking: de verzoeker is van mening dat de gemeente hem niet voldoende heeft geïnformeerd;
- Goede organisatie: men klaagt over de organisatie (inclusief de bereikbaarheid van de gemeente/medewerkers) en de administratie van de gemeente, de voorbereiding en het motiveren van de besluitvorming en de professionaliteit van medewerkers of bestuurders. Hieronder vallen ook de klachten over de communicatie en bereikbaarheid;
- Goede samenwerking: de klacht heeft betrekking op organisaties waarmee de gemeente samenwerkt. De gemeente draagt er zorg voor dat de burger niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt;
- Maatwerk: de verzoeker vindt dat de gemeente niet meedenkt of zoekt naar oplossingen, geen maatwerk levert;
- Onpartijdigheid: de verzoeker is van mening dat er sprake is van een partijdige opstelling of van willekeur;
- Transparant: de verzoeker vindt het handelen van de gemeente niet voorspelbaar, open en transparant of meent dat de gemeente niet actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt;
- Voortvarendheid: de verzoeker is van mening dat er te laat of helemaal niet wordt gereageerd op aanvragen/verzoeken/meldingen.

Tabel 1: De klachten in 2020 en 2019 onderverdeeld op basis van hun aard



De verschillen tussen 2019 en 2020

Voortvarendheid.

De meeste klachten gaan, net als in 2017, 2018 en 2019, ook in 2020 weer over de voortvarendheid (behandelduur van aanvragen, meldingen e.d.)

In 2020 hadden 29 van de 71 klachten betrekking op de behandeltermijn. Van die 29 klachten hadden er 11 betrekking op het niet (snel genoeg) afhandelen van meldingen openbare ruimte. In 2019 had 13 van de ingediende klachten hier betrekking op.

Hoewel het aantal klachten over voortvarendheid in 2020 is gedaald naar 29 blijft dit een aandachtspunt.

2020: 29 klachten met betrekking tot voortvarendheid:

- Over het afwikkelen van meldingen openbaar gebied: 8
- Over het afwikkelen van overige zaken: 21

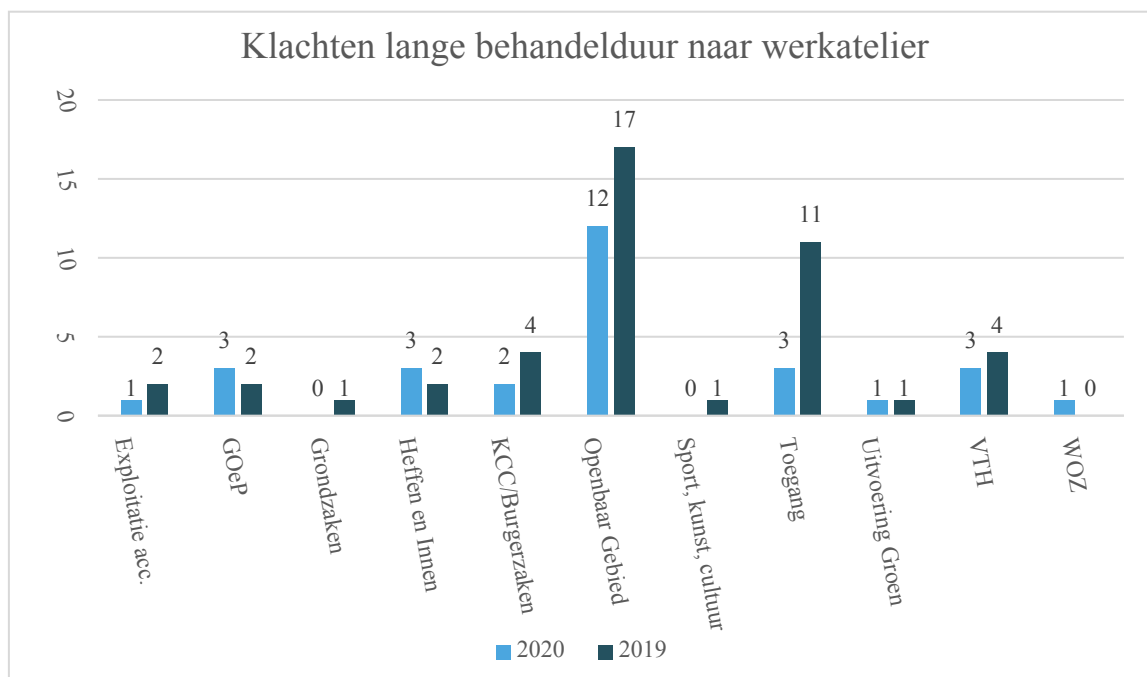
2019: 45 klachten met betrekking tot voortvarendheid:

- Over het afwikkelen van meldingen openbaar gebied: 13.
- Over het afwikkelen van overige zaken: 32*.

**Deze hebben betrekking op meerdere werkateliers en niet alleen op het werkatelier Openbaar gebied*

Per werkatelier is een en ander uitgesplitst in tabel 2

Tabel 2: Klachten met betrekking tot lange behandelduur 2020 en 2019 uitgesplitst naar Werkatelier.



In 2020 heeft het merendeel van de klachten over de behandelduur betrekking op het werkatelier Openbaar gebied. Dat is op zich niet vreemd, omdat dit een atelier is met heel veel klantcontacten. In 2019 was dit ook het geval met betrekking tot het werkatelier Toegang met 11 klachten met betrekking tot de behandelduur. Dit is in 2020 fors afgenomen naar 3 klachten.

Hieronder wordt kort ingegaan op de uitschieters op dit gebied

Openbaar gebied

Het aantal klachten over het afdoen van meldingen openbaar gebied is t.o.v. 2019 gedaald van 13 naar 8. De eerste aanzetten tot de in 2020 gestarte procesoptimalisatie lijken hier al zijn vruchten af te werpen. Zie ook hierna onder 9.

Afhandeling aanvragen Toegang

Opvallend is dat bij het werkatelier Toegang het aantal klachten, ook op dit aspect, fors is gedaald. Zie ook onderdeel d.

c. Klachten per product/dienst

De klachten kunnen ook worden onderverdeeld naar de gemeente geleverde diensten of producten :

Product of dienst	Aantal
Afval	9
Gemeentelijke belastingen	5
Bestemmingsplannen	3
Burgerzaken	3
Communicatie	1
Gemeentelijke gebouwen/Vastgoed	2
Groen – onderhoud	9
Handhaving	4
Jeugd	1
Kabels en leidingen	1
Klantcontact (balie)	2
Omgevingsvergunningen	2
Openbaar Gebied	3
Personeel (sollicitatie)	1
Planologie	2
Participatiewet /Uitkering	5
Riool	2
Telefonie/Bereikbaarheid	1
Vergunningen bouwen	1
Verkeer (wegwerkzaamheden en wegonderhoud)	8
WMO	5
WOZ	1
TOTAAL	71

Afval

De 9 klachten hierover zijn te herleiden tot aanloopproblemen in de afval-app en het incidenteel niet ophalen van huisafval. De aanloopproblemen zijn inmiddels verholpen en klachten/meldingen

over het ophalen van huisvuil worden inmiddels afgehandeld door de ophaaldienst zelf. De verwachting is dat het aantal klachten op dit gebied zal dalen.

Groen-onderhoud

De 9 klachten hierover gaan over het onderhouden van bermen en sloten en de doorlooptijd van groenrenovaties. Het valt op dat 3 klachten van dezelfde persoon gaan over hetzelfde, het niet reageren van een medewerker op verzoeken tot contact. Deze medewerker is hierop aangesproken en het contact is er alsnog geweest. Leerpunt is hier dat sneller adequaat reageren op een klacht nieuwe klachten kan voorkomen.

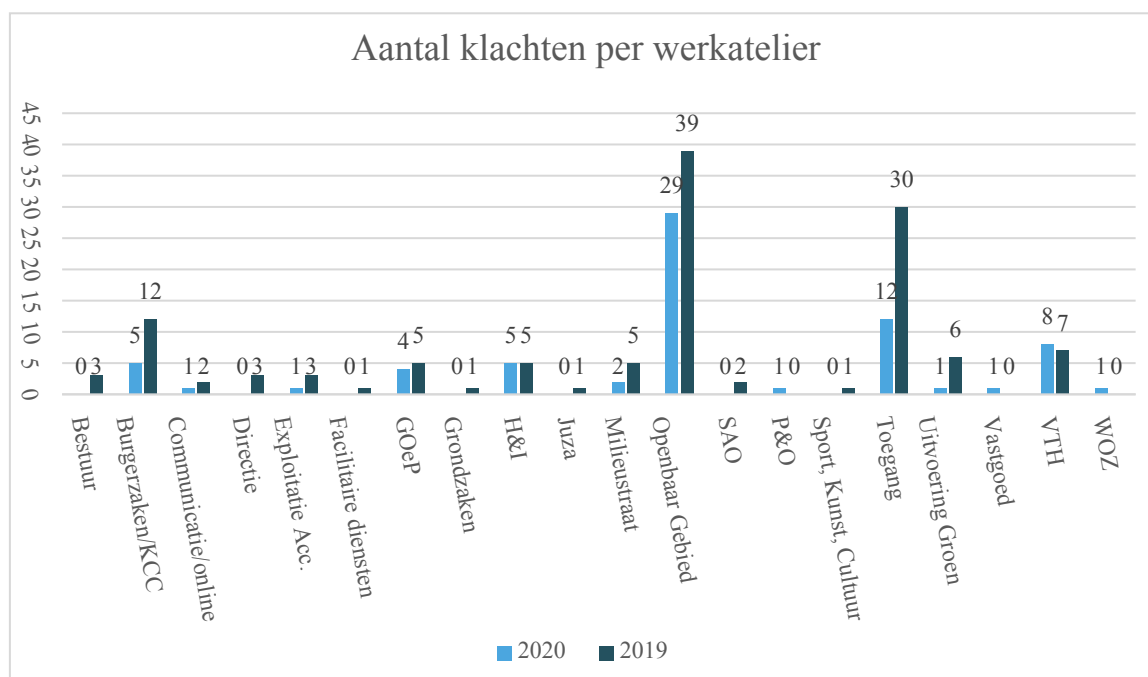
Verkeer(wegwerkzaamheden en -onderhoud)

De 8 klachten hierover gaan over de staat van de weg en het niet adequaat reageren op meldingen. Ook hier was sprake van drie klachten door één persoon. In dit geval gingen over modder op de weg die door landbouwers werd veroorzaakt. Het betreft hier een zaak die al langer speelt. Om dit op te lossen is er gecommuniceerd met de omgeving en uiteindelijk is ook handhaving er op ingezet. Hier geldt hetzelfde leerpunt als gemeld bij groenonderhoud.

d. Klachten per werkatelier

In onderstaande tabel zijn alle ingekomen klachten per werkatelier vermeld.

Tabel 3: Aantal klachten per werkatelier in 2020 en 2019



Voor VTH is in 2020 één klacht meer ontvangen in vergelijking met 2019. Hoewel dit een toename is in aantal, gaat het relatief gezien om een afname. Er was in 2020 immers sprake van een forse toename van het aantal aanvragen en controles. In dit verband kan ook worden gewezen op de vele extra werkzaamheden bij VTH i.v.m. de invoering van de Omgevingswet en de grote druk op de handhaving capaciteit in verband met de Covid 19 pandemie.

De daling van het aantal klachten bij Toegang is opvallend. In 2020 is een verschuiving ontstaan van reguliere aanvragen naar TOZO aanvragen (i.v.m. Covid 19 crisis). Het aantal TOZO

aanvragen bedroeg in 2020 bijna 3000. Daar is door Toegang goed op geanticipeerd. Deze aanzienlijke toename van aanvragen is direct en kwalitatief goed opgepakt. Op dit onderdeel zijn burgers in Meierijstad heel tevreden. Op onderdelen waar in 2020 vanwege de crisis minder aanvragen zijn binnengekomen is gebruik gemaakt van deze ruimte om te kijken naar dienstverlening en eventuele achterstanden. Daar zijn werkprocessen aangepast en is een inhaalslag gemaakt. Dit samen heeft geleid tot minder klachten in een tijd van meer aanvragen (Tozo) en hectische omstandigheden.

Bij Openbaar gebied kan worden opgemerkt dat klachten over de wijze waarop de inzamelaar het huisvuil ophaalt sinds enige tijd worden behandeld door de inzamelaar zelf.

Bij Burgerzaken/KCC zijn in de Covid-19 periode veel inwoners telefonisch benaderd rondom hun gemaakte afspraak op het gemeentehuis om te kijken waar maatwerk geleverd kon worden om de dienstverlening zo goed mogelijk door te laten gaan. Inwoners hebben deze persoonlijke dienstverlening bijzonder gewaardeerd. Klachten met betrekking tot houding en gedrag en voortvarendheid zijn mogelijk daardoor afgenomen.

4. Termijnen

Klachten moeten op grond van de Awb in beginsel binnen 6 weken worden afgewikkeld. Uitstel is mogelijk met een termijn van 4 weken. Verder uitstel is mogelijk als de verzoeker daarmee instemt.

In 2020 zijn 9 klachten niet binnen de termijn van 10 weken afgehandeld. In verreweg de meeste gevallen is dat gebeurd met instemming van verzoeker. Het streven moet echter blijven om alle klachten zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen de geldende termijn af te wikkelen.

5. Wijze van afwikkeling klachten

De klachten zijn ook in 2020 bijna allemaal op een informele manier opgelost. Gelukkig bleek in verreweg de meeste gevallen 1 telefoontje van klachtbehandelaar met verzoeker voldoende om de lucht te klaren. In een aantal gevallen heeft de klachtbehandelaar samen met een klachtencoördinator een gesprek gevoerd met de verzoeker. Slechts in 4 gevallen is een klacht op formele wijze afgewikkeld.

6. Ontvankelijkheid klachten

Van de 71 ingekomen klachten zijn er enkele niet in behandeling genomen. Eén omdat het een herhaalde klacht betreft waarover al eerder een oordeel is gegeven. Eén klacht is niet formeel behandeld omdat verzoeker tegen een beslissing op een bezwaarschrift beroep had kunnen instellen, maar dat niet heeft gedaan. Voorts is een klacht die betrekking had op algemeen beleid, hoewel daartoe geen verplichting bestaat, toch inhoudelijk afgewikkeld. Tot slot is ook in één geval een verzoeker verwezen naar de bevoegde instanties.

Voor het overige zijn alle klachten volgens de beleidsregels in behandeling genomen.

7. Gegrond/ongegrond/geen oordeel mogelijk

Alleen als een klacht formeel wordt afgewikkeld wordt er een formeel oordeel gegeven over de vraag of een klacht gegrond of ongegrond is. Als verklaringen over en weer tegenstrijdig zijn en ook uit onderzoek geen duidelijkheid volgt kan geen oordeel over een klacht worden gegeven.

8 Terugkoppeling resultaten naar verzoeker en centraal meldpunt

Aandachtspunt is een goede terugkoppeling door de klachtbehandelaar van de wijze van afdoening van de klacht aan verzoeker en aan het centraal meldpunt. Deze terugkoppeling is ten opzichte van eerdere jaren in 2020 sterk verbeterd.

9. Waar werken we aan?

De ambitie van Meierijstad op het gebied van dienstverlening is dat deze klantvriendelijk, resultaatgericht, laagdrempelig, servicegericht en dichtbij is. We willen inzicht krijgen in wat onze klanten écht nodig hebben – kloppen onze aannames daarover? Om beter richting te kunnen geven aan waar we staan op het gebied van dienstverlening is in het A3 concernplan als een van de succes bepalende factoren (sbf) Bijzonder persoonlijke dienstverlening opgenomen met als waarderingscijfer een 8 voor 2020.

Als onze inwoners tevreden zijn, als we investeren in hun beleving hoe ze iets ervaren, dan is er minder aanleiding tot klagen. Er zijn veel manieren waarop je klanttevredenheid kunt meten. In Meierijstad doen we dat op een vaste manier. Zo zorgen we ervoor dat we meetresultaten met elkaar kunnen vergelijken en op een goede manier kunnen verbeteren.

We houden de volgende klantonderzoeken:

1. Investeren in Klantbeleving – doel: verbeteren aan de hand van feedback van onze inwoners en ondernemers (klanten). We vragen onze klanten wat hun behoefte is en wat we beter kunnen doen. In 2019 waren dat 6 klantprocessen, in 2020 vragen we onze inwoners om feedback op 20 klantprocessen.
2. Klare Taal – doel: duidelijke brieven en formulieren door deze voor te leggen aan een lezerspanel van inwoners uit Meierijstad. Eind 2020 zijn we een pilot gestart met het toevoegen van een QR code aan onze brieven om zo feedback op te halen bij de doelgroep.
3. Klantreizenconcept Meierijstad.
In 2020 is het in verband met Covid 19 niet mogelijk geweest om fysieke klantreizen te houden. We voeren bij bovenstaande meetmethodes de wijzigingen in werkwijzen door aan de hand van feedback van onze inwoners. De input van de klant is het uitgangspunt voor verbeteren. Dit levert een stijging van de klanttevredenheid van inwoners en ondernemers op en naar verwachting een vermindering van het aantal klachten. Zo dragen we bij aan Bijzonder persoonlijke dienstverlening van en voor Meierijstad.

Specifieke maatregelen

a. Verbetering melddesk meldingen openbare ruimte

In 2020 is een procesoptimalisatie gestart van de meldingen openbare ruimte. Behandeltermijnen worden niet meer standaard op 4 weken gezet, maar per categorie melding vastgesteld. Hiermee wordt voor een deel van de meldingen de behandeltermijn ook korter. Verder is er continu aandacht voor communicatie over de meldingen vanaf het moment van binnenkomst ervan. Daarnaast wordt instructie gegeven om te zorgen dat burgers een correcte terugkoppeling krijgen.

b. Heldere bekendmakingen

Een klacht had betrekking op de moeilijk leesbare teksten van gemeentelijke bekendmakingen over vergunningen en plannen en over het feit dat aanvragen niet digitaal zijn in te zien. De bekendmaking waarover de klacht ging had betrekking op een gemaakte fout en was op dat punt gegrond. Bekendmakingen bevatten noodzakelijkerwijs een korte en bondige weergave van de aanvragen en daarop genomen besluiten. Het bekendmaken gebeurt nu voor een groot deel met standaard-sjablonen. Elke aanvullende specifieke tekst betekent handmatig werk voor zowel

de afhandelaars als administratie. Gelet op het beperkt aantal klachten hierover (1) en de huidige hectiek bij de betrokken werkateliers zal de werkwijze vooralsnog niet worden aangepast. Op grond van de Wet elektronische publicaties zullen aanvragen digitaal raadpleegbaar moeten zijn. Voorbereidingen daartoe worden nu getroffen. De inspanningen zijn er op gericht om dit per 1 januari 2022 mogelijk te maken. Tot die tijd worden opgevraagde vergunningen verstrekt.

c. Aandacht voor tijdige afwikkeling

Een groot deel van de klachten heeft betrekking op de voortgang van de afhandeling van aanvragen en meldingen. We blijven stelselmatig aandacht vragen voor het tijdig afwickelen van aanvragen en meldingen.

Leer- en verbeterpunten uit 2020

Zorg voor een snelle en adequate reactie op een klacht of melding. Dat kan voorkomen dat er onnodige (nieuwe) klachten worden ingediend. Zo hadden bijvoorbeeld 4 klachten bij Openbaar gebied kunnen worden voorkomen.

Communiqueer tijdig en leg afspraken goed vast.

Toon empathie. Een aantal personen klaagden over een vermeend gebrek aan empathie bij medewerkers. Medewerkers zijn er op gewezen dat het belangrijk is zich in te leven in de positie van de aanvrager. De toon maakt vaak de muziek.

Houd aanvrager op de hoogte van het verloop van de behandeling van zijn aanvraag.

10. Ontwikkelingen: onderzoek procedure

Mede naar aanleiding van de bevindingen in 2019 zijn de beleidsregels aangepast. Daarbij is geregeld dat:

1. klachtbehandelaren een klacht geheel (informeel en formeel) kunnen afdoen;
2. een klachtbehandelaar/leidinggevendende de bevoegdheid heeft om de afwikkeling van een klacht te ondermandateren;
3. als het evident is dat een klacht naar tevredenheid is afgewikkeld daar niet meer over gecorrespondeerd hoeft te worden.

De eerste bevindingen over de nieuwe werkwijze zijn positief. Klachten kunnen sneller worden afgewikkeld met minder administratieve rompslomp.

11 Meldingen bij de Nationale Ombudsman

Een aantal verzoekers heeft zich in 2020 gemeld bij de Nationale Ombudsman (hierna: NO). Als een verzoeker zich niet eerst heeft gemeld bij de gemeente zendt de NO de klacht ter behandeling door aan de gemeente. De jaarrapportage 2020 van de NO is als bijlage bij dit verslag gevoegd.

Veghel, 6 juli 2021

Bijlagen:

1. Geanonimiseerd overzicht ingekomen klachten 2020

2. Rapportage klachten ingekomen bij Nationale Ombudsman