

- Interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018-2019 -

Jaarverslag & evaluatie



Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het eerste jaarverslag van de interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018-2019. De gemeenteraad heeft deze regeling in oktober 2018 vastgesteld.

Op grond van artikel 13 van deze regeling volgt een jaarlijks verslag. Naast de statistische gegevens is op verzoek van de gemeenteraad in dit jaarverslag ook een evaluatie opgenomen. Deze evaluatie is gebaseerd op de ervaringen van de klachtbehandelaars, de indieners van de klachten, de beklaagden en de (vervangende) klachtencoördinator.

Aan de hand van dit jaarverslag concludeer ik dat het merendeel van de klachten (84%) informeel wordt opgelost. Dit gebeurt vaak doordat de klachtencoördinator zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen twee werkdagen, na ontvangst van een klacht belt met de indiener om het verhaal aan te horen. In sommige gevallen is er dan nog een inhoudelijke reactie vanuit de vakafdeling vereist. Hierdoor kan de onduidelijkheid of het ongenoegen worden verhelderd, waarna de klacht vrij snel kan worden opgelost.

Uit het jaarverslag blijkt dat de klachten gericht zijn op meerdere afdelingen binnen de gemeente Zevenaar. De afdelingen gericht op de openbare ruimte en waarbij handhaving en toezicht een belangrijke rol spelen, ontvangen vaker klachten. Dit is logisch te verklaren omdat deze afdelingen vaker direct in contact staan met onze inwoners.

Daarnaast kan ik aan de hand van dit jaarverslag concluderen dat het gros van de klachten over (onvoldoende) communicatie gaat. Indieners van klachten vinden die vaak onvoldoende.

In hoofdstuk 3 staan conclusies en aanbevelingen om het indienen van klachten te voorkomen en het proces rondom de klachtenafhandeling te verbeteren. Deze conclusies en aanbevelingen zijn gebaseerd op de statistische gegevens, zoals deze zijn opgenomen in hoofdstuk 1 en de evaluatie van de betrokkenen, zoals weergegeven in hoofdstuk 2 van dit jaarverslag.

Ik wens u veel leesplezier.



klachtencoördinator gemeente Zevenaar

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Statistische gegevens

- 1.1. Inleiding p. 4
- 1.2. Klachten: omvang & soort klachten p. 4
- 1.3. Nationale Ombudsman p. 6

Hoofdstuk 2: Evaluatie

- 2.1. Inleiding p. 7
- 2.2. Interne evaluatie p. 7
- 2.3. Evaluatie bij klagers p. 7
- 2.4. Ervaringen klachtencoördinator p. 9

Hoofdstuk 3: Conclusies en aanbevelingen

- 3.1. Inleiding p. 10
- 3.2. Conclusies p. 10
- 3.3. Aanbevelingen p. 10

Bijlagen

Hoofdstuk 1: Statistische gegevens

1.1. Inleiding

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 'fixi-meldingen', 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 oktober 2018 en 1 oktober 2019.

In dit hoofdstuk zullen naast de statistische gegevens ook de aard van de klachten worden besproken. Daarnaast zal de rol en inzet van de Nationale Ombudsman weergegeven worden.

1.2. Klachten: omvang en soort klachten

Aantallen

Er zijn in de periode van 1 oktober 2018 tot en met 1 oktober 2019 32 klachten binnengekomen via de klachtencoördinator.

Hiervan was er één gericht aan de Regionale Sociale Dienst de Liemers. Omdat zij een eigen klachtenregeling hebben, is deze doorgestuurd.

In zevenentwintig gevallen zijn deze klachten informeel opgelost. In vier gevallen is de formele klachtenprocedure gevolgd. In alle vier de gevallen zijn de klachten, al dan niet gedeeltelijk, gegrond verklaard.

Wijze indiening

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 negen keer gebeurd. Deze negen klachten zijn informeel opgelost. In vier van deze gevallen hadden deze klachten beter bestempeld kunnen worden als een 'fixi-melding' voor de openbare ruimte. Deze vier meldingen zijn echter wel als klacht behandeld en in die hoedanigheid opgenomen in dit verslag.

Mede naar aanleiding hiervan zullen intern vakdisciplines samen handleidingen opstellen zodat deze type zaken zoveel mogelijk van elkaar gescheiden worden en de juiste procedure kan worden gevolgd.

Op basis van het openstellen van de digitale weg kunnen wij in dit verslag nog geen conclusies verbinden of deze openstelling effect heeft op het aantal klachten.

Afdeling

Per afdeling is gekeken hoeveel klachten zij hebben ontvangen. Daaruit volgt de onderstaande verdeling:

Afdeling	Aantal klachten
Bedrijfsvoering	1
Beheer, Ontwerp en Realisatie	8
Belastingen	3
Bestuur	1
Maatschappelijke Dienstverlening	5
Openbare Werken	5
Publiekszaken	4
Regionale Sociale Dienst de Liemers (doorgestuurd)	1
Vergunning, Toezicht en Handhaving	4

Aard van de (kern)klacht

Hieronder is weergegeven wat de kern van de klacht was. In sommige situaties omvatte de klacht meerdere aspecten. Echter is de kern van de klacht als uitgangspunt bij deze opsomming genomen.

Aard (kern)klacht	Aantal
Inhoudelijke klachten over o.a. werkwijze, wijze van afdoening van besluiten of aanvragen	9
Ongewenst gedrag	10
Onvoldoende toezicht en handhaving	2
Slechte/onvoldoende communicatie	11

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 vier klachten het formele traject doorlopen. Deze klachten zijn allemaal binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

1.3. Nationale Ombudsman

Wanneer klagers niet tevreden zijn met de afhandeling van hun klacht dan kunnen zij zich binnen een jaar tot de Nationale Ombudsman wenden. Echter dient eerst de interne klachtenregeling gevolgd te worden voordat de Nationale Ombudsman de klacht zal behandelen.

Uit het overzichtsrapport van de Nationale Ombudsman blijkt dat zij twaalf verzoeken hebben ontvangen die zagen op de gemeente Zevenaar. Deze verzoeken vallen niet onder de klachten die centraal staan in dit jaarverslag. Van deze twaalf verzoeken, zijn er elf zonder nader onderzoek te doen afgehandeld. 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.

Eén verzoek is afgehandeld met behulp van bemiddeling van de Nationale Ombudsman. Dit bemiddelende gesprek heeft uiteindelijk niet geleid tot een advies van de Nationale Ombudsman.

Ten aanzien van de vier 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.

Hoofdstuk 2: Evaluatie

2.1. Inleiding

Toen de gemeenteraad de interne klachtenregeling heeft vastgesteld, heeft de raad zijn wens uitgesproken om de klachtenregeling na een jaar te evalueren. Daarbij is extra aandacht gevraagd voor externe mediation. Tot op heden is geen mediation toegepast of een mediator ingezet.

Deze evaluatie is bij alle betrokken partijen uitgezet zodat er een zo goed mogelijk beeld kan worden geschetst. De resultaten van deze evaluatie treft u in dit hoofdstuk aan.

2.2. Interne evaluatie

Intern zijn er veel partijen betrokken bij de klachtafhandeling: zo is er een onafhankelijke klachtbehandelaar die samen met de klachtencoördinator beklagden hoort in de formele fase. De klachtbehandelaar is een afdelingshoofd. In het kader van de onafhankelijkheid is dat niet het afdelingshoofd van de (medewerker van de) afdeling waarop de klacht ziet. Wanneer klachten informeel worden opgelost is er ook vaak een afdelingshoofd betrokken. Om de interne ervaringen met de klachtenregeling te peilen is er een enquête uitgezet bij de klachtbehandelaren en de beklagden. In deze enquête werd onder andere gevraagd naar de rol van de klachtencoördinator. Ook werd gevraagd of men tevreden was met de klachtenregeling en of er nog verbeterpunten waren.

Een aantal punten die uit de evaluatie naar voren kwamen waren de volgende:

- *'Met name het "voorwerk" wordt op prijs gesteld. Contact met klager in zo'n vroeg stadium kan veel helderheid opleveren.'*
- *'Blijf vooral snel contact opnemen met de klager telefonisch, dat werpt zijn vruchten af.'*
- *'Punt van aandacht: college was eerder op de hoogte van de 'conclusies' dan de intern betrokkenen. Graag aandacht voor terugkoppeling naar diegene die betrokken is geweest bij de gesprekken / input hebben gegeven.'*
- *'Bij start oppakken zaak is het wenselijk om direct betrokkenen mee te nemen in wat er gaat gebeuren, wat, wanneer, waarom. Neem betrokken medewerkers mee in doel, planning, resultaat.'*
- *'Goede begeleiding door de klachtencoördinator. Samenwerking is zeer prettig en de klachtencoördinator probeert de zaken informeel af te doen waar mogelijk.'*

2.3. Evaluatie bij klagers

Met medewerking van de afdeling Publiekszaken is de klachtenregeling eveneens geëvalueerd bij de indieners van de klachten (hierna: klagers). Dit is gebeurd door middel van een klantreis.

Een klantreis is een beschrijving van de klantervaring van begin tot eind bij de aanvraag van een product of dienst. Van bewustwording en oriëntatie tot de afhandeling van de klacht.

Om een klantreis van het indienen van een klacht in beeld te brengen hebben we klantreisinterviews afgenomen.

In deze klantreisinterviews vroegen we zeven klagers die in de periode van 1 oktober 2018 tot 1 oktober 2019 een klacht hebben ingediend ons te vertellen welke stappen zij hebben ondernomen om de klacht in te dienen. Steekproefsgewijs zijn deze zeven klagers benaderd. Onder dit aantal vallen zowel de klachten die op een informele- dan wel een formele manier zijn opgelost.

We vroegen de zeven klagers naar hun ervaring bij de klachtenprocedure. Vonden ze iets gemakkelijk of moeilijk? Voelden ze zich prettig of vervelend? Waren ze tevreden of niet tevreden? Door het op deze manier aan te pakken kregen we een goed inzicht in de klantervaring van het begin tot eind.

Bevindingen

In totaal zijn er zeven klagers telefonisch geïnterviewd door een medewerkster van de afdeling Publiekszaken op eenzelfde wijze.

Naar aanleiding van deze telefoongesprekken kan het volgende worden samengevat:

Positieve punten:

- Klacht indienen is gemakkelijk via internet.
- Er wordt snel een eerste reactie gegeven.
- Contact met klachtencoördinator is positief. *'Er wordt echt meegedacht!'*
- De meeste indieners zijn tevreden met de geboden oplossing.

Aandachtspunten:

- Verskil in tevredenheid wanneer het wordt overgedragen aan een andere afdeling. Sommige afdelingen pakken het goed op, bij anderen is de afhandeling niet naar wens en dienen mensen alsnog lang te wachten. Dit is bijvoorbeeld de situatie in de openbare ruimte.
- De zakelijkheid in het klachtgesprek kan fijn zijn, maar kan ook wat kil overkomen. Dit is bijvoorbeeld het geval in een zorgtraject, medeleven is in dat geval gewenst.
- Behoeftte aan excuses in een gesprek.

Overige opmerkingen:

- Klagers geven aan dat het jammer is dat er pas actie wordt ondernomen wanneer men een klacht indient.
- Ervaringen liggen toch nog wel uit elkaar. Soms is de inhoud van de klacht en het proces lastig te onderscheiden voor de klager.

De klantreis is visueel weergegeven en is als bijlage bij dit jaarverslag toegevoegd.

2.4. Ervaringen klachtencoördinator

De rol van klachtencoördinator is een belangrijke, zo volgt uit de interne klachtenregeling. Wanneer een klacht binnenkomt wordt er actief contact gezocht met de klager. Het streven is om dit binnen twee werkdagen te doen. Uit de statistische gegevens is gebleken dat op die manier veel klachten (84%) informeel worden opgelost.

De klachtencoördinator wordt tijdens haar afwezigheid vervangen door de overige juridische adviseurs binnen de afdeling Bedrijfsvoering.

De ervaringen van de verschillende klachtencoördinatoren is ook gepeild bij de evaluatie en daaruit komt een gezamenlijk aandachtspunt naar voren: de rol van de klachtbehandelaar. Per afdelingshoofd is het namelijk verschillend hoe de rol van klachtbehandelaar wordt ingevuld. De één is heel actief en betrokken, de ander wat minder. Volgens de regeling zou de klachtbehandelaar met ondersteuning van de klachtencoördinator het collegevoorstel en de klachtafdoeningsbrief moeten opstellen. In de praktijk blijkt echter dat dit vaak grotendeels door de klachtencoördinator gedaan te worden. Een belangrijke oorzaak hiervan is het gebrek aan tijd bij de afdelingshoofden.

Hoofdstuk 3: Conclusies en aanbevelingen

3.1. Inleiding

Aan de hand van de statistische gegevens en de uitgevoerde evaluatie kunnen een aantal conclusies en aanbevelingen worden gedaan. In het gehele proces is ook de rol van de interne klachtencoördinator besproken. Ten tijde van de vaststelling van de klachtenregeling werd mede de vraag geopperd of de rol van klachtencoördinator niet beter vervuld zou kunnen worden door iemand die buiten de gemeente Zevenaar werkzaam is. Een externe klachtencoördinator zou de onafhankelijkheid mogelijk beter kunnen borgen.

3.2. Conclusies

1. Het merendeel van de klachten ziet op onvoldoende communicatie. Hieruit kan worden geconcludeerd dat een hoop klachten voorkomen kunnen worden wanneer de communicatie in orde zou zijn en de processen goed ingericht worden.
2. Een positief punt is dat de klachten grotendeels informeel worden opgelost. Uit de evaluatie blijkt ook dat het voorwerk door de klachtencoördinator met behulp van afdelingshoofden en overige medewerkers hier in grote mate aan bijdraagt.
3. De betrokkenen zijn over het algemeen tevreden over de rol van en het contact met de klachtencoördinator.

3.3. Aanbevelingen

Op basis van de statistische gegevens en de evaluatie kunnen de volgende aanbevelingen worden 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.
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.

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.
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.
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.
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 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 motie van de SP wordt hiermee uitgevoerd.

In te vullen na behandeling door het MT op 6 februari 2020:

MT heeft ingestemd met dit verslag en brengt het ter info naar het college en de raad.