



Rapportage klachten 2019

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.

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.

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 sinds kort een ruim klachtbegrip. Hij merkt niet alleen bejegeningklachten, maar elke uiting van ongenoegen aan als een klacht. Die lijn volgen wij.

Over de afwikkeling van meldingen openbare ruimte wordt afzonderlijk gerapporteerd. Als een melding openbare ruimte niet naar behoren wordt afgewikkeld kan daarover wel 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)
Meldingen openbaar gebied	23.245
Aanvragen/meldingenverzoeken om vergunningen of controles op het gebied van bouwen, milieu, veiligheid, parkeren en ruimtelijke ordening	5.200
Aanvragen/meldingen op het gebied van Participatiewet, Wmo en Jeugdwet	11.666
Adreswijzigingen, reisdocumenten, e.d.	39.870

Afgewikkelde telefoontjes bij het Klantcontactcentrum	99.413
---	--------

3. De klachten in 2019

a. Algemeen

In 2019 zijn 126 klachten ingediend. Dat is een lichte stijging ten opzichte van de klachten over 2018 toen het aantal klachten 121 bedroeg. De stijging van het aantal was overigens te verwachten omdat wij sinds enige tijd de Nationale Ombudsman volgen in zijn standpunt dat elke uiting van ongenoegen in beginsel is aan te merken als een klacht. Klachten over beleid worden genoteerd maar niet formeel volgens de klachtenprocedure behandeld. Wel wordt er inhoudelijk gereageerd en worden de klachten meegenomen bij evaluaties).

Overigens is, gezien het hierboven genoemde grote aantal contacten met burgers en bedrijven, het aantal klachten zeker 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.

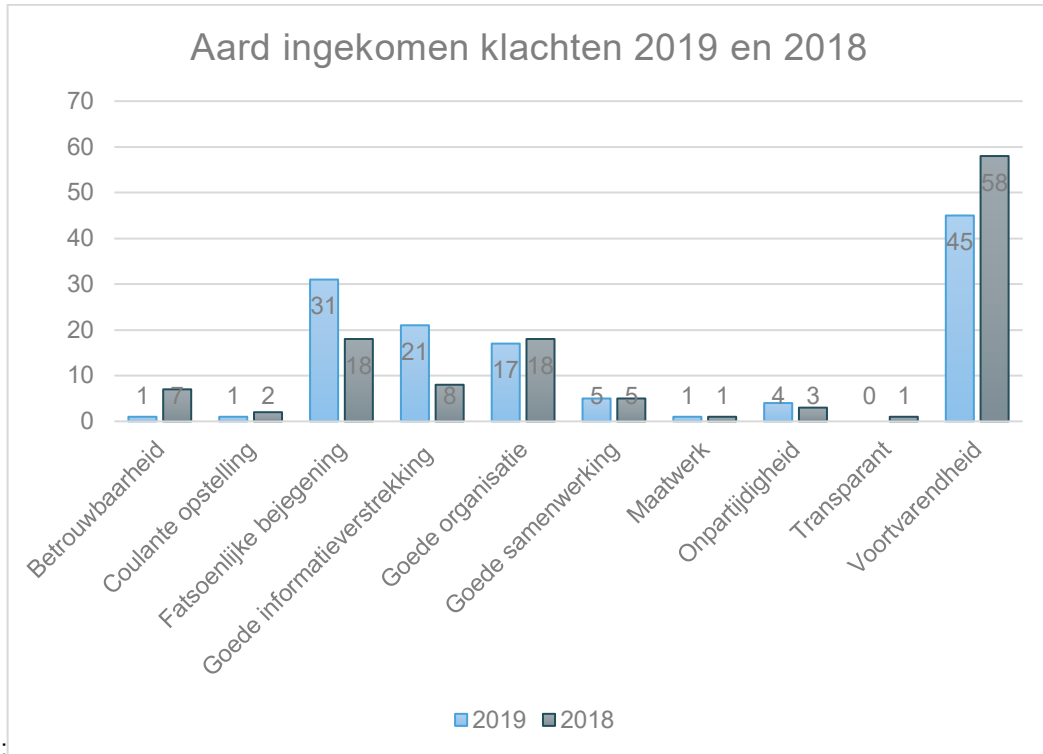
b. Klachten naar aard van overheidsoptreden

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 2019 en 2018 onderverdeeld op basis van hun aard



De opmerkelijke overeenkomsten en verschillen tussen 2018 en 2019

Voortvarendheid.

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

In 2019 hadden 45 van de 126 klachten (36%) betrekking op de behandeltermijn. Van die 45 klachten hadden er 13 betrekking op het niet (snel genoeg) afhandelen van meldingen openbare ruimte. Zoals verderop zal blijken gaat het bij die meldingen niet alleen om de behandelduur maar ook om de wijze van communicatie (Goede informatieverstrekking).

In 2018 hadden 58 van de 121 klachten (48%) betrekking op de voortvarendheid.

Hoewel het aantal klachten over voortvarendheid in 2019 in absolute en procentuele zin minder is dan in 2018, blijft dit een aandachtspunt.

2019: Klachten met betrekking tot voortvarendheid:

- Over het afwickelen van meldingen openbare ruimte: 13.
- Over het afwickelen van overige zaken: 32*.

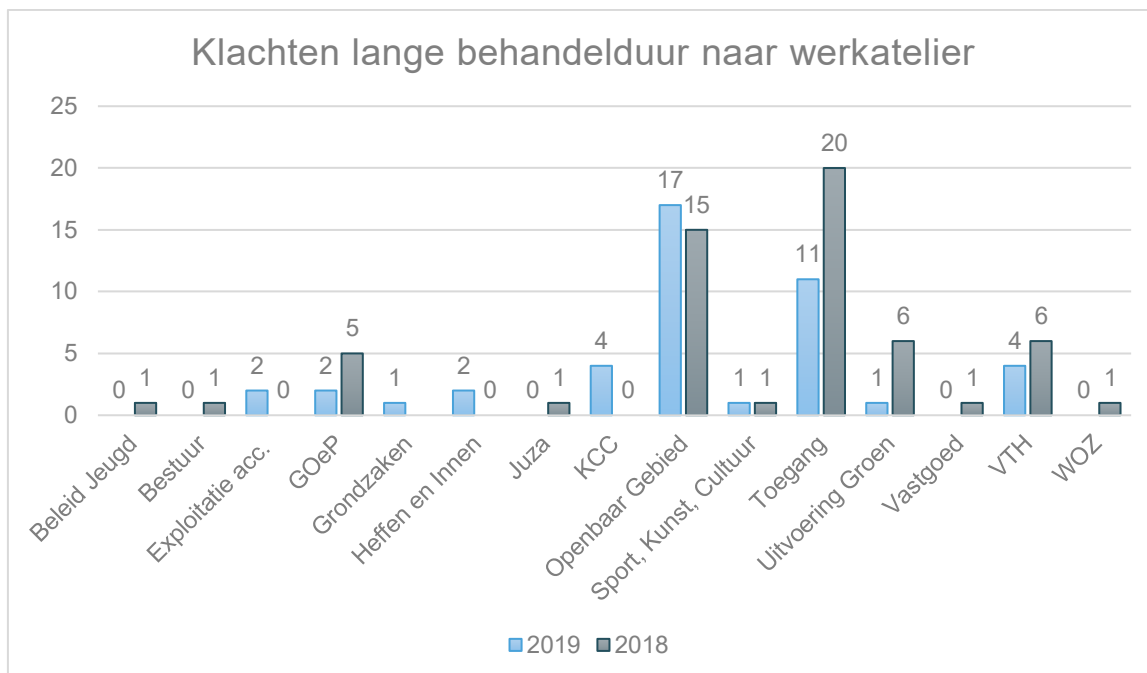
2018: Klachten met betrekking tot voortvarendheid:

- Over het afwickelen van meldingen openbare ruimte: 22.
- Over het afwickelen van overige zaken: 36*

**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 2019 en 2018, uitgesplitst naar Werkatelier.



In 2018 en 2019 heeft het merendeel van de klachten over de behandelduur betrekking op de werkateliers Toegang en Openbaar gebied. Dat is op zich niet vreemd, omdat dit de ateliers zijn met heel veel klantcontacten.

Hieronder wordt kort ingegaan op de uitschieters op dit gebied

Afhandeling meldingen openbare ruimte

Hoewel geklaagd wordt over de lange behandelduur gaan deze klachten eigenlijk over de terugkoppeling van de afhandeling van een melding, met name als een aannemer wordt ingeschakeld om een reparatie uit te voeren.

Als een melding door een behandelaar (medewerker buitendienst) is afgehandeld zet hij deze op "afgehandeld". Op dat moment krijgt de melder een geautomatiseerd bericht (als emailadres is doorgegeven) dat de melding is afgehandeld. Als het werk moet worden uitgevoerd door een aannemer dan moet de behandelaar de melding op "afgehandeld" zetten, maar daarbij dan het bericht voegen dat de aannemer opdracht is gegeven om de reparatie binnen bijv. 2 weken uit te voeren. Als men geen emailadres heeft opgegeven dient men in dergelijke gevallen telefonisch contact met de melder op te nemen en de afhandelingswijze uit te leggen.

Dat is in een aantal gevallen niet gebeurd, waardoor de burger het bericht krijgt dat de melding is afgehandeld terwijl dit buiten nog moet gebeuren. Inmiddels zijn alle medewerkers die meldingen afhandelen hierover nog eens extra geïnstrueerd.

Daarnaast is van belang dat in 2019 het afvalbeleid is gewijzigd. Veel inwoners hebben daarom een omwisseling van de container aangevraagd. Dit heeft in de eerste vier maanden van 2019 geleid tot een achterstand in het afwickelen van de meldingen openbare ruimte.

Afhandeling aanvragen Toegang

Eind 2018 begin 2019 heeft Toegang tijdelijk extra formatie gehad om de achterstanden weg te werken. Dat heeft zijn effect gehad omdat het aantal klachten over de voortgang op dit atelier bijna is gehalveerd.

c. Klachten per product/dienst

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

Product of dienst	Aantal
Afvalinzameling/	23
Basisregistratie personen	2
Gemeentelijke belastingen	6
Bestemmingsplannen	3
Gemeentelijke gebouwen	2
Groen – onderhoud	10
Grondzaken	1
Handhaving	7
ID-bewijs	1
Klantcontact (balie)	4
Leerlingenvervoer	1
Milieustraat	..5 (4 Veghel,1 Schijndel)
Omgevingsvergunningen	4
Ongediertebestrijding	1
Subsidie	2
Telefonie/Bereikbaarheid	2
Participatiewet /Uitkering	25
Verkeer (wegwerkzaamheden en wegonderhoud)	12 7 klachten hebben betrekking op de voortgang of de communicatie rondom wegwerkzaamheden, 5 klachten gaan over bejegening of de voortgang van meldingen met betrekking tot wegonderhoud
Verkiezingen	1
Website	3
WMO	9
Zwemles	2
TOTAAL	126

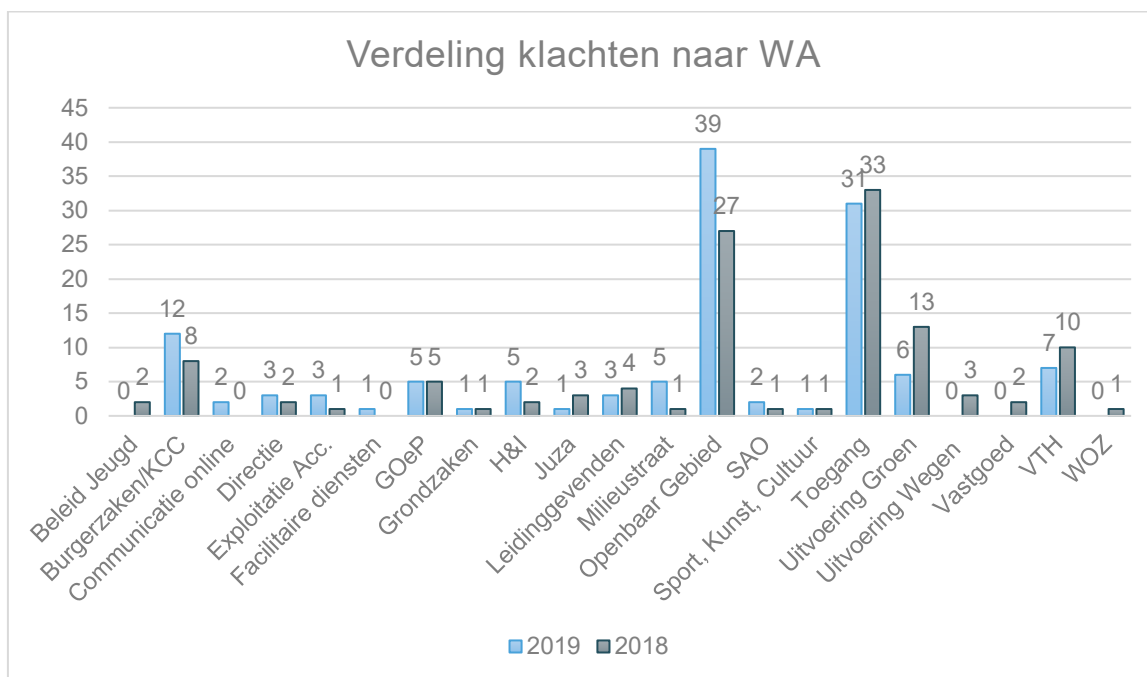
Afvalinzameling

De klachten hierover zijn te herleiden tot het nieuwe beleid per 01-01-2019. Er waren meer klachten over afval, met name over de snelheid van afhandelen van containerwisselingen. Ook vallen hieronder klachten van inwoners mensen die het niet eens waren met dat nieuwe beleid en met name de tariefstelling. Hoewel een klacht in beginsel niet behandeld hoeft te worden als deze betrekking heeft op algemeen beleid zijn deze toch behandeld en hier opgenomen.

d. Klachten per werkatelier

In onderstaande tabel zijn alle ingekomen klachten per werkatelier vermeld.

Tabel 3: Aantal klachten per werkatelier in 2018 en 2019



Opvallend is de stijging van het aantal klachten bij Openbaar gebied en Milieustraat. Die stijging hangt vooral samen met de invoering van het nieuwe afvalbeleid per 1 januari 2019 (zie hierboven). Een aantal klachten betreft de wijze waarop de inzamelaar het huisvuil ophaalt. Deze klachten worden voortaan behandeld door de inzamelaar. Mocht klager er met de inzamelaar niet uitkomen dan kan hij zich wenden tot de gemeente. De verwachting is gerechtvaardigd dat het aantal klachten op dit punt in 2020 flink zal dalen.

Ook opvallend is de stijging bij het werkatelier KCC/Burgerzaken. In 2018 was er nog sprake van een sterke daling van het aantal klachten door de oplossing van de langdurige technische problemen met de telefooncentrale en de formatieve bezetting. De klachten in 2019 hadden met name betrekking op de voortvarendheid, goede informatie en bejegening. De klachten over bejegening hadden met name betrekking op het door verzoekers ervaren gebrek aan empathie. Op het gebied van telefonische bereikbaarheid was er sprake van 1 klacht.

Het werkatelier Toegang valt op met een hoog aantal klachten. 11 van de 31 klachten hebben betrekking op de behandelduur van aanvragen. Van de overige 20 hadden 12 klachten betrekking op bejegening. De 3 klachten gericht tegen de leidinggevenden hadden betrekking op goede informatieverstrekking.

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 2019 zijn 18 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

Op drie na zijn de klachten 2019 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.

6. Ontvankelijkheid klachten

Van de 126 ingekomen klachten zijn er 5 niet volgens de beleidsregels in behandeling genomen, omdat het een klacht over algemeen beleid betrof. Daarnaast is 1 klacht niet behandeld omdat het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende was. Op al deze klachten is overigens wel inhoudelijk gereageerd.

Bij 1 klacht is de behandeling afgebroken omdat de indiener daarvan een medewerker heeft bedreigd. Van die bedreiging is aangifte gedaan. Daarnaast zijn 4 klachten niet inhoudelijk behandeld omdat verzoeker niet reageerde op herhaalde verzoeken om contact.

7. Gegrond/ongegrond/geen oordeel mogelijk

Alleen als een klacht formeel wordt afgewikkeld, wordt aangegeven of een klacht gegrond of ongegrond is, of dat geen oordeel over de gegrondheid kan worden gegeven. Dat laatste is het geval als verklaringen elkaar tegenspreken en ook uit nader onderzoek niet blijkt welke van de verklaringen juist is.

Van alle 117 in behandeling genomen klachten die in 2019 zijn ingediend is het overgrote deel informeel afgewikkeld. Slechts een handvol klachten is formeel afgewikkeld.

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 ook in 2019 nog onvoldoende plaats.

Uitgangspunt in de beleidsregels Intern klachtrecht Meierijstad is dat als een klacht naar tevredenheid is afgedaan door de klachtbehandelaar dat 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 (alleen) geen probleem als het evident is dat de klacht inderdaad naar tevredenheid is afgewikkeld. De beleidsregels zijn in 2020 in die zin aangepast.

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 klachtcoördinatoren consequent aan de klachtbehandelaars gevraagd om terug te melden of de klacht verbeterpunten aan het licht heeft gebracht.

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 echt 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 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 - we hebben in 2019 onze klant gevraagd wat hun behoefte is en wat we beter kunnen doen op de volgende processen: Afval, VTH, MOR, principeverzoeken, KCC en de individuele inkomenstoelage.
2. Klare Taal – duidelijke brieven en formulieren door deze voor te leggen aan een lezerspanel van inwoners uit Meierijstad. In 2020 willen we een QR code toe gaan voegen aan onze brieven om zo feedback op te halen bij de doelgroep.
3. Klantreizenconcept Meierijstad.

In 2019 is de klantreis gehouden en afgerond rondom het proces Meldingen Openbare Ruimte (MOR). De verbeterpunten zijn in een actieplan opgenomen en uitgezet in de organisatie. We voeren, bij alle drie de 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 in Meierijstad.

Leer- en verbeterpunten uit 2019

De klachten hebben geleid of zullen leiden tot de volgende verbeteringen /verbeterpunten:

1. Voor wat betreft de WMO wordt de formatie in 2020 uitgebreid en is het werkatelier doende met procesoptimalisatie en doorontwikkeling. Naar verwachting zal dit effect hebben op de doorlooptijden.
2. Waar mogelijk is per cliënt één contactpersoon aangewezen die alle vragen beantwoordt.
3. Aandacht is gevraagd voor een goede afstemming tussen de betrokken ateliers als er meerdere aspecten zitten in een melding of klacht;
4. Aandacht is gevraagd voor de noodzaak dat medewerkers zich inleven in de klant (we tonen empathie);
5. We hebben de regels van de Nationale Ombudsman over handhaving in het handhavingsbeleid opgenomen;
6. Aandacht is gevraagd voor het tijdig betrekken van alle belanghebbenden bij te nemen besluiten;
7. Waar dat nog niet voldoende gebeurt, vragen we extra aandacht voor de wettelijke plicht tot het goed motiveren van besluiten. Opgenomen dient te worden wat de overwegingen zijn en op grond van welke artikelen iets wordt afgewezen en bij welke instantie men terecht kan voor meer informatie;
8. Bij de vergunningverlening wordt, waar nodig in overleg met de verkeerskundigen, bezien of er gelet op hoofdstuk 8 van het Bouwbesluit specifieke eisen moeten worden gesteld in het belang van de omgeving van het bouwplan (doorstroming verkeer, geluid, stof ,trilling). In de vergunning wordt een verwijzing opgenomen naar de richtlijnen Omleidingen en tijdelijke bewegwijzering / Werk in Uitvoering 96b van de CROW;
9. We hebben de landelijke richtlijn Bouw- en Sloopveiligheid vastgesteld als lokaal beleid;
10. We bezien bij grotere bouwprojecten de mogelijkheid van het instellen van een 'parkeerverbod op maat' aan beide zijden van een weg, om problemen met het blokkeren van de weg te voorkomen;
11. De leden van een stembureau zijn nog eens extra geïnstrueerd over de gang van zaken bij een verkiezing;
12. De tekst van de verordening afvalstoffenheffing is daar waar deze niet strookt met de toelichting aangepast;
13. De toelichting op de procedure voor het aanvragen van een eigen verklaring voor het CBR is verduidelijkt zodat er geen misverstanden kunnen ontstaan;

14. In overleg met de inzameldienst is de route voor het ophalen van huishoudelijk afval aangepast en zijn afspraken gemaakt over de wijze van het ophalen van containers;
15. Nogmaals aandacht is gevraagd voor het –tijdig- reageren op alle mailberichten en voor het op de hoogte houden van de klant van de voortgang van de behandeling;
16. Aandacht is gevraagd voor het duidelijk zijn in de communicatie bij het maken van een afspraak. Het proces voor het maken van afspraken is nog eens bezien zodat de kans dat een klant een medewerker met wie hij denkt een afspraak te hebben er niet is minimaal is;
17. Fotografen zijn, waar nodig, nog eens extra gewezen op de wettelijke eisen voor het maken van een pasfoto;
18. Om betalingen aan de balie makkelijker te maken is een langere kabel aan de betaalapparatuur aangebracht.

10. Ontwikkelingen: aanpassing beleidsregels

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

1. klachtbehandelaars een klacht geheel (informeel en formeel) kunnen afdoen;
2. een klachtbehandelaar/leidinggevende 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 nieuwe regeling is ingegaan in 2020. In de rapportage over 2020 zullen wij u informeren over de eerste bevindingen over de nieuwe werkwijze.

11 Meldingen bij de Nationale Ombudsman

Een aantal verzoekers heeft zich in 2019 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 2019 van de NO is als bijlage bij dit verslag gevoegd.

Veghel, ****juni 2020