

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2021-062

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 29 juli 2021
Zaaknummer Z/21/391033 /ADV/21/1033213
Onderwerp Klachten jaarverslag 2020
Portefeuillehouder L. van Riswijk

Contactpersoon E. Slood
E-mail E.Slood@zevenaar.nl
Telefoon 0316 – 595 264

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

De gemeenteraad heeft de interne klachtenregeling van de gemeente Zevenaar in oktober 2018 vastgesteld. Op grond van artikel 13 van deze regeling volgt een jaarlijks verslag welke wordt opgesteld door de klachtencoördinator.

Kernboodschap

Op basis van de statistische gegevens uit het jaarlijkse verslag volgen een aantal conclusies en aanbevelingen. Deze zijn opgenomen in hoofdstuk 3.4 van het verslag. De conclusies en aanbevelingen moeten ertoe leiden dat de klachtafhandeling binnen de gehele gemeente wordt verbeterd door aan de slag te gaan met de conclusies en aanbevelingen.

Context

- ☐ Motie/amendement/toezegging
☒ Anders, namelijk verplichting op grond van artikel 13 van de interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018.

Inhoudelijke boodschap

De klachtencoördinator heeft aan de hand van een analyse van de ingediende klachten en de evaluatie bij alle betrokken partijen een aantal conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Deze vindt u terug in hoofdstuk 3.4 van het jaarverslag (zie bijlage).

Belangrijke aanbevelingen zijn de verbetering van de communicatie over de klachtprocedure, het aan de voorkant sturen op de knip tussen meldingen en klachten, het aansturen op een juiste en volledige

registratie van klachten en het blijven investeren in een gastvrije, klantgerichte en positieve houding richting de inwoners van de gemeente Zevenaar.

Communicatie en vervolgproces

Communicatie naar buiten

Het jaarverslag zal op onze website worden gepubliceerd.

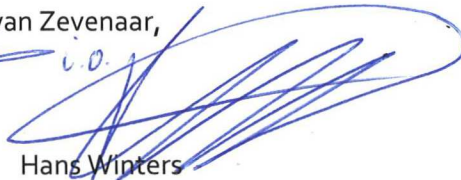
Vervolgproces

Over het jaar 2020-2021 zal er in de loop van 2022 weer een jaarverslag worden opgesteld. Dit volgt uit artikel 13 van de interne klachtenregeling (<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR613732>). Daarnaast zal het MT het komende jaar aan de slag gaan met de conclusies en aanbevelingen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,


Menno Bak
wnd. secretaris

P.S.


Hans Winters
locoburgemeester

Bijlagen

1. Klachten jaarverslag 2020 (1039565).

JAARVERSLAG

Klachten 2020



ZEVENAAR

KLACHTEN 2020 IN BEELD

50 klachten

een inwoner die vindt dat hij/zij niet correct is behandeld



Wij hebben 5 klachten behandeld!

3 deels gegrond

2 ongegrond en geen klacht was gegrond



Type klachten

de meeste klachten hebben te maken met communicatie



- 28% van de klachten ging over de wijze van communiceren of onvoldoende communiceren
- 20% ging over bejegening

Top 5 afdelingen



PZ: parkeren, Fiximeldingen
informeel afgedaan



VTH: gericht op boa's, corona effect
informeel afgedaan



Bestuurlijke zaken
formeel afgedaan



IB: belastingen
informeel afgedaan, 1 formeel (loopt)



RO: veelal link met verkeer of Fixi
informeel afgedaan

Conclusies

1 Oorzaak meeste klachten is onvoldoende communicatie

- processen goed inregelen
- communicatie in orde



2 Toename door corona-effect

- onzekerheid en frustratie door maatregelen
- andere rol BOA's

3 De meeste klachten zijn informeel opgelost

- snel handelen afdeling
- snel handelen klachtencoördinator



Aanbevelingen

1 Verduidelijking klachtenprocedure

- ✓ infograhic
- ✓ brieven en procedure in heldere taal



2 Knip meldingen en klachten

- ✓ beslisboom op zevenaar.nl
klachtencoördinator/publieksaaken/
communicatie

3 Beter registreren

- ! in het project Juridische kwaliteitszorg wordt gekeken naar een registratiesysteem voor meer (direct) inzicht in lopende klachten



4 Aandacht voor hostmanship

- ✓ training hostmanship in '2019
- ! blijven investeren in een gastvrije, klantgerichte en positieve houding naar inwoners



Inhoud

Hoofdstuk 1:	Inleiding	4
Hoofdstuk 2:	Cijfers.....	5
Hoofdstuk 3:	Toelichting op de cijfers, conclusies en aanbevelingen	8
3.1.	Omvang en soort klachten	8
3.2	Beslistermijnen	9
3.3	Nationale ombudsman	9
3.4.	Conclusies en aanbevelingen	10
Bijlage 1	Wettelijk kader	13
Bijlage 2	Infographic klachtenprocedure	14
Bijlage 3	Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken Nationale ombudsman.....	15

Hoofdstuk 1: Inleiding

Niet iedereen is altijd even blij met het handelen van de gemeente. Tegen overheidshandelen is vaak iets te doen, en daar zijn een paar manieren voor. Tegen besluiten kan bijvoorbeeld bezwaar gemaakt worden. De gemeente doet natuurlijk meer dan alleen besluiten nemen. Dagelijks worden inwoners bijvoorbeeld aan de balie of telefonisch te woord gestaan. De boa's of bouwinspecteurs gaan naar buiten om te controleren of toezicht te houden. Bestuurders hebben contacten met inwoners en bedrijven, enzovoorts. Dit zijn allemaal voorbeelden van contactmomenten. Ook bij deze momenten kan er altijd iets gebeuren dat niet voldoet aan het verwachtingspatroon van de inwoner. Een inwoner (of een bedrijf, organisatie e.d.) vindt dan dat hij of zij niet correct is behandeld. In dat geval kan de inwoner daarover een klacht indienen.

Bij klachten gaat het om beleving. Iemand vindt zijn behandeling niet correct. Iemand vindt dat hij onjuist bejegend is. Beleving en bejegening zijn vooral subjectief. Dat neemt niet weg dat het bestuursorgaan klachten uiterst serieus moet nemen en deze zorgvuldig moet behandelen. Vooral ook omdat een bestuursorgaan veel kan leren van klachten. Klachten zijn namelijk belangrijke input voor het verbeteren van de dienstverlening.

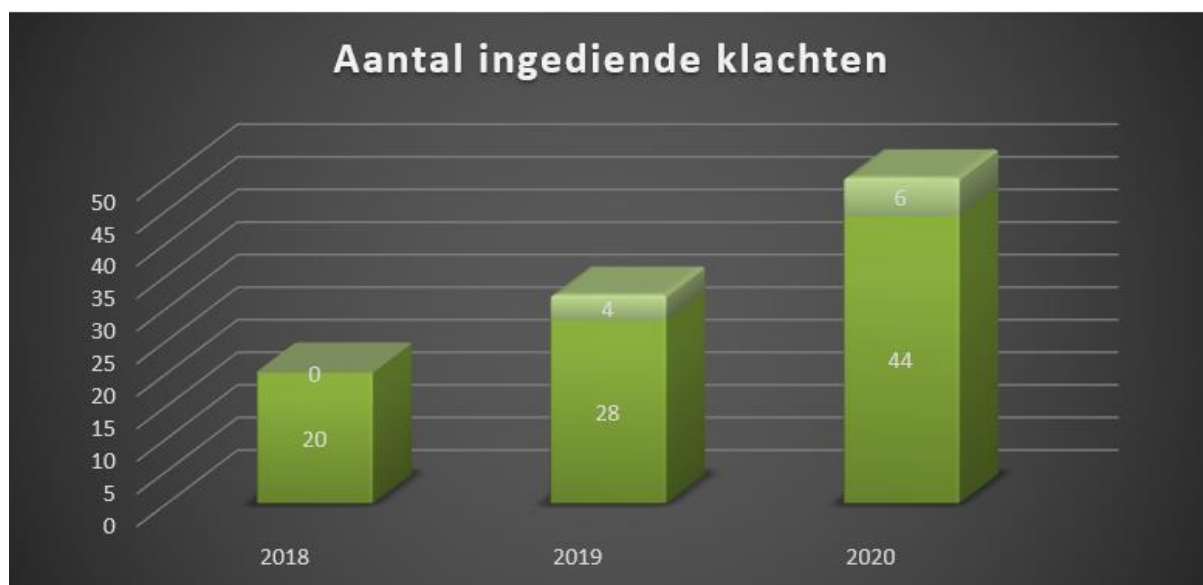
Voor u ligt de rapportage over het jaar 2020 met betrekking tot klachten over de gemeente Zevenaar.

Leeswijzer

De opzet van dit jaarverslag is anders dan u misschien gewend bent. In dit jaarverslag ligt de focus op de kern: de cijfers en de conclusies die daaruit voortvloeien. De uitleg over de procedure en werkwijze is zonder meer belangrijk. Omdat deze uitleg eigenlijk ieder jaar hetzelfde is, is deze naar de bijlage verplaatst. Om u in één oogopslag mee te kunnen nemen in het jaarverslag is voorgaande visual toegevoegd aan dit verslag. In hoofdstuk 2 staan de cijfers. Hierop volgt hoofdstuk 3 met waar nodig een toelichting op de cijfers en de conclusies en aanbevelingen.

Klachtencoördinator en plaatsvervangend klachtencoördinator gemeente Zevenaar

Hoofdstuk 2: Cijfers



Figuur 1: totaal aantal ingediende klachten¹ per jaar 2018-2020

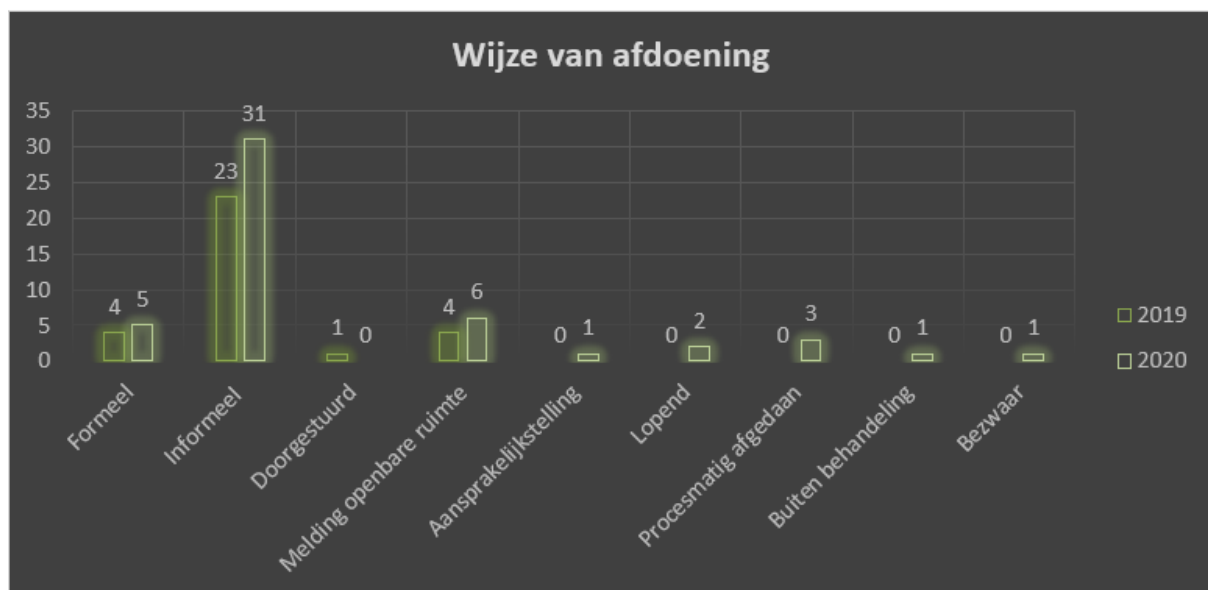


Figuur 2: percentage klachten per afdeling

¹ Het gaat hier om het totaal aantal klachten, waarbij al een onderscheid is gemaakt tussen een klacht en de zogenaamde meldingen openbare ruimte (bijvoorbeeld een melding voor een loszittende stoeptegels). Deze laatste categorie valt namelijk niet onder de klachtregeling.



Figuur 3: Klachten per afdeling over de jaren 2019 – 2020.



Figuur 4: Onderverdeling in wijze van afdoening over de jaren 2019 – 2020.



Figuur 5: Uitkomst formele klachten 2020.

Hoofdstuk 3: Toelichting op de cijfers, conclusies en aanbevelingen

3.1. Omvang en soort klachten

Aantallen

Er zijn in de periode van 1 januari 2020 en 31 december 2020 50 klachten binnengekomen via de klachtencoördinator. Dit is in vergelijking met de cijfers uit de klachtenjaarverslagen van andere gemeenten² aan de hoge kant.

In 31 gevallen zijn deze klachten informeel opgelost. In 5 gevallen is de formele klachtenprocedure gevolgd. In twee gevallen heeft dit geresulteerd in een ongegronde klacht en in drie gevallen is de klacht deels gegrond verklaard. Eén klacht loopt nog, omdat vanwege de lockdown nog geen gesprek heeft plaats gevonden met de klager.

Afdelingen waar het aantal klachten is toegenomen

Het aantal klachten is in 2020 gestegen ten opzichte van het jaar ervoor. Deze toename is enerzijds te verklaren door het feit dat er ook meer ander type klachten bij de klachtencoördinator zijn binnengekomen dan feitelijk op basis van de klachtregeling ook als klacht is aan te merken. Anderzijds is het vermoeden dat de lockdown met bijbehorende maatregelen als gevolg van het coronavirus ook zijn weerslag heeft gehad op onze organisatie en op onze inwoners wat mogelijk effect heeft gehad op de toename van het aantal klachten. Wij hebben over 2020 een toename gezien van het aantal klachten bij de afdelingen Vergunningen, Toezicht en Handhaving, Publiekszaken, Bestuur, Informatiebeheer en Ruimtelijke Ontwikkeling.

Vergunningen, Toezicht en Handhaving

Binnen deze afdeling zien wij een toename van het aantal klachten over onze buitengewoon opsporingsambtenaren (van 4 naar 6). Deze klachten zijn veelal door snel handelen van de afdeling zelf en de klachtencoördinator informeel afgedaan. Ook hier vermoeden wij dat deze toename gelieerd is aan de corona maatregelen en het effect hiervan op onze handhaving en onze inwoners. Er was in 2020 ook meer Boa capaciteit beschikbaar waardoor er ook meer controles hebben plaatsgevonden. En er zijn ook meer proces verbalen uitgeschreven in 2020 waardoor een toename in het aantal klachten ook te verklaren is.

Daarnaast is het goed om mee te geven dat er ook klachten zijn binnengekomen voor deze afdeling die niet vallen onder de klachtenregeling, denk hierbij aan een melding met betrekking tot de openbare ruimte of een verzoek om handhaving.

Publiekszaken

Voor deze afdeling liepen de klachten wat uiteen van langere wachttijden, tot klachten over parkeren en klachten die als melding openbare ruimte konden worden afgedaan. Ook voor deze afdeling geldt dat de klachten informeel af zijn gedaan.

Bestuur

Dit jaar heeft het bestuur te maken gekregen met in totaal 4 klachten waarvan 1 klacht nog in behandeling is. Deze klachten zijn allemaal formeel opgepakt en heeft in één situatie geleid tot een deels geïndene klacht.

² Gemeente Doetinchem had in 2020 32 klachten, gemeente Beuningen 29 en gemeente Zutphen 53.

Informatiebeheer

De klachten voor deze afdeling hadden allemaal een verband met het onderdeel Belastingen. Eén klacht is nog in behandeling en formeel opgepakt, alle andere klachten zijn informeel afgedaan.

Ruimtelijke Ontwikkeling

Hier zien wij dat de klachten vooral een link hebben met verkeer. Twee klachten zijn uiteindelijk als melding openbare ruimte afgedaan en de andere klacht is informeel afgedaan nadat er een gesprek heeft plaatsgevonden met de klager.

Aard van de (kern)klacht

We zien over 2020 dat het aantal klachten veelal verband houdt met communicatie (28%) en onheuse bejegening (20%). Hierbij moet u denken aan klachten die zien op de wijze waarop inwoners te woord zijn gestaan (dit was niet altijd duidelijk of volledig), het lang moeten wachten op een reactie vanuit de gemeente dan wel een zeer onvriendelijke houding vanuit de gemeente ambtenaar. Omdat veel klachten informeel zijn afgedaan is echter niet vast te stellen of het in deze gevallen ook gaat om gegronde klachten. Desalniettemin zijn dit wel aspecten die in de aanbevelingen verder worden uitgewerkt. Klachten zijn er echter ook om van te leren. De gemeente Zevenaar is een lerende organisatie die ongeacht de wijze van afdoening (informeel of formeel) leert van een klacht.

3.2 Beslistermijnen

Artikel 9:11 Awb bepaalt dat het bestuursorgaan de klacht afhandelt binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift. Zoals hiervoor is aangegeven hebben 5 klachten het formele traject doorlopen. Vier van deze klachten zijn binnen de wettelijke termijn van zes weken afgedaan. Eén klacht heeft er langer over gedaan met wederzijds goedvinden van de klager.

3.3 Nationale ombudsman

Wanneer klagers niet tevreden zijn met de afhandeling van hun klacht, kunnen zij zich binnen een jaar tot de Nationale ombudsman wenden. Uit een overzichtsrapport³ van de Nationale Ombudsman over 2020 blijkt dat er in totaal 20 verzoeken zijn binnen gekomen⁴. Twee verzoeken waren nog in behandeling per 31 december 2020, de overige 18 zijn zonder onderzoek afgedaan. Dit kan bestaan uit het terugverwijzen naar de gemeente voor interne klachtbehandeling of door op een overige manier te verwijzen naar of te informeren over de klachtenafhandeling.

Uit ons overzicht van klachten komt daarnaast naar voren dat in de periode waar dit verslag over gaat geen enkel verzoek is afgehandeld met behulp van bemiddeling van de Nationale ombudsman. Wel is er in één geval een klacht eerst bij de Nationale ombudsman binnengekomen maar is deze klacht doorgezonden naar ons om deze eerst via onze interne regeling op te pakken.

Ten aanzien van de 5 klachten die in het afgelopen jaar formeel zijn afgehandeld door een besluit van het college van burgemeester en wethouders, is tot op heden nog geen contact gezocht met de Nationale Ombudsman. Zoals hierboven al is aangegeven zouden klagers dit nog binnen een jaar na ontvangst van de klachtafdoeningsbrief kunnen doen.

³ Zie bijlage 3

⁴ In 2019 waren er 24 verzoeken ontvangen waarvan er 20 zijn afgedaan zonder onderzoek, 1 verzoek na onderzoek is afgedaan middels bemiddeling of een goed gesprek en 3 verzoeken waren op 31 december 2019 nog in behandeling.

3.4. Conclusies en aanbevelingen

Aan de hand van de cijfers en de ervaringen van de klachtencoördinator(en) kunnen een aantal conclusies en aanbevelingen worden gedaan.

Conclusies

- Het merendeel van de klachten ziet, net als vorig jaar, op onvoldoende communicatie. Hieruit kan wederom worden geconcludeerd dat een hoop klachten voorkomen kunnen worden wanneer de communicatie in orde zou zijn en de processen goed ingericht worden.
- Wij vermoeden dat het effect van het coronavirus en de bijbehorende maatregelen ook een verklaring is voor het aantal klachten en de aard hiervan. Mensen waren het afgelopen jaar meer thuis en zagen daardoor ook meer van hun woonomgeving. Daarnaast zorgen de maatregelen voor veel onzekerheid en frustraties wat zich kan uiten in de toename van het aantal klachten en meldingen openbare ruimte. En tot slot vroeg corona ook een andere rol van onze buitengewoon opsporingsambtenaren waardoor ook daar het aantal klachten toegenomen kan zijn.
- Een positief punt is dat de klachten ook in 2020 weer grotendeels informeel werden opgelost. Door snel handelen van zowel de afdelingen zelf als de klachtencoördinator.

Aanbevelingen

Klagers en beklaagden worden vanaf 2021 beter geïnformeerd over de klachtprocedure

Vorig jaar heeft er een evaluatie plaatsgevonden van de interne klachtenregeling. Dit heeft geresulteerd in een aantal aanbevelingen. Eén van de aanbevelingen was het verduidelijken van de klachtprocedure voor beklaagden en klagers. Dit heeft geresulteerd in een infographic zoals bijgevoegd in bijlage 2 van dit jaarverslag. Vanaf 2021 zullen klagers bij de ontvangstbevestiging van hun klacht eveneens de infographic ontvangen.

In lijn met de evaluatie van de klachtregeling worden vanaf 1 juli 2021 alle klagers en beklaagden actief geïnformeerd over de klachtprocedure door toezending van de infographic na ontvangst van een klacht.

Aan de voorkant sturen op de knip tussen meldingen en klachten

Sinds 9 mei 2019 heeft de gemeente Zevenaar de mogelijkheid opengesteld om klachten digitaal, met behulp van de digi-d of e-herkenning, via de website in te dienen. Dit is in 2020 31 keer gebeurd. Daarnaast zijn er 13 klachten via de e-mail binnen gekomen, één klacht via de ombudsman en 6 per brief.

Uit nader onderzoek is gebleken dat in onze huidige klachtenregeling ten onrechte ook de digitale weg via de e-mail is opengesteld. Inmiddels is duidelijk geworden dat er ook klachten per e-mail binnen zijn gekomen die niet via de klachtencoördinator zijn opgepakt. Deze klachten ontbreken daarmee dus ook in dit jaarverslag. En zijn zonder tussenkomst van de klachtencoördinator in de minne opgelost. Vanaf 2021 zijn deze klachten wel in beeld bij de klachtencoördinator en worden ze ook eenduidig geregistreerd. Door de digitale weg via de e-mail weer af te sluiten in de klachtenregeling willen wij het klachtproces weer stroomlijnen via de klachtencoördinator. Alleen op die manier kan geborgd worden dat alle klachten ook op een zorgvuldige wijze worden opgepakt en wij weer grip krijgen. Door deze aanpassing kan het echter wel zo zijn dat het aantal klachten volgend jaar toe gaat nemen.

Net als vorig jaar zijn er een aantal klachten binnengekomen bij de klachtencoördinator, die als melding openbare ruimte kunnen worden bestempeld. In 2020 waren dat er 6. Maar daarnaast was ook een groot deel van de klachten (die informeel zijn afgedaan) gelieerd aan een handhavingszaak of bezwaarcasus waardoor de klacht niet kon worden aangemerkt als een klacht in de zin van onze interne klachtenregeling. Deze klachten zijn dan ook veelal informeel afgedaan.

Tijdens de evaluatie vorig jaar is al geconcludeerd dat veel meldingen openbare ruimte als klacht worden ingeboekt terwijl de interne klachtregeling hier niet op van toepassing is. Wij zagen vorig jaar al deze ontwikkeling ontstaan als gevolg van het openstellen van de elektronische weg voor het indienen van klachten. Vorig jaar is gekeken naar een passende oplossing om deze knip te maken voordat de klacht of melding wordt geregistreerd in ons zaakstelsel. Helaas is ook dit jaar gebleken dat dit niet voldoende is. Eind 2020 is daarom wederom met Publiekszaken en communicatie gekeken naar een manier om de klachten nog voordat ze binnenkomen al beter te stroomlijnen.

Beslisboom

Om te voorkomen dat dergelijke klachten via de klachtcoördinator binnen blijven komen is begin 2021 onderstaande beslisboom op onze website geplaatst.

Wat wilt u melden?

- ☐ Ik wil iets melden over de buurt (losse stoeptegel, zwerfvuil, vernieling)
- ☐ Ik wil iets melden over verlichting in de buurt
- ☐ Ik ben het niet eens met een besluit van de gemeente
- ☐ Ik vermoed dat iemand zich niet houdt aan de wetten en/of regels
- ☐ Ik ben onbeleefd behandeld door een medewerker van de gemeente of ik heb geen antwoord gekregen op mijn brief/e-mail

Wij zullen in 2021 blijven monitoren op inkomende klachten om zo de klachten, meldingen of verzoeken om handhaving beter te stroomlijnen. Zodat bijvoorbeeld een melding openbare ruimte ook direct bij het KCC binnen zal komen en een verzoek om handhaving bij de afdeling Vergunningen Toezicht en Handhaving.

Klachten die gaan over bejegening zullen uiteraard door de klachtencoördinator worden opgepakt. Hierbij wordt altijd in nauwe samenspraak met de afdeling waar de klacht op betrekking heeft en de klager gekeken of de klacht formeel of informeel kan worden afgehandeld. En zoals ook blijkt uit het aantal formele klachten lukt het in de meeste gevallen om door snel contact met de klager of actief handelen vanuit de afdeling om een klacht informeel af te doen.

Het nadeel van het informeel afdoen van klachten is dat er geen zicht is op de gegrondheid van deze groep klachten.

Vanaf 1 juli 2021 wordt er bij de binnenkomst actief gestuurd op het maken van een knip tussen meldingen en klachten zodat iedere 'klacht' op een juiste wijze wordt ingeboekt en opgepakt. Op deze manier zal er eind 2021 meer inzicht zijn in het daadwerkelijk aantal ingediende klachten.

Wijze van registreren

Zoals in paragraaf 3.1 al is aangegeven blijkt uit de cijfers over 2020 dat het merendeel van de klachten ook in 2020 is ontstaan door slechte of onvoldoende communicatie en onheuse bejegening. Omdat de meeste klachten informeel zijn afgedaan is echter niet vast te stellen of het in deze gevallen ook gaat om gegronde klachten. Vanaf 2021 wordt er meer informatie met betrekking tot de klacht geregistreerd om volgend jaar een betere beeld te hebben van de ingekomen klachten. Daarnaast zal binnen het project Juridische kwaliteitszorg worden gekeken naar een registratiesysteem voor onder meer de klachten zodat er meer (direct) inzicht gaat komen in de lopende klachten. Hierdoor wordt het ook mogelijk om sneller in te spelen op bepaalde ontwikkelingen en ook inzicht te krijgen in het al dan niet gegrond zijn van een klacht of deze nu formeel of informeel wordt afgedaan.

Vanaf 1 januari 2021 is de registratie van klachten vollediger zodat in het jaarverslag van 2021 een betere beeld kan worden gegeven over de ingekomen klachten.

Aandacht houden voor hostmanship

In 2019 is er in de hostmanship trainingen veel aandacht geweest voor de verbinding met de inwoner. Wij zouden graag zien dat het MT aandacht blijft houden voor de verbinding met de inwoners van de gemeente Zevenaar. Bijvoorbeeld door binnen de Zevenaar Academie trainingen aan te bieden. Op deze manier zal er organisatie breed aandacht blijven bestaan voor de wijze waarop wij communiceren met onze inwoners. De gemeente Zevenaar is een dienstverlenende organisatie en daar hoort een goede en transparante wijze van communicatie bij. Dat houdt onder andere in dat onze burgers en overige klanten tijdig teruggebeld dienen te worden en op een vriendelijke manier te woord worden gestaan. Onze organisatie wil gastvrij en verbindend zijn en service op maat bieden. Dat vraagt dus ook om een houding van onze medewerkers zoals dit ook is opgepakt in de hostmanship trainingen en de benodigde sturing hierop vanuit het MT. Ondanks een toename van het aantal klachten is ons beeld dat het in de meeste gevallen vooral goed gaat. Uiteraard is het wel van groot belang om te blijven investeren in een gastvrije, klantgerichte en positieve houding richting onze inwoners.

Het MT zal ervoor zorgen dat in het concernplan aandacht komt voor de borging van deze aanbeveling. Zodat er op termijn via de Zevenaar Academie passende trainingen worden aangeboden op het gebied van hostmanship om aandacht te houden voor de verbinding met de inwoner. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het geven van communicatietrainingen. Deze trainingen krijgen voor medewerkers die regelmatig contact hebben met onze inwoners een verplicht karakter. Het MT zal hier vervolgens op toe gaan zien via het Power gesprek.

Zevenaar, 18 mei 2021,

De klachtencoördinator E. Sloot, en de plaatsvervangend klachtencoördinator mr. M.E.G. Otten

Bijlage 1 Wettelijk kader

Wettelijk kader

De klachtbehandeling is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). In titel 9.1 Awb is het interne klachtrecht geregeld, wat betekent dat het bestuursorgaan zelf de klacht afdoet.

Artikel 9:1 Awb luidt als volgt:

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Het klachtrecht gaat dus over bejegening door (medewerkers) van een bestuursorgaan en ziet dus niet op de inhoud van genomen besluiten. Wanneer men het daar niet mee eens is, kan men vaak een bezwaarschrift indienen.

Meldingen over de openbare ruimte, de zogenaamde 'meldingen openbare ruimte', vallen niet onder de definitie van artikel 9:1 Awb.

Daarnaast is het van belang dat het moet gaan om een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Hieronder vallen eveneens inhuurkrachten.

Om het interne klachtrecht goed te organiseren binnen de gemeente Zevenaar is de interne klachtenregeling vastgesteld in oktober 2018. De interne klachtregeling staat centraal in dit jaarverslag.

De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van de ontvangen klachten en noteert hierin elke stap die gezet wordt in de procedure rondom de klachtenafhandeling. Door de klachten nauwkeurig te registreren kunnen de statistische gegevens over de klachten overzichtelijk worden weergegeven. In dit jaarverslag staan de gegevens centraal die zijn verzameld over de klachten die zijn ingediend tussen 1 januari 2020 en 31 december 2020.

Mijn klacht....wat gebeurt ermee?

U heeft een klacht over hoe iemand van de gemeente Zevenaar zich tegenover u heeft gedragen. Hieronder leest hoe u de klacht indient en hoe het proces verloopt.



Stap 1 Een klacht indienen



- Vul op www.zevenaar.nl/klacht-over-behandeling-gemeente het digitale formulier in. Houd uw Digi-d bij de hand.
- Of stuur uw klacht met de post. Zet in uw brief uw naam, adres, waarover de klacht gaat en zet uw handtekening.

Let op: heeft u een klacht over de openbare ruimte of een verzoek aan ons om te handhaven, ga dan naar <https://www.zevenaar.nl/melden-aan-de-gemeente>.

Stap 2 De klachtencoördinator

Onze klachtencoördinator ontvangt uw klacht. U krijgt een schriftelijke bevestiging. De klachtencoördinator belt u om samen te bespreken wat de beste manier is om met uw klacht om te gaan. Misschien kunnen we uw klacht op een andere manier oplossen dan via de klachtencommissie.



Stap 3 De klachtencommissie



Als u er samen niet uitkomt, dan nodigen wij u uit voor de klachtencommissie. U vertelt uw verhaal aan de klachtencoördinator en een onafhankelijke klachtenbehandelaar. Dit is iemand die bij de gemeente Zevenaar werkt, maar niet op de afdeling waar uw klacht over gaat. Ook de persoon waar uw klacht over gaat mag zijn/haar verhaal uitleggen.

Stap 4 Advies klachtencommissie

Na dit gesprek maakt de klachtencommissie een advies voor het college van burgemeester en wethouders (B&W). Daarin staat of zij de klacht terecht of onterecht vinden en ook een advies over hoe de klacht afgehandeld kan worden. Denk aan het aanbieden van excuses en het aanpassen van interne processen.



Stap 5 Het besluit



In haar vergadering neemt het college van B&W een besluit over het advies en uw klacht. U krijgt dit besluit met de post.

eventueel
Stap 6

Naar de ombudsman

Bent u het niet eens met het besluit, dan kunt u terecht bij de Nationale Ombudsman via www.nationaleombudsman.nl.



Bijlage 3 Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken Nationale ombudsman



Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken

Datum: 22-05-2021

LS,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de periode 1 januari tot en met 31 december 2020 zijn ontvangen over uw organisatie.

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die aan ons worden voorgelegd zijn bij u dan ook (nog) niet bekend. Daarnaast wordt er door ons ook regelmatig met u contact opgenomen, zonder daarbij gebruik te maken van onze formele onderzoeksbevoegdheid.

In het overzicht ziet u onder andere hoe en wanneer een klacht, vraag of verzoek is ingediend en afgehandeld. In het veld 'omschrijving' staat de kern van de klacht of het verzoek.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan Jan Prins, via dco@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2020	4
Ontvangen van 01-01-2020 tot en met 31-12-2020	16
Te behandelen	20
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	18
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	0
d. bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-12-2020	2

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

Dossiernummer	201932352
Afdoeringswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	15-12-2019
Datum afhandeling	17-01-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	POP; Geen parkeervergunning toegewezen door gemeente Zevenaar
Dossiernummer	201933022
Afdoeringswijze	geluisterd
Publicatienummer	
Datum ontvangst	12-12-2019
Datum afhandeling	20-01-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Gemeente heeft naar aanleiding van klachtbrief erkend dat het standpunt over de berm niet goed was gefundeerd. Verkeersbesluit zou in november in de Staatcourant staan. Is uitgesteld tot inmiddels verstreken week 2. Buurvrouw heeft met gemeente gebeld: gemeente gaat eerst weer om de tafel. Klaagster wacht een en ander af en zal zich evt. te zijner tijd weer melden bij de No.
Dossiernummer	202000801
Afdoeringswijze	niet eens met wettelijke regeling of beleid
Publicatienummer	
Datum ontvangst	10-01-2020
Datum afhandeling	24-01-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Oneens met het besluit van gemeente Zevenaar mbt afschaffing betalen met contact geld voor het wegbrengen van extra vuil
Dossiernummer	202002037
Afdoeringswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	24-01-2020
Datum afhandeling	24-01-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over de gemeente Zevenaar mbt het briefadres en wilt hierover advies krijgen. Zal dit nagaan via het jur. loket.
Dossiernummer	201926235
Afdoeringswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	08-10-2019
Datum afhandeling	03-02-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Zevenaar m.b.t. bouwtoezicht. Klacht afgesloten omdat ik geen reactie meer kreeg van mw ondanks rappelleren.

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

Dossiernummer	202003367
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	05-02-2020
Datum afhandeling	16-03-2020
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Zevenaar m.b.t. aanvraag verhuisvergoeding
Dossiernummer	202007201
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	11-03-2020
Datum afhandeling	19-03-2020
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht over SVB mbt inkorten op AOW
Dossiernummer	202007014
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	10-03-2020
Datum afhandeling	26-03-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	C: Vraag over de zorg van de waterveiligheid op het Riverparc in Lathum
Dossiernummer	202009980
Afdoeningswijze	geluisterd
Publicatienummer	
Datum ontvangst	16-04-2020
Datum afhandeling	17-04-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over de Gemeente Zevenaar mbt aanvraag van het WMO
Dossiernummer	202009825
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	15-04-2020
Datum afhandeling	20-04-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Gemeente Zevenaar negeert meldingen over gevaarlijke verkeerssituatie in huidige straat
Dossiernummer	202009905
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	15-04-2020
Datum afhandeling	22-04-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Wmo hulpmiddelen SPOED klacht over de gemeente Zevenaar m.b.t. WMO aanvraag traplift

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

Dossiernummer	202011680
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	12-05-2020
Datum afhandeling	12-05-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over de gemeente Zevenaar. Vz heeft een woonhuis. De gemeente wil het bestemmingsplan veranderen in een bedrijfsruimte. Maar dat gebeurt al drie jaar lang niet. Ondertussen kan vz de woonruimte niet verhuren. Vz gewezen op de KEN.
Dossiernummer	202012843
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	25-05-2020
Datum afhandeling	26-05-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Iemand belt met de vraag of gemeente de agenda voor een raadsvergadering niet meer in een krant hoeft te publiceren. Is digitaal alleen voldoende?
Dossiernummer	202021889
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	10-09-2020
Datum afhandeling	11-09-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Verzoeker klaagt over handelswijze gemeente zevenaar mbt een betalingsregeling voor zijn zus. Zal over de gang van zaken waarmee hij het niet eens is een klacht indienen.
Dossiernummer	202021919
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	11-09-2020
Datum afhandeling	11-09-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gemeente Zevenaar. Vz heeft een vraag over de rol van de No.
Dossiernummer	202022709
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	23-09-2020
Datum afhandeling	23-09-2020
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over onheuse bejegening tijdens digitale commissievergadering. In de klachtafhandeling is iedereen vrijgepleit. De Nationale ombudsman wordt gevraagd hier een oordeel op te geven, nadat de reactie op de klacht aan de ombudsman is opgestuurd.

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2020 t/m 31-12-2020

Dossienummer	202027616
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	19-11-2020
Datum afhandeling	02-12-2020
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht over gemeente Zevenaar en Provincie Gelderland mbt verkeersoverlast

Dossiers in behandeling per 31-12-2020

Dossienummer	202022921
Afdoeningswijze	
Publicatienummer	
Datum ontvangst	25-09-2020
Datum afhandeling	
Wijze indiening	Post (brief, fax, papieren klachtformulier)
Omschrijving	Klacht B&W Zevenaar inzake geschil, m.b.t. afhandeling klacht (ontkenning van juridische verantwoordelijkheid) schending privacy m.b.t. beschikbare video opname op hoofdwebsite van B&W
Dossienummer	202031079
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	29-12-2020
Datum afhandeling	13-01-2021
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klachtformulier, contactformulier, e-mail, webcare)
Omschrijving	Klacht tegen gemeente Zevenaar voor het plaatsen van laadpaal