

Gemeente Meierijstad

Rapportage klachten 2018

1. Inleiding

Een goede klachtbehandeling heeft een tweeledig doel: herstel van de relatie met de indiener van de klacht en verbetering van de dienstverlening. Klachten (uitingen van ontevredenheid) en meldingen van inwoners en ondernemers 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.

Alhoewel we klachten proberen te voorkomen, zien we klachten en meldingen die binnenkomen als een gratis advies om te verbeteren. We willen dan ook 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.

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.

De Nationale Ombudsman hanteert sinds kort een ruim klachtbegrip. Hij merkt niet alleen bejegeningssklachten maar elke uiting van ongenoegen aan als een klacht. Verderop in dit rapport zullen wij kort ingaan op dit aspect.

In deze rapportage wordt alleen ingegaan op klachten in enge zin. Over de afwikkeling van meldingen wordt afzonderlijk gerapporteerd.

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

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht draagt het bestuursorgaan jaarlijks zorg voor de publicatie van de ingediende klachten. Doel van deze verplichting is het versterken van het leerproces voor bestuursorganen en het versterken van de transparantie van en controle op bestuursorganen. Daarnaast kunnen registratie en publicatie van klachten verder bijdragen aan een evaluatie van de klachtbehandeling.

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	Aantal (afgerond)
Meldingen openbaar gebied	20.000
Aanvragen/verzoeken om vergunningen of controles op het gebied van bouwen, milieu, veiligheid en ruimtelijke ordening	5.600
Aanvragen/meldingen op het gebied van Participatiewet, Wmo en Jeugdwet	11.000
Adreswijzigingen, reisdocumenten, e.d.	36.000
Afgewikkelde telefoontjes bij het Klantcontactcentrum	118.000

3. De klachten in 2018

De in 2018 ingekomen klachten zijn - geanonimiseerd - opgenomen in **bijlage 1** bij dit verslag. In 2018 zijn 121 klachten ingediend. Dat is een daling ten opzichte van de klachten over 2017 toen het aantal klachten 154 bedroeg. Gelet op het hierboven genoemde grote aantal contacten met burgers en bedrijven is het aantal klachten niet extreem 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 over 2018, dat het aantal klachten per gemeente enorm varieert. Zo ontving de gemeente Zutphen (47.500 inwoners) in 2018 slechts 21 klachten terwijl de gemeente Amstelveen (91.000 inwoners) in datzelfde jaar 456 (!) klachten ontving.

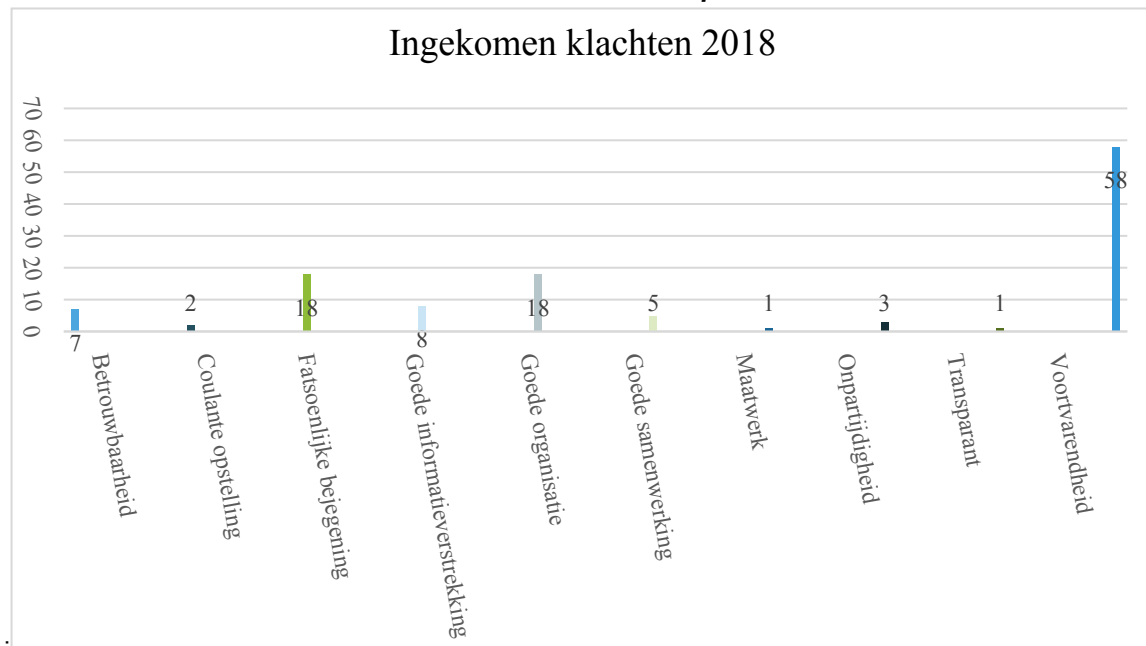
a. Klachten naar aard van overheidsoptreden

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van een aantal algemene uitgangspunten van behoorlijk overheidshandelen. Deze algemene indeling van de klachten is ten opzichte van het jaarverslag 2017 verder verfijnd en meer in lijn gebracht met de indeling die ook de Nationale ombudsman (NO) hanteert. De NO 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;
- 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;
- 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 121 klachten in 2018 onderverdeeld op basis van hun aard



De belangrijkste verschillen tussen 2017 en 2018

In 2017 hadden de klachten met name betrekking op de communicatie (incl. telefonische bereikbaarheid) en de lange behandelduur van aanvragen.

De klachten over de **communicatie en bereikbaarheid** zijn vanaf 2018 opgenomen onder de categorie Goede organisatie. De klachten over de telefonische bereikbaarheid en de communicatie zijn in 2018 sterk gedaald. Waren het er in 2017 nog in totaal 48, in 2018 bedroeg het aantal klachten op dit gebied nog 'maar' 4. Die daling is te verklaren door het verhelpen van de technische aanloopproblemen met de software van de telefooncentrale.

Hardnekkiger zijn de klachten over de behandeltermijn. Deze zijn verhoudingsgewijs toegenomen. Van de in 2018 ingediende 121 klachten had 48% (58 stuks) betrekking op de behandeltermijn (Voortvarendheid). In 2017 hadden er van de 154 klachten 38% (59 stuks) betrekking op dit aspect.

2018: Klachten met betrekking tot voortvarendheid:

- Over het afwikkelen van meldingen openbaar gebied: 22*.
- Over het afwikkelen van overige zaken: 36

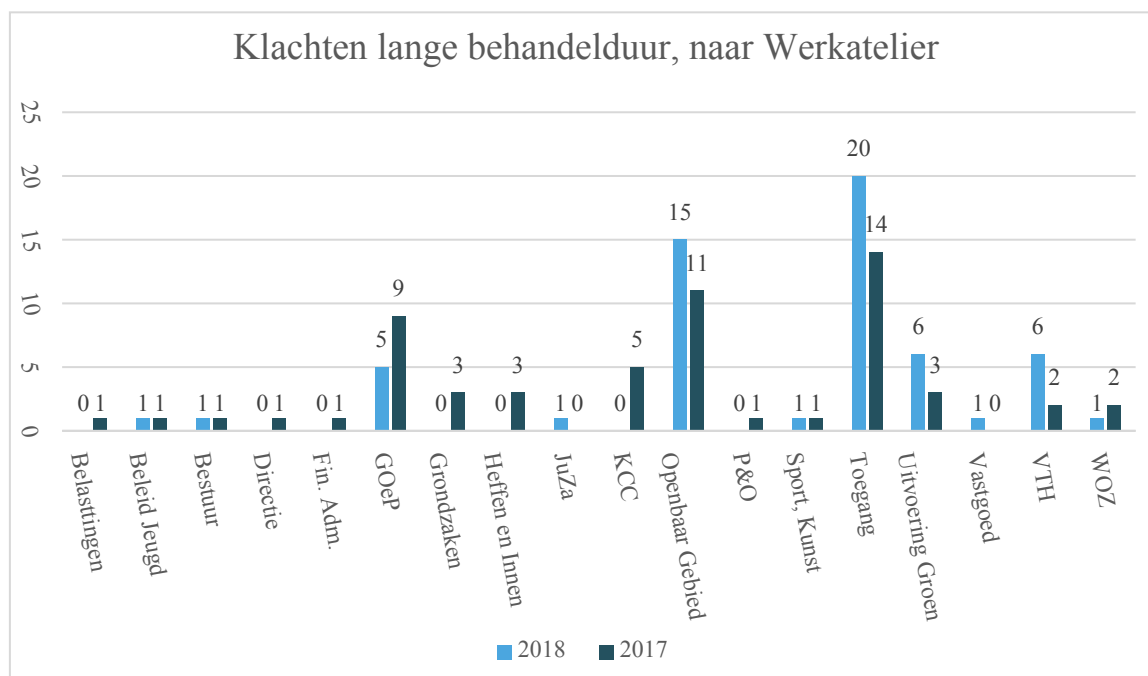
2017: Klachten met betrekking tot voortvarendheid:

- Over het afwikkelen van meldingen openbaar gebied: 19.
- Over het afwikkelen van overige zaken: 40.

**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 2018, uitgesplitst naar Werkatelier.



In 2017 en 2018 heeft het grootste deel van het aantal klachten over de behandelduur betrekking op de werkateliers Toegang en Openbaar gebied.

b. Klachten per product/dienst

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

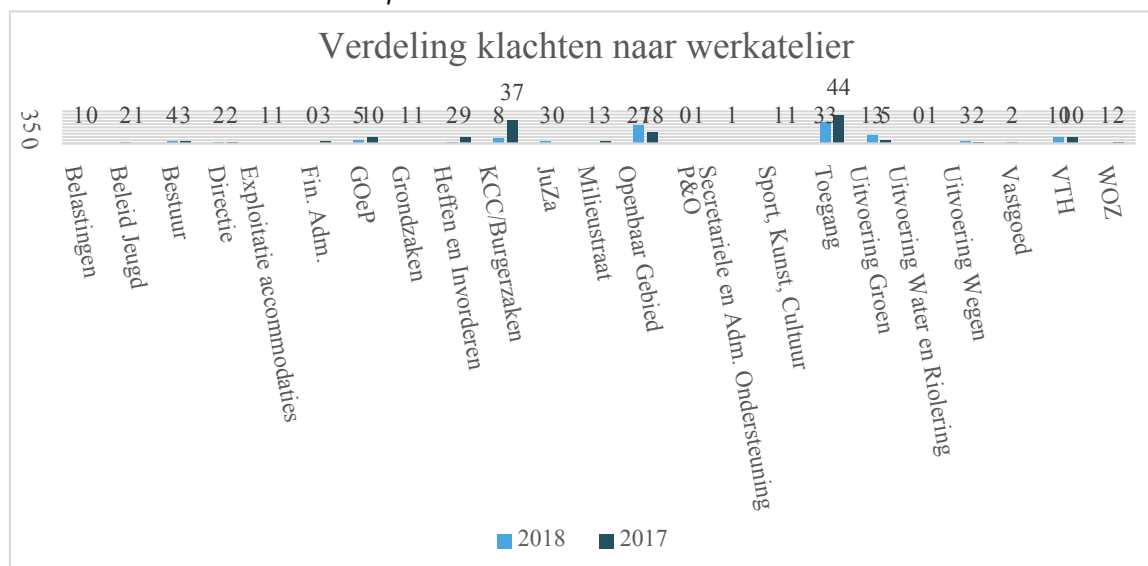
Product of dienst	Aantal
Afvalinzameling/milieustraat	8
Basisregistratie personen	1
Gemeentelijke belastingen	4
Bezwaar (geen ontvangstbevestiging)	1
Communicatie	1
Gemeentelijke gebouwen	2
Groen – onderhoud	11
Handhaving	4
Huwelijk	2
ID-bewijs	1
Kabels	1
Kabinetszaken	1
Klantcontact (balie)	1
MER	2
Niet bekend/Algemeen	3

Omgevingsvergunningen	11
Openbaar gebied – niet bekend	3
Openbaar gebied – opruimen/schoonmaak	2
Riolering	1
Straatverlichting	1
Subsidie	10
Telefonie/Bereikbaarheid	4
Participatiewet /Uitkering	20
Verkeer – geluidhinder	2
Verkeer – parkeren	5
Verkeer – veiligheid	7
Wegwerkzaamheden Niet tijdig reageren op melding	6
WMO	13
Zwemles	2

c. Klachten per werkatelier

In onderstaande tabel zijn alle ingekomen klachten per werkatelier vermeld.

Tabel 3: Aantal klachten per werkatelier in 2017 en 2018



In 2017 had het aantal klachten met name betrekking op de werkateliers Toegang, KCC/Burgerzaken en Openbaar gebied.

In 2018 had het aantal klachten vooral betrekking op de werkateliers Toegang, Openbaar gebied, Uitvoering Groen en VTH.

In 2018 is het aandeel van het werkatelier KCC/Burgerzaken in het aantal klachten sterk verminderd. De oplossing van de langdurige technische problemen met de telefooncentrale en het formatief op orde brengen van het KCC is hier te zien.

Hoewel er bij dit atelier sprake is van een daling van het aantal klachten, valt Toegang nog wel op met een hoog aantal klachten. Inmiddels zijn achterstanden in de werkvoorraad weggewerkt door

de inzet van extra capaciteit. Daarnaast wordt de al ingezette doorontwikkeling van het werkatelier intensief vervolgd. Daarbij valt te denken aan de verdere professionalisering en visieontwikkeling van het werkatelier Toegang, het uniformeren en actualiseren van werkprocessen, het uitwerken van de principes “integraal werken” en “één gezin, één plan, één regisseur”. Tot slot zal aandacht worden besteed aan de samenwerking met andere werkateliers (zoals beleid en uitkeringsadministratie) en externe partners.

Alleen het aantal klachten over het werkatelier Openbaar Gebied is in 2018 gestegen. Dat hangt enerzijds samen met de achterstanden die er tot de zomer 2018 nog waren op het gebied van het verwerken van meldingen openbaar gebied (losse stoeptegels/ straatverlichting e.d.). Anderzijds gingen die klachten vaak over de terugkoppeling (geen terugkoppeling of een terugkoppeling waar men het niet mee eens was). In de nieuwe procesbeschrijving is de terugkoppeling met de melder inmiddels opgenomen. De verwachting is dan ook dat het aantal klachten over de afhandeling van meldingen en de terugkoppeling daarvan aan melders zal kunnen dalen.

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 2018 zijn er 19 klachten buiten de termijn afgehandeld. In de meeste gevallen is dat gebeurd in overleg met en met instemming van verzoekers.

Het streven moet zijn om alle klachten zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen de geldende termijn af te wikkelen. Vanaf 2019 vindt daarom door de klachtencoördinatoren een structurele rappelling plaats en worden de termijnen strikter bewaakt.

5. Wijze van afwikkeling klachten

Verreweg de meeste klachten konden in 2018 op een informele manier worden opgelost. Meestal bleek 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. Van alle in 2018 ingekomen klachten hoefde er slechts in een zeer beperkt aantal gevallen de hele formele procedure doorlopen te worden.

6. Ontvankelijkheid klachten

Van de 121 ingekomen klachten zijn er 4 niet in behandeling genomen. Het betreft klachten over een besluit waartegen beroep had kunnen worden ingesteld of over gedragingen waarover reeds eerder een procedure is doorlopen of een rechterlijk oordeel is geveld.

Daarnaast is 1 klacht door de indiener ervan ingetrokken.

7. Gegrond/ongegrond?

Alleen als een klacht formeel wordt afgewikkeld wordt er een formeel oordeel gegeven over de vraag of een klacht gegrond of ongegrond is. Van alle in behandeling genomen klachten die in 2018 zijn ingediend zouden er, als deze klachten formeel zouden zijn afgehandeld, naar verwachting 7 als ongegrond zijn aan te merken en de rest als gegrond.

Vanaf 2019 wordt aan de klachtbehandelaren uitdrukkelijk gevraagd aan te geven of de klacht gegrond of ongegrond te achten is.

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 vond in 2018 nog niet in alle gevallen plaats.

In de beleidsregels Intern klachtrecht Meierijstad is bepaald dat de constatering dat een klacht naar tevredenheid is afgedaan door de klachtbehandelaar per email of schriftelijk aan verzoeker (en beklagde) wordt bevestigd. Mocht de verzoeker toch nog niet helemaal tevreden zijn dan moet de behandeling van de klacht worden vervolgd. Gebleken is dat deze bevestiging aan klagers niet in alle gevallen plaatsvindt. Dat is geen probleem als het evident is dat de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgewikkeld. We zullen bezien of het wenselijk is de beleidsregel in die zin aan te passen.

Daarnaast is het van belang dat goed wordt geregistreerd welke eventuele leerpunten de klacht heeft opgeleverd. We willen immers vooral ook leren van klachten.

Vanaf 2019 wordt door de klachtencoördinatoren consequent aan de klachtbehandelaars gevraagd om de wijze van afhandeling te bevestigen en terug te melden of de klacht verbeterpunten aan het licht heeft gebracht. De leerpunten worden afgestemd met de projectleider gemeentebrede dienstverlening. Deze neemt de leerpunten mee in de pop-up.

9. Waar werken we aan?

Algemeen

Voor een goede relatie tussen gemeente en burgers/bedrijven is een goede dienstverlening van groot belang. Het ideaalbeeld is natuurlijk een dienstverlening waarbij er geen enkele aanleiding meer is om een klacht in te dienen. We zijn bezig de dienstverlening te verbeteren en feedback te vragen op hoe we het doen. Daarin past de doelstelling dat we willen leren van die feedback. We zijn dan ook blij wanneer mensen hun signalen met ons delen. We willen daar extra alert op zijn.

We streven naar een verdere verbetering van de dienstverlening door o.a.:

- het project klantreizen: we nodigen inwoners uit om processen van gemeentelijke producten samen met ons te doorlopen en aan te geven waar uit het oogpunt van de klant verbeteringen mogelijk zijn. We hebben twee processen opgepakt vanuit Meldingen Openbare Ruimte (MOR);
- het project 'investeren in klantbeleving' waarbij we onze inwoners na het afnemen van een dienst vragen om feedback op de processen van Afval, VTH, MOR, principeverzoeken, KCC en Toegang. In 2020 kijken we wanneer we de klachtenprocedure toevoegen om zo feedback op te halen bij onze klanten over de wijze waarop klachtafhandeling plaatsvindt.
- Vanaf eind 2018 en in 2019 worden diverse dienstverleningsonderdelen gemeten, o.a. telefonische bereikbaarheid en deelname aan vensters voor dienstverlening.
- de inzet van alternatieve wijzen van geschillenbeslechting zoals bijvoorbeeld: door middel van (pre-)mediation waarmee we proberen klachten en bezwaren op te lossen om verdere escalatie te voorkomen.

Aan de hand van de uitkomsten gaan we een verbeterplan opstellen voor de gemeentebrede dienstverlening in Meierijstad.

De harmonisatie van de gemeentelijke regelgeving is inmiddels op orde. Dit zal naar verwachting leiden tot meer duidelijkheid, snellere doorlooptijden en minder klachten.

In het dienstverleningsconcept is het volgende opgenomen: De dienstverlening van Meierijstad gaat uit van de menselijke maat. Meierijstad levert kwalitatief hoogwaardige dienstverlening op een effectieve en efficiënte manier. Onze gastvrije en persoonlijke benadering maakt nét dat

verschil. Daarom is het belangrijk dat we naast het inzetten op verbetering van onze processen ook inzetten op het handelen van onszelf als medewerkers van de organisatie. Ons menselijk handelen is dus erg belangrijk in ons streven naar vermindering van het aantal klachten. Door ook met de klachtafhandeling deel te nemen aan het project 'Investeren in klantbeleving' wordt inzichtelijk waar onze verbeterpunten liggen in de procedure volgens de klant. We geven zo inhoud aan de succes bepalende factor 'bijzonder persoonlijk' die is opgenomen in het A3-concernplan.

Specifieke maatregelen

a. Verbetering melddesk meldingen openbare ruimte

Begin 2019 is de melddesk voor het afwikkelen van meldingen openbaar gebied sterk verbeterd. Na de aanpassing van het meldsysteem wordt de melder beter geïnformeerd over het stadium van afwikkeling van de melding: naast de datum van de opdrachtverlening tot herstel of oplossing van het gemelde kan ook een terugmelding worden gedaan op het moment dat het gemelde probleem ook daadwerkelijk is of naar verwachting zal zijn verholpen. Daarnaast worden meldingen over het ophalen van huisvuil voortaan afgewikkeld door de aangewezen inzameldienst. Voor het proces meldingen openbare ruimte is ook een tweetal klantreizen uitgevoerd.

b. Heldere bekendmakingen

Een aantal klachten had ook betrekking op de moeilijk leesbare teksten van gemeentelijke bekendmakingen over vergunningen en plannen. Met name is vaak niet duidelijk op welke concrete omgevingsvergunningen een bekendmaking betrekking heeft of van welke regel wordt afgeweken. De teksten zullen in het kader van Klare taal tegen het licht worden gehouden. Via een inventarisatieronde vanuit dienstverlening wordt in 2019 bij alle leidinggevendenden opgehaald of brieven vanuit het desbetreffende atelier in Klare Taal zijn geschreven.

c. Voortgangsberichten afhandeling aanvragen omgevingsvergunningen

Over de berichtgeving over de voortgang van de behandeling van aanvragen is afgesproken dat de ODBN aanvragers informeert over de voortgang van aanvragen omgevingsvergunning voor uitsluitend de activiteit milieu. De gemeente informeert de aanvrager over de voortgang van alle andere aanvragen;

d. Een groot deel van de klachten heeft betrekking op de voortgang van de afhandeling van aanvragen en meldingen. Op Toegang en Openbaar gebied zijn achterstanden in de werkvoorraad inmiddels weggewerkt. We blijven stelselmatig aandacht vragen voor het tijdig afwikkelen van aanvragen en meldingen.

e. Een klacht betrof het opvragen van dure onderbouwingen bij aanvragen. We vragen aandacht voor het uitsluitend opvragen van ruimtelijke onderbouwingen als dat verplicht is voorgeschreven of strikt nodig is voor het beoordelen van initiatieven;

f. Met name bij grotere plannen, die meermaals moeten worden gewijzigd denken we goed na over het tijdstip en de wijze waarop wij bij ruimtelijke initiatieven de omgevingsdialoog voorschrijven.

g. Als wij inwoners, bedrijven of instellingen vragen om mee te denken (bijv. door deelname aan een lezerspanel of aan een enquête) geven wij, bij voorkeur vooraf, aan hoe wordt

teruggekoppeld wat er wordt gedaan met de geleverde inbreng; Wij gaan na in hoeverre hier bij lopende initiatieven aan wordt voldaan (bv. leefbaarheidsonderzoek) en blijven aandacht vragen voor toekomstige initiatieven.

- h. Een verzoeker gaf aan het gebruik van het e-mailprogramma Cryptshare met extra beveiliging bijzonder lastig te vinden. Waar nodig en mogelijk worden protocollen aangepast als uit het gebruik van deze extra beveiliging uit een oogpunt van het beschermen van persoonsgegevens niet noodzakelijk is;
- i. Klachten die betrekking hadden op informatie op de gemeentelijke website hebben geleid tot aanpassing van die informatie.
- j. N.a.v. een klacht over het ontbreken van een eenduidig beleid voor het maken van een afspraak over een ID is de handelswijze van de gemeente aangepast.
- k. N.a.v. een klacht over het noemen van naam, adres, geboortedatum in het bijzijn van anderen, zijn de medewerkers nog eens geïnstrueerd over de wijze van handelen bij de uitgifte van documenten.
- l. Belangrijk punt van aandacht is dat er altijd tijdig wordt gereageerd op een telefoonbericht, brief of e-mail, al is het maar een ontvangstbevestiging en dat klanten op de hoogte worden gehouden van de voortgang.

10. Ontwikkelingen: onderzoek procedure en klachtbegrip

Op grond van de huidige beleidsregels kunnen klachtbehandelaars een klacht alleen informeel afdoen. We gaan onderzoeken of de klachtbehandelaars een klacht ook formeel kunnen afwikkelen.

Daarnaast willen we in de regels ook vastleggen dat als het evident is dat een klacht naar tevredenheid is afgewikkeld daar niet meer over gecorrespondeerd hoeft te worden.

Tot slot gaan we onderzoeken of we bij de hantering van het klachtbegrip moeten blijven uitgaan van het wettelijke klachtbegrip (bejegeningssklacht) of moeten uitgaan van het ruimere klachtbegrip zoals dat door de Nationale Ombudsman wordt gehanteerd (elke vorm van ongenoegen is een klacht).

11 Meldingen bij de Nationale Ombudsman

Een aantal verzoekers heeft zich in 2018 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 2018 van de NO is als **bijlage 2** bij dit verslag gevoegd.

12. Tot slot

Dat de behandeling van klachten in veel gevallen ook zeer dankbaar werk is blijkt wel uit de volgende reactie die we in december 2018 mochten ontvangen n.a.v. een gesprek met een dankbare verzoeker :

*Zie de maan scheen door de bomen
Want er mist er nu weer een
Ze zijn met de zaag langsgekomen
De dooie is nu weer heen*

*Dus bedankt o lieve Sint
6 jaar wachten is beloond
U begreep mijn zachte hint
En de doorgang is geschoond*

*Nu nog wachten op de rest
Even rusten doet u goed
En daarom dus niet gestrest
Deze burger houdt goede moed.*

Veghel, september 2019