

Vragen vanuit de raad aan het college:

A. Schriftelijke vragen als bedoeld in artikel 36 Reglement van Orde

B. Schriftelijke vragen ter mondelinge beantwoording in de raads- of commissievergadering

C. Technische vragen

Categorie: C

Onderwerp: Klachten jaarverslag 2020

Naam en fractie: Tjeerd Boekhorst. Lokaal Belang

Datum indienen: 9 augustus 2021

Afdeling: Bedrijfsvoering

Contactpersoon: E. Slood

Inleiding/Aanleiding:

De fractie van Lokaal Belang heeft kennis genomen van het RIB 2021-062, Klachten jaarverslag 2020.

De fractie heeft hieromtrent de volgende vragen:

Vraag/Vragen:

1. Het klachten jaarverslag 2018-2019 is op 18 mei 2020 ter kennisname aangeboden. Het klachtenjaarverslag 2020 is op 29 juli 2021 ter kennisname aangeboden.

Is er een verklaring te geven waarom het jaarverslag 2020 ten opzichte van het jaar ervoor zo laat aangeboden wordt?
I.v.m. andere werkzaamheden is het niet gelukt om het jaarverslag 2020 eerder ter kennisname aan te bieden. Daarnaast is er voor gekozen om het jaarverslag anders vorm te geven en de conclusies en aanbevelingen uitvoerig te bespreken in het MT en met afdelingen waar bijvoorbeeld sprake is van een toename van het aantal klachten. Dit alles heeft gezorgd voor een langere doorlooptijd om te komen tot het huidige jaarverslag.
2. Het klachten jaarverslag 2018-2019 behandelt de periode 1 oktober 2018 t/m 1 oktober 2019. Het klachten jaarverslag 2020 behandelt de periode 1 januari 2020 t/m 31 december 2020.

Hoeveel klachten zijn er in de periode 1 oktober 2019 t/m 31 december 2019 ingediend?

Er zijn 10 klachten ingediend in de periode van 1 oktober 2019 t/m 31 december 2019.

3. Op pagina 6 staat het aantal klachten per afdeling bij VTH een stijging van 4 naar 9. Op pagina 8 staat een toelichting. Hier wordt aangegeven van 4 naar 6.

Is de 6 een tikfout?

Het gaat hier niet om een tikfout maar om een onderscheid tussen klachten en meldingen openbare ruimte. Binnen VTH is het feitelijk aantal klachten over de buitengewoon opsporingsambtenaren gestegen van 4 naar 6 maar waren er 9 klachten in totaal ingeboekt waarvan er twee zijn aan te merken als een melding openbare ruimte of een verzoek om handhaving. En een laatste klacht zag op een andere medewerker van deze afdeling.

4. Pagina 8: Één klacht loopt nog, omdat vanwege de lockdown nog geen gesprek heeft plaats gevonden met de klager.
In figuur 4 op pagina 7 staat dat 2 klachten nog lopend zijn.

Wat is juist 1 of 2 lopende klachten? Kan aangegeven worden wat de status van deze klacht(en) momenteel is/zijn?

Het ging om één lopende klacht, de andere klacht was in concept gereed maar door familie omstandigheden had klager nog geen tijd gehad om op het verslag te reageren. Uiteindelijk is deze klacht begin 2021 formeel afgerond en gegrond verklaard. De andere openstaande klacht is met een goed gesprek in 2021 afgerond.

5. In zowel het klachten jaarverslag 2018-2019 als 2020 is de conclusie dat het merendeel van de klachten ziet op onvoldoende communicatie.

De gemeente Zevenaar is een dienstverlenende organisatie en daarbij hoort een goede en transparante communicatie.

Wat is er gedaan met de aanbeveling uit het jaarverslag 2018-2019 in 2020?

In het jaarverslag 2018-2019 zijn de volgende aanbevelingen gedaan:

1. *Uit de evaluatie is gebleken dat het soms voor de beklaagden (de medewerkers waarover wordt geklaagd) onvoldoende duidelijk is wat de verdere procedure is. Aanbeveling is dan ook om dit voorafgaand aan het formele traject door de klachtencoördinator duidelijk kenbaar te maken, net zoals bij de klagers, zodat alle betrokkenen weten wat ze kunnen verwachten. De klachtencoördinator brengt deze aanbeveling per direct in de praktijk.*

Zoals ook blijkt uit het jaarverslag 2020 is er een infographic opgesteld om klagers te informeren over de klachtprocedure. Daarmee is gehoor gegeven aan de eerste aanbeveling.

2. *Uit de statistische gegevens blijkt dat het merendeel van de klachten ontstaat door slechte of onvoldoende communicatie. Hier dient organisatie breed aandacht aan te worden besteed. De gemeente Zevenaar is een dienstverlenende organisatie en daarbij hoort een goede en transparante communicatie. Dat houdt onder andere in dat onze burgers en overige klanten tijdig teruggebeld dienen te worden. Tevens is het belangrijk om de vervanging van onze medewerkers goed te borgen zodat er altijd een aanspreekpunt is vanuit de gemeente. Door meer aandacht aan goede communicatie*

te besteden zou de opmerking van de klagers, 'dat het jammer is dat er pas actie wordt ondernomen wanneer er geklaagd wordt', voorkomen kunnen worden. De afdelingshoofden worden aanbevolen om dit op te pakken zodat het niet meer voorkomt.

Deze aanbeveling is besproken in het MT maar zoals ook blijkt uit het jaarverslag 2020 zal dit blijvend om aandacht vragen. Zie ook de aanbevelingen in het jaarverslag 2020.

3. Artikel 2, derde lid, van de interne klachtregeling bepaalt dat de regeling niet van toepassing is op meldingen. Sinds het mogelijk is om klachten via de elektronische weg in te dienen, blijkt dat indieners meldingen voor de openbare ruimte (de 'fixi-meldingen') vaker verwarren met klachten. Inmiddels is er door de klachtencoördinator intern al met een aantal medewerkers van de afdelingen Publiekszaken en Informatiebeheer gesproken over het treffen van maatregelen om dit zoveel mogelijk te voorkomen. Ondanks dat er altijd gesproken kan worden van een grijs gebied is het wel van belang om hier intern goede afspraken over te maken. Een afspraak zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat de medewerker die de klacht/melding in ons zaakstelsel registreert, voorafgaand overleg pleegt met de klachtencoördinator of iemand anders van juridische zaken. Op die manier komen de meldingen dan wel klachten op een efficiëntere manier op de goede plek binnen de organisatie terecht, waardoor deze snel en op de juiste manier kunnen worden afgehandeld.

Zoals ook blijkt uit het jaarverslag 2020 is het onderscheid tussen een klacht en een melding inmiddels wel gemaakt maar is het nog beter om te zorgen dat meldingen ook direct terecht komen op de plek waar ze thuishoren, dus via fixi zodat ze ook snel en op een juiste wijze worden afgedaan. Hier zijn inmiddels afspraken over gemaakt met zowel het KCC als de postkamer.

4. Het is raadzaam om de klachtenregeling en dit jaarverslag met het MT te bespreken. Hierbij moet de rol van klachtbehandelaar besproken worden zodat de afdelingshoofden een uniforme werkwijze aanhouden wanneer zij de rol van klachtbehandelaar vervullen. Het is aan de afdelingshoofden om zo veel mogelijk prioriteit te stellen aan de klachtafhandeling en bij mogelijke knelpunten voor vervanging te zorgen. Op die manier wordt de interne klachtenregeling op de meest zorgvuldige en efficiënte manier nageleefd.

Deze aanbeveling is opgepakt en heeft geresulteerd in een heldere vervangingsregeling. De klachtencoördinator zorgt voor een goede begeleiding en ondersteuning van de klachtbehandelaar om zo een uniforme werkwijze te borgen.

5. Behouden interne klachtencoördinator.
Uit de evaluatie blijkt dat men tevreden is over de rol van de interne klachtencoördinator en de huidige regeling goed werkt. Het is dan ook niet wenselijk om een externe klachtencoördinator te benoemen. Een positief punt aan een interne klachtencoördinator is de bekendheid met de ambtelijke organisatie en haar medewerkers. Hierdoor kan, zeker in het informele voortraject, adequaat worden gehandeld waardoor een formele klachtbehandeling in de meeste gevallen niet nodig is. Op die manier worden klachten snel afgehandeld.
Een belangrijk voordeel is ook dat organisatie sneller kan leren van haar eigen fouten indien er een interne klachtencoördinator is.
Hierbij is het eveneens van belang dat de klachtencoördinator altijd vervangen kan worden door een collega, mocht dat bijvoorbeeld in het kader van de onafhankelijkheid, noodzakelijk worden geacht.

De gemeente kent nog steeds een interne klachtencoördinator en voor de tweedelijns klachtafdoening is de Nationale ombudsman aangewezen.

6. *Mediation*

In de motie van de SP d.d. 26 september 2018 staat dat zij bij het inzetten van mediation het college opdragen alleen een externe mediator aan te stellen.

Tot op heden is het niet noodzakelijk gebleken een mediator aan te stellen. Via de Zevenaar Academy wordt wel de training mediaton vaardigheden aangeboden, zodat medewerkers in staat zijn conflicten, d.m.v. gesprekstechnieken, zoveel mogelijk te voorkomen. De interne klachtencoördinator zet in de informele fase dergelijke mediationvaardigheden succesvol in.

De Zevenaar Academie biedt momenteel, vanwege corona, geen fysieke trainingen. Zodra dit wel weer mogelijk is zal ook de training mediation vaardigheden weer worden aangeboden. Het inzetten van een mediator is tot dusver niet nodig geweest.

6. In 2020 gaat 20% van de klachten over onheuse bejegening.
Omdat veel 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.

Kan aangegeven worden om welke informatie het gaat? Is deze wijze van registratie AVG-proof? Is op basis van deze registratie inmiddels al duidelijk of het aantal klachten in 2021 is toegenomen (aangezien alle klachten geregistreerd worden, kan –naar onze mening- per datum 30 juni toch al wel het aantal klachten genoemd worden)?

Bij de registratie van klachten wordt aangegeven of het daadwerkelijk om een klacht gaat in de zin van de klachtenregeling of dat het in wezen om een melding openbare ruimte of een verzoek om handhaving gaat o.i.d. Verder wordt zoals voorheen de achternaam van de klager opgenomen, de wijze van indiening van de klacht, de datum van binnenkomst, een omschrijving van de klacht, wie de behandelaar is van de klacht, bij welke afdeling/afdelingen de klacht is uitgezet, wat de stand van zaken is omtrent de afhandeling van de klacht, wat de wijze van afdoening is van de klacht, of de klacht tijdig is afgehandeld, wat de uitkomst was van de klacht (gegrond, ongegrond, gedeeltelijk gegrond) en op welke datum de klacht is afgehandeld.

Tot dusver betreffen de klachten die in 2021 zijn binnengekomen vooral meldingen openbare ruimte, verzoeken om handhaving e.d. Er zijn vanaf 1 januari 2021 t/m 25 augustus 2021 9 klachten ingediend in de zin van de klachtenregeling waarvan er tot dusver 2 formeel zijn afgedaan.

De registratie voldoet aan de AVG, omdat er een gerechtvaardigd doel is voor deze wijze van klachtregistratie. Er worden enkel gegevens genoteerd die nodig zijn om de klachten op een juiste wijze af te handelen en hierover verantwoording af te leggen.

7. Vindt de informele afhandeling van een klacht plaats overeenkomstig artikel 6 van de interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018?
Indien ja, waarom kan er dan over 2020 geen juiste analyse van de klachtenbehandeling plaatsvinden?

Informele afhandeling van een klacht vindt overeenkomstig artikel 6 van de interne

klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018 plaats indien het een klacht betreft in de zin van artikel 1 lid 5 van de interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018. Veel klachten die in 2020 zijn ingediend betroffen geen klacht in de zin van artikel 1 lid 5 van de interne klachtenregeling, maar meldingen openbare ruimte, verzoeken om handhaving e.d. waardoor er geen analyse van de klachtenbehandeling kon plaatsvinden.

8. Op welke wijze worden klachten informeel afgedaan? Op welke wijze wordt de klachtencoördinator daarin betrokken?

Informele afhandeling van een klacht vindt overeenkomstig artikel 6 van de interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018 plaats indien het een klacht betreft in de zin van artikel 1 lid 5 van de interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018. De klachtencoördinator ontvangt de klacht via het zaaksysteem en stuurt een ontvangstbevestiging naar de klager. De klachtencoördinator neemt vervolgens contact op met de klager om te bespreken op welke wijze de klacht het beste afgehandeld kan worden. Indien de klager instemt met een informele afhandeling van de klacht dan wordt de klacht op informele wijze conform artikel 1 lid 5 van de interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018 door de klachtencoördinator afgehandeld. Zie ook bijgevoegde infographic.

9. Aangegeven wordt 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. Door de digitale weg via de e-mail weer af te sluiten in de klachtenregeling willen wij het klachtproces weer stroomlijnen via de klachtencoördinator.

Interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018 artikel 3, lid 2: "Een digitale klacht kan via de website of *per e-mail* ingediend worden"

Naar onze mening is dit artikel lid nog niet gewijzigd. Waarom is het nu niet mogelijk om een digitale klacht per e-mail in te dienen, terwijl de interne klachtenregeling het wel toestaat?

Het is op dit moment juist wel mogelijk om een digitale klacht per e-mail in te dienen omdat artikel 3 lid 2 van de interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018 dit toestaat. Het college en de raad zullen binnenkort een voorstel ontvangen waarin verzocht wordt om een wijziging van artikel 3 lid 2 van de interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018. Middels deze wijziging wordt de mogelijkheid tot het digitaal indienen van een klacht per e-mail uitgesloten.

10. In de interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018 staat in artikel 3, lid 1 dat een klacht ook mondeling, zowel persoonlijk als telefonisch kan worden ingediend.

Wordt deze wijze van indiening van een klacht nog steeds gefaciliteerd?

Ja, een klacht kan mondeling worden ingediend.

11. In het klachten jaarverslag 2018-2019 wordt aangegeven dat het niet noodzakelijk is gebleken een mediator aan te stellen. De klachtencoördinator kan adviseren of mediation moet worden ingezet.

Heeft de klachtencoördinator in 2020 geadviseerd mediation in te zetten?

Zoals ook is beschreven onder vraag 5, aanbeveling 6, is er geen mediation ingezet.

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.

