Rapportage klachten 2022

1. Inleiding

Aantal klachten
In 2022 zijn 83 klachten ingediend. In 2021 waren dat er weliswaar 10 minder maar ten opzichte van eerdere jaren is er geen sprake van een spectaculaire ontwikkeling. In deze rapportage wordt nader ingegaan op het klachtrecht in zijn algemeen en op de concreet ingediende klachten.

Doelen klachtbehandeling
Een goede klachtbehandeling heeft twee doelen: het berstellen van de relatie met de indiener van de klacht en de verbetering van dienstverlening. 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.
Hoewel de wet spreekt van klager noemen wij hieronder de indiener van een klacht verzoeker.
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 soms ook klachten, die met name gaan over praktische zaken, zoals losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting, niet opgehaald huisvuil e.d. Deze meldingen gaan niet over de manier waarop een verzoeker in een bepaalde aangelegenheid door ons is behandeld (bejegend). Daarom is hierop is de wettelijk klachtenregeling van de Awb niet van toepassing. Deze zaken moeten wel zo snel mogelijk opgepakt/gerepareerd worden. Als we een melding niet op tijd oppakken en uitvoeren 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 bejegeningsklachten, 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. Van de in 2022 ingekomen 83 klachten hadden er 4 betrekking op vastgesteld beleid en 4 op personen die in dienst waren van een door de gemeente ingeschakelde aannemer of een andere derde. Deze klachten zijn formeel geen klachten in de zin van de Awb of moeten door een

ander orgaan behandeld worden. Deze zijn afgewikkeld zoals hierboven aangegeven. Wat de gemeente kon doen om tegemoet te komen aan die klachten is opgepakt.
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.

2. Het aantal klachten in perspectief
De gemeente is het eerste overheidsloket voor haar inwoners. De gemeente levert dan ook een groot aantal zeer uiteenlopende producten en diensten, zoals vergunningen, subsidies, bouwgrond, museumtoegang, beheer openbaar groen etc. Hieronder zijn een aantal cijfers opgenomen van producten of diensten waar door onze inwoners en ondernemers intensief gebruik van wordt gemaakt.

Product/dienst	2022 aantal afgerond
Meldingen openbaar gebied	23.600
Aanvragen/meldingen om vergunningen of controles op het gebied van bouwen, milieu, veiligheid, parkeren en ruimtelijke ordening	4.250
Aanvragen/meldingen op het gebied van Participatiewet, Wmo en Jeugdwet	14.200
Producten Burgerzaken (paspoorten, rijbewijzen e,d.	37.100
Afgewikkelde telefooncontacten	102.500

3. De klachten in 2022
a. Algemeen
In 2022 zijn bij de gemeente Meierijstad 83 klachten ingediend. Het aantal klachten in 2022 is ten opzichte van het jaar 2021 gestegen van 73 (in 2021) naar 83 (in 2022). Daarbij dient wel opgemerkt te worden dat 1 gelijkluidende klacht door 4 verschillende klagers is ingediend, zodat er feitelijk over 80 zaken is geklaagd. Daarnaast zijn er, zoals hierboven al gemeld, 4 klachten doorgezonden naar de verantwoordelijke andere partij en hadden 4 klachten betrekking op algemeen beleid.

Gezien het hierboven genoemde grote aantal contacten met burgers en bedrijven is het aantal klachten niet hoog te noemen. Er is (nog) 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.

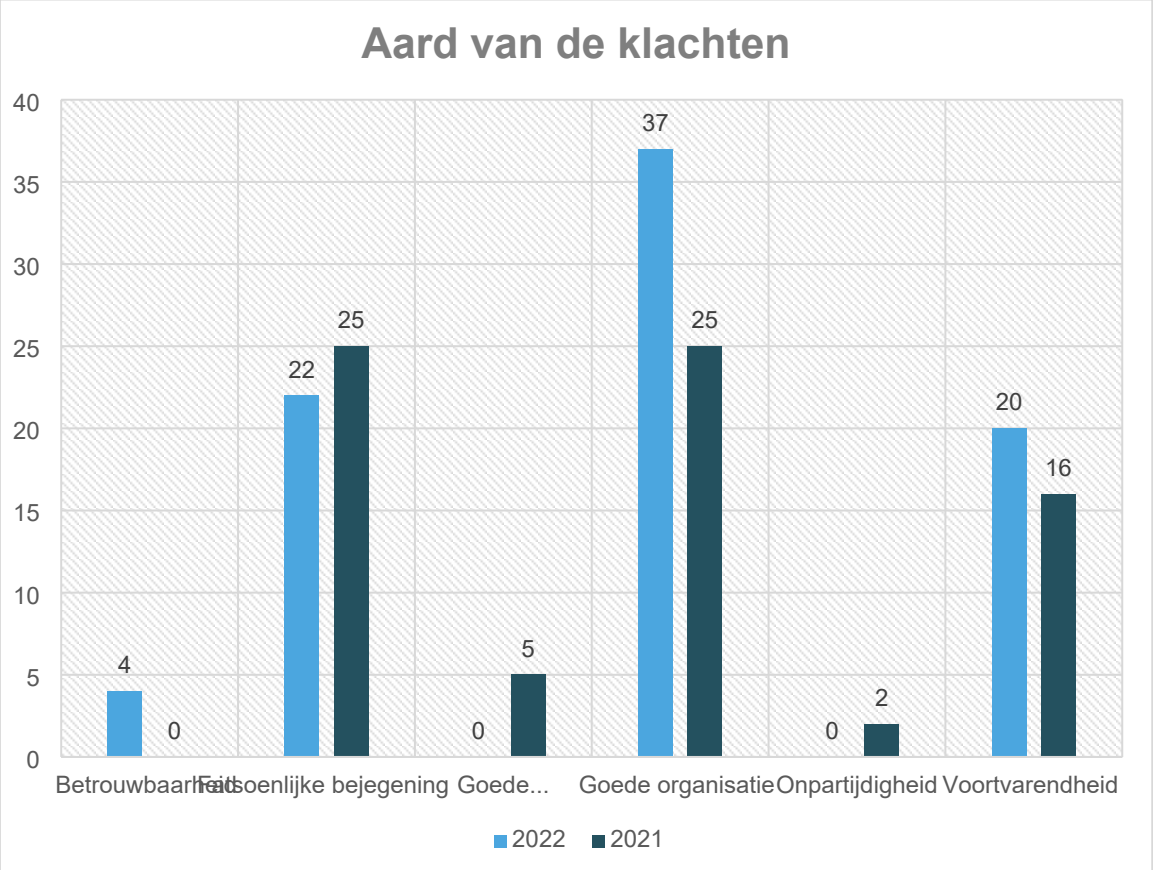
b. Klachten naar aard van overheidsoptreden
Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van een aantal algemene uitgangspunten van behoorlijk overheidshandelen. De Nationale Ombudsman hanteert in de Behoorlijkheidswijzer een indeling van 4 kernwaarden, die nader uitgewerkt zijn in 22 daarbij 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.

Vaak bevat een klacht aspecten die bij meerdere categorieën kunnen worden ondergebracht. Dan wordt die klacht ingedeeld bij de categorie waarop de klacht in hoofdzaak betrekking heeft. De indeling van klachten in een bepaalde categorie hieronder is hoe dan ook altijd enigszins arbitrair.

Tabel 1: De klachten in 2022 en 2021 onderverdeeld op basis van hun aard



De verschillen tussen 2021 en 2022

Opvallend is het gestegen aantal klachten op het gebied van betrouwbaarheid, goede organisatie en voortvarendheid. Deze klachten zijn zeer divers van aard en niet te herleiden tot een bepaalde dienst.

c. Klachten per product/dienst

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

Product of dienst	Aantal
Afval (Milieustraat)	5
Bestemmingsplan (planologie en exploitatieplannen)	2
Bestuur	1
Burgerzaken	2
Evenementen	3
Feestverlichting decembermaand	1
Groenonderhoud	11
Handhaving	7
ID-bewijzen	5
Jeugdzorg	2
Meldingen openbaar gebied	8
Onderhoud wegen	1
Receptie	1
Rijbewijzen	1
Riool	1
Sportaccommodaties	6
Uitkering	4
Vergunningen	7
Verkeer (wegwerkzaamheden en -onderhoud)	3
Vieringen en herdenkingen	1
WMO	11
TOTAAL	83

Opvallend is met name het aantal klachten op het gebied van groenonderhoud, Wmo en Meldingen openbaar gebeid.

Groenonderhoud

De 11 klachten hierover gaan over het onderhouden van openbaar groen, bermen en sloten. Deze klachten variëren van het niet (tijdig) reageren op suggesties voor een andere vorm van onderhoud (klachten over beleid), het niet naar wens maaien van bermen en groen, het blazen van boomblad in de tuin of het niet nakomen van beloftes over het maaien. Klachten over beleid zijn overigens geen klachten in de zin van deze regeling.
Van deze 11 klachten zijn er 2 ter behandeling doorgezonden naar de betrokken aannemer.

Wmo

De 11 klachten over de Wmo hebben betrekking op de aspecten fatsoenlijke bejegening, goede organisatie of voortvarendheid. In 2021 waren er 3 klachten over de Wmo. Mogelijke oorzaken van die stijging, die met name bij de Wmo opvalt, zijn de volgende:

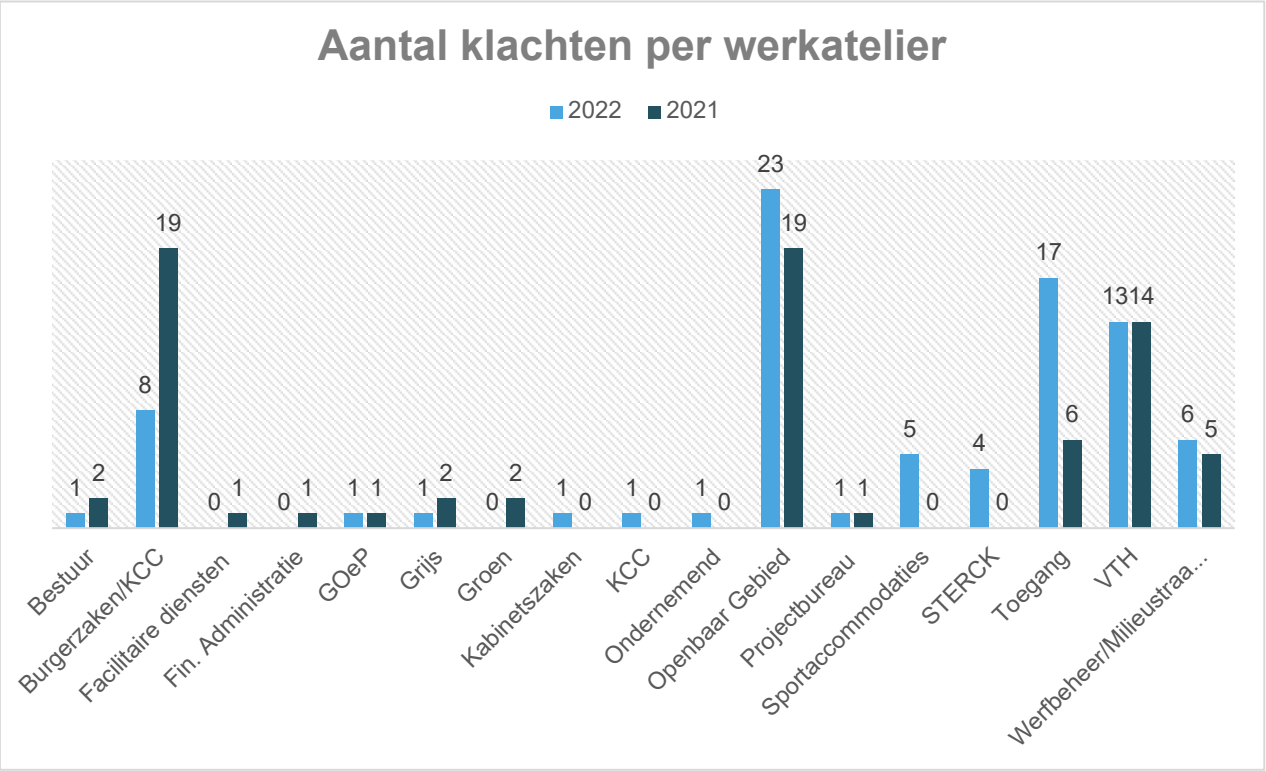
- in 2022 zijn de coronamaatregelen komen te vervallen. Hierdoor zijn veel meer mensen bezocht dan in 2021. Mogelijk zijn er meer dingen gedaan die tot onvrede hebben geleid;
- de wachttijden voor medische onderzoeken bij Argonaut zijn bijzonder lang geweest waardoor ook de gemeentelijke besluitvorming werd vertraagd;
- de overgang naar een nieuw softwarepakket (X-works) is in het begin met de nodige strubbelingen verlopen. Ook dit heeft mogelijk effect heeft gehad op de snelheid van onze dienstverlening

Meldingen openbaar gebied
Het product Meldingen openbaar gebied is dit jaar afzonderlijk weergegeven. Het aantal klachten over dit product bedroeg 8. In het jaar 2021 was dit product nog ondergebracht bij het product Groen-onderhoud, dat toen in totaal 9 klachten kende.
De klachten over meldingen openbaar gebied hebben met name betrekking op het niet juist terugkoppelen van de acties die naar aanleiding van een melding worden of zijn ondernomen. Het goed blijven volgen van het proces meldingen openbaar gebied, met name door het tijdig terugkoppelen van de te treffen/getroffen oplossing van het gemelde probleem aan melders, kan klachten voorkomen.

Vergunningen en handhaving
De 7 klachten op het onderdeel vergunningen hebben vooral betrekking op de behandelduur van de aanvragen. Dit heeft alles te maken met de enorme werkdruk ten opzichte van de beperkte capaciteit. Dit laatste heeft te maken met uitval door ziekte, het niet in kunnen vullen van vacatures en daardoor wisselende tijdelijke inhuurkrachten. De ingekomen klachten zijn overigens allemaal naar tevredenheid afgedaan.
De klachten over handhaving zijn divers van aard en variëren van klachten over het niet ingaan op verzoeken om handhaving of juist over handhavende acties.

d. Klachten per werkatelier
In onderstaande tabel zijn alle ingekomen klachten per werkatelier vermeld.

Tabel 3: Aantal klachten per werkatelier in 2022 en 2021



Noot bij tabel 3: Medio 2022 is een aantal wijzigingen doorgevoerd in de indeling van de werkateliers.. De grootste wijziging betrof het werkatelier Toegang, dat is opgesplitst in de werkateliers Toegang (Wmo), Participatie en kwaliteit (Uitkeringen),de 3 werkateliers Sociaal Team Schijndel, Sint Oedenrode en Veghel Jeugd en het werkatelier Informatiepunt sociaal domein (Ipsd). In 2022 zijn de klachten betreffende deze werkateliers nog ondergebracht bij Toegang. Vanaf 2023 worden de klachten per nieuwgevormd atelier weergegeven.

Het werkatelier openbaar gebied ontving in 2022 de meeste klachten. Het betreft hier in de meeste gevallen klachten over het niet adequaat terugkoppelen van de Meldingen openbaar gebied en groenonderhoud. Dit probleem speelt al langer, Ondanks de hoge werkdruk is het zaak om blijvend aandacht te vragen voor de juiste wijze van terugkoppeling. Met de aanschaf van een nieuw softwarepakket zal de afhandeling van meldingen en de terugkoppeling daarvan naar verwachting beter verlopen. Overigens is het aantal klachten gezien het grote aantal jaarlijkse meldingen zeker niet buitensporig te noemen.

Ook opvallend is het aantal klachten bij Toegang dat ten opzichte van 2021 is gestegen van 6 naar 17. Van die klachten hadden er 2 betrekking op jeugdzorg, 4 op uitkeringen en 11 op de Wmo.

Ook de sterke daling van het aantal klachten bij Burgerzaken/KCC valt op. Een duidelijke oorzaak voor die daling is niet aan te geven.

Bij VTH is het aantal klachten gedaald van 14 naar 13. Hiervan hebben er 6 betrekking op handhaving en 7 op vergunningen. De 7 klachten op het onderdeel vergunningen hebben vooral betrekking op de behandelduur van de aanvragen. De hausse aan vergunningaanvragen en hieraan verwante verzoeken in 2021 heeft zijn weerslag gehad op de doorlooptijd van de procedures in 2022. Daarnaast had dit werkatelier te maken met veel extra werkzaamheden in

verband met de invoering van de Omgevingswet en daaraan verwante regelgeving, de inzet van medewerkers voor de huisvesting van oorlogsvluchtelingen uit Oekraïne en het niet in kunnen vullen van vacatures en de daarmee verband houdende noodzakelijke inzet van wisselende tijdelijke inhuurkrachten.

Sportaccommodaties
Het gestegen aantal klachten bij sportaccommodaties is te wijten aan het feit dat over 1 voorval 4 gelijkluidende klachten zijn ingediend en dat er een nieuw registratiesysteem is ingevoerd.

Sterck
Drie van de 4 klachten over dit atelier hadden betrekking op een evenement in Schijndel. De behandeling van die klachten heeft geleid tot een aanzienlijke verbetering van de verhoudingen tussen omwonenden, gemeente en organisatie.

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 2022 zijn 12 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.
In 5 gevallen is niet door de klachtbehandelaar teruggemeld op welke datum de klacht is afgehandeld, zodat niet duidelijk is of de klacht tijdig is afgewikkeld..

5. Wijze van afwikkeling klachten
De klachten zijn ook in 2022 bijna allemaal op een informele manier opgelost. Slechts in 5 gevallen is een klacht op formele wijze afgewikkeld. 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. In twee gevallen is een klacht niet formeel afgedaan, maar is ook niet aan klager teruggekoppeld dat er sprake is van een afwikkeling van de klacht naar tevredenheid..
Hierdoor ontstaat onduidelijkheid over de wijze van afdoening van een klacht en over de vraag of klager is gewezen op de mogelijkheid van het inschakelen van de Nationale Ombudsman.
Van belang is dat een terugkoppeling alleen dan niet noodzakelijk is als volstrekt evident is dat deze naar tevredenheid is afgedaan.

6. Ontvankelijkheid klachten
Van de 83 ingekomen klachten is er 1 formeel niet in behandeling genomen omdat deze louter betrekking had op gemeentelijk beleid en op zaken waarvoor een melding openbaar gebied kon worden gedaan
Vier klachten hebben betrekking op personen die niet in dienst zijn van de gemeente of in opdracht van de gemeente Meierijstad werken. Dat zijn geen klachten als bedoeld in de Awb of klachten die formeel door de gemeente afgedaan moeten worden. Waar mogelijk is daar wel adequaat op gereageerd.
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. Van de 5 formeel afgehandelde klachten zijn er 3 gegrond geoordeeld en er 2 deels gegrond/deels ongegrond verklaard.
Voor de niet formeel afgedane klachten zou er in 19 gevallen worden geoordeeld dat deze gegrond zouden zijn als deze formeel waren afgewikkeld. In 5 gevallen zou er moeten worden geoordeeld dat de klacht ongegrond is. Bij de overige formeel afgedane klachten kan geen oordeel worden gegeven.

8. Terugkoppeling resultaten naar verzoeker en centraal meldpunt
Aandachtspunt blijft ook dit jaar weer een goede en tijdige terugkoppeling door de klachtbehandelaar van de wijze van afdoening van de klacht aan verzoeker en aan het centraal meldpunt. Deze terugkoppeling is nog steeds niet optimaal. Met name een tijdige terugkoppeling van de uitkomst van de behandeling, de vraag of verzoeker een punt heeft of niet en het aanduiden van de leerpunten kan beter.

9. Mogelijke verbeter- en aandachtspunten
a. Wijs op mogelijkheid om op de milieustraat eerst de gratis route te rijden;
b. Communiceer tijdig en duidelijk. Stel aanvrager op de hoogte wanneer een reactie te verwachten is Geef tijdig aan wanneer het niet lukt om het beloofde na te komen. Wikkel aanvragen tijdig af;
c. Mails met privacygevoelige informatie alleen zenden met Zivver (beveiligde mail);
d. Zie toe op (door)zenden post/berichten naar de juiste behandelaar;
e. Zie toe op juiste informatie op gemeentelijke websites;
f. Bevestig telefonische afspraken per mail of brief;
g. Medewerkers goed instrueren over toepassing van vergunningvoorschriften (i.c. snoei c.q. afzetten van bomen);
h. Volg de richtlijnen voor het verzenden van ontvangst- en voortgangsberichten;
i. Schakel zo nodig tijdig een tolk in;
j. Voer (intake)gesprekken zorgvuldig en klantvriendelijk;
k. Voer de klachtenprocedure formeel zolang nog niet is aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is afgedaan.
l. Vraag alleen informatie die nodig is voor de behandeling van een aanvraag
m. Herijk het beleid m.b.t. het opgraven van ontstoppingsstukken riolering;
n. Irritaties met betrekking tot collega's niet afreageren op burgers;
o. Zorg voor naambordjes voor de baliemedewerkers, zodat burgers weten hoe ze heten;
p. Zie toe op een goede beoordeling van het afval(volume) aan de poort van de milieustraat;
q. Koppel acties n.a.v. een melding openbaar gebied altijd terug met melder. Merk een gedane melding pas aan als afgedaan als het gemelde probleem ook daadwerkelijk is opgelost,
r. Zorg voor zorgvuldige voorbereiding van werkzaamheden;
s. Leg afspraken goed vast zodat collega’s deze ook kunnen zien;
t. Biedt regelmatig de cursus Omgaan met agressie aan;
u. Stel tijdig onafhankelijk onderzoek in als klant en instelling met elkaar van mening verschillen;
v. Zorg ervoor dat beheerders van sport en andere accommodaties altijd bereikbaar zijn.

10. Waar werken we aan?
De klachten zien we als verbeterpunten voor onze dienstverlening. Ze worden met de teams besproken en worden meegenomen in de acties om de dienstverlening verder te verbeteren. Ze

vormen samen met de informatie uit het doorlopende klanten onderzoek input om de processen te verbeteren.

11. Meldingen bij de Nationale Ombudsman

Een aantal verzoekers heeft zich in 2022 gemeld bij de Nationale Ombudsman (hierna: NO) .Als een verzoeker zich niet eerst heeft gemeld bij de gemeente zend de NO de klacht ter behandeling door aan de gemeente. De jaarrapportage 2022 van de NO is als bijlage bij dit verslag gevoegd.

12. Publicatie klachten

Artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht schrijft voor dat het bestuursorgaan zorgt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten en dat de geregistreerde klachten jaarlijks worden gepubliceerd. Hierom zal dit rapport worden geplaatst in het Gemeenteblad Meierijstad.

Veghel, **maart 2024

Bijlagen:

1. Geanonimiseerd overzicht ingekomen klachten 2022
2. Rapportage klachten ingekomen bij Nationale Ombudsman