

**Jaarverslag 2020
Interne klachtenbehandeling
gemeente Beuningen**

BEUNINGEN MAKEN WE SAMEN



INHOUD

- **Inleiding**
- **Behandeling van klachten**
- **Totaaloverzicht klachten**
- **Aard van de klachten**
- **Wijze van indienen klachten**
- **Klachten in het sociaal domein**
- **Samenvatting en aanbevelingen**
- **Bijlagen: overzicht klachten**

INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de klachtencoördinator over de interne klachtenbehandeling van de gemeente Beuningen in 2020. We doen ons best om ons te verplaatsen in onze inwoners en te handelen vanuit hun perspectief. Zonder overbodige regels en in overleg met elkaar.

We willen leren van klachten.

“Waar er gewerkt wordt, worden er fouten gemaakt”, maar klachten geven een mooie inkijk in hoe inwoners contacten met de gemeente en onze dienstverlening ervaren. Hoe logisch een knip in een werkproces en een afspraak over een manier van werken ook lijkt, het zijn de inwoners die ons met hun klachten daar nog eens naar laten kijken. De klachtencoördinator legt deze twee werelden naast elkaar en geeft vanuit een onafhankelijke positie signalen en aanbevelingen.

In de bijlage van dit jaarverslag is het totaaloverzicht opgenomen van alle klachten.

BEHANDELING VAN KLACHTEN

Klachtrecht en klachtenprocedure

- Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie heeft gedragen.
 - *Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht*
 - *Gemeentelijke verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Beuningen 2008*
- Onderscheid tussen intern en extern klachtrecht
 - *In eerste instantie behandelt de gemeente een klacht zelf (interne klachtbehandeling).*
 - *Is de klager niet tevreden? Dan is er de mogelijkheid zich te wenden tot de gemeentelijke ombudsman (externe klachtbehandelaar).*
- De klachtencoördinator dient jaarlijks bij het college van burgemeester en wethouders een overzicht in van de klachten in het afgelopen jaar, de aard van de klachten, de wijze van afhandeling en de getroffen maatregelen.

BEHANDELING VAN KLACHTEN

Klachtenbehandelaar Beuningen

- De klachtenbehandelaar heeft het mandaat van het college van burgemeester en wethouders om een klacht af te handelen. (= de interne klachtbehandeling) De verordening geeft aan wie in welke situatie klachtbehandelaar is.

Bij een gedraging van:

Medewerker
Afdelingsmanager
Directielid
Gemeentesecretaris
Wethouder
Burgemeester
Griffier

Klachtbehandelaar:

Directielid/gemeentesecretaris
Directielid/gemeentesecretaris
Burgemeester
Burgemeester
Burgemeester
Burgemeester/loco-burgemeester
Voorzitter raad

De klachtencoördinator

- Heeft het eerste contact met de klager.
- Stemt mogelijkheden informele klachtbehandeling af met de klager en de betrokken afdeling.
- Informeert de klachtbehandelaar bij behandeling volgens formele procedure.

De gemeentelijke ombudsman

- De gemeentelijke ombudsman onderzoekt een klacht wanneer de klager niet tevreden is over de interne klachtenbehandeling (= externe klachtenbehandeling).
- Mevrouw Van Dasselaar
- Mevrouw Hellwig (plaatsvervangend ombudsman)

BEHANDELING VAN KLACHTEN

Wat is een klacht?

- *Gedragingen*

Een klacht is een uiting van onvrede over een gedraging van een bestuursorgaan, leden daarvan en personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, in de uitoefening van hun functie. Het gaat altijd om gedragingen.

- *Geen klachten*

Het klachtrecht gaat niet over:

- Meldingen over de openbare ruimte, zoals een losse stoeptegels of overhangende takken. Natuurlijk pakt de gemeente deze meldingen wel op maar niet volgens de klachtenprocedure.
- Bezwaar- en beroepschriften. Deze gaan over de inhoud van een besluit.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

- **Totaal aantal klachten**

In 2020 ontving de gemeente 29 klachten. Van deze klachten ging er 1 klacht over een externe organisatie. Bij 2 klachten was een externe organisatie betrokken. In de bijlage vindt u een uitgebreid overzicht van de aard van de klachten met een beschrijving hoe de gemeente deze afhandelde.

- **Informele klachtbehandeling**

In 27 gevallen stemde de klachtencoördinator de klachten af met de betrokken vakafdelingen.

- **Formele interne klachtbehandeling**

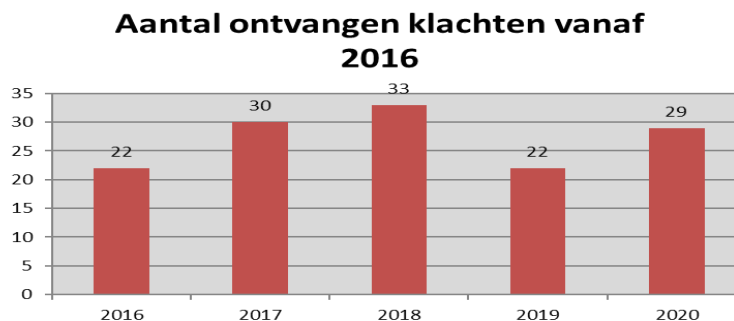
In 2020 behandelden we 2 klachten langs de formele weg. Bij één van deze klachten startte de behandeling in 2019 maar volgde het besluit in 2020. Deze klacht werd niet meegenomen in de telling van 2019 maar in dit jaarverslag.

- **Formele externe klachtbehandeling (door de gemeentelijke ombudsman)**

De gemeentelijke ombudsman ontving 2 klachten voor de externe klachtenprocedure. In één geval trok de klager de klacht in na het besluit op het bezwaar. In het andere geval volgde een onderzoek. De klacht was van een inwoner van de gemeente Heumen. Deze staat in het rapport van de gemeentelijke ombudsman vermeld onder die gemeente. Beuningen deed onderzoek tijdens de interne klachtenbehandeling omdat het een klacht was over Munitax. Om die reden staat deze wel vermeld in het overzicht bij dit rapport. Soms zochten klagers contact met de ombudsman voor advies. In die gevallen stemde hij dit af met de gemeente.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

- Het aantal klachten in de afgelopen vijf jaar ligt tussen de 22 en 33. Dit jaar ontving de gemeente 29 klachten.
- De oplossing van een klacht ligt meestal in het in gesprek gaan met de klager, inleven in zijn situatie en duidelijk informeren over de rol van de gemeente (informele behandeling). De klager is niet altijd tevreden, maar heeft vaak wel begrip voor de situatie.
- In 2020 handelde de gemeente zelf 27 klachten informeel af (In 3 gevallen was een externe organisatie betrokken. Klagers richten zich ook dan vaak tot de gemeente). In 2020 ontving de gemeente één klacht voor de formele klachtenbehandeling. Daarnaast volgde in 2020 het besluit op een formele klacht uit 2019.
- Vanuit de formele interne klachtbehandeling ontving de gemeentelijke ombudsman 2 klachten. Uiteindelijk volgde slechts op één klacht een officieel rapport en besluit. De klager trok de andere klacht in.



TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

Totaal aantal klachten per afdeling

De voorgaande jaren ontvingen de afdelingen met de meeste klantcontacten ook de meeste klachten. In 2020 ontvingen de afdelingen Belastingen en Buitenruimte én de afdeling Beleid en Ontwikkeling evenveel klachten.

- De afdeling Belastingen en Buitenruimte ontving 2 klachten over Munitax. Deze gingen over een foto op een taxatieverslag en automatische incasso's. Daarnaast kwamen er 5 klachten binnen over de buitenruimte. Deze hadden te maken met handhaving van overlast in het centrum, het omwisselen van containers, het kappen van bomen, het maaien van rietkragen en het waterpeil. Eén klacht volgde de formele procedure. Deze had te maken met de werkwijze van de gemeente rondom de kap van bomen.
- De afdeling Dienstverlening ontving 6 klachten. Men klaagde over de bejegening, onduidelijke communicatie/het niet eens zijn met een verhuisdatum en een trage afhandeling/ geen communicatie bij een TOZO-aanvraag. De andere klachten hadden te maken met de werkwijze van medewerkers van het Sociaal Team.
- De afdeling Beleid en Ontwikkeling ontving 8 klachten. De afgelopen jaren waren de aantallen een stuk minder (vanaf 2016 respectievelijk 1, 4, 1 en 2 klachten). In 2020 klaagden men in 4 gevallen over verkeerszaken (te hard rijden, parkeren en maatregelen). Daarnaast had men aanmerkingen op het uitvoering geven aan het coronabeleid/handhaving en de informatie/communicatie bij een brand. Ook maakten buurtbewoners zich zorgen over de veiligheid in hun straat door het gedrag van een andere buurtbewoner. Eén klacht volgde de formele procedure. De klager vond dat de communicatie rondom nieuwbouw onzorgvuldig is verlopen, miste duidelijke kaders en antwoorden op zijn vragen en stelde vragen over het parkeren in dat gebied.

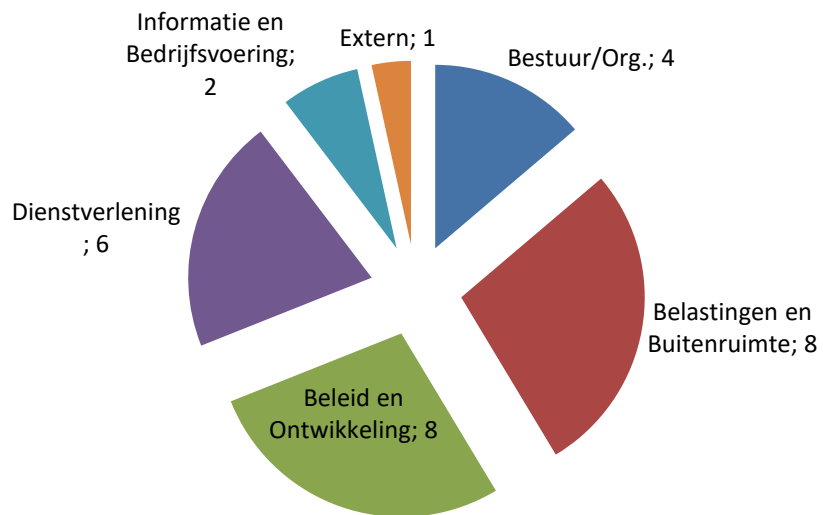
TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

Totaal aantal klachten per afdeling

- Het Bestuur ontving 4 klachten. De klachten hadden te maken met het meedoen aan een digitale sessie, niet voldoende ruimte krijgen in de commissie voor bezwaarschriften, beschuldigingen zonder toelichting en onderbouwing en de kosten van handhaving op de Groene Heuvels.
- De afdeling Informatie en Bedrijfsvoering ontving 2 klachten. Een inwoner was het niet eens met het energielabel van zijn woning en kreeg het advies contact op te nemen met de gemeente. Maar daar verwees men hem weer terug naar de helpdesk energielabel. Na informatie van de eigenaar over verbouwingen in het verleden bleek dat de BAG gegevens niet klopten. Daarnaast was een eigenaar van een woning aan de Groene Heuvels onaangenaam verrast over de last onder dwangsom. Zij sprak over het gevoel dat de communicatie bij haar opriep en de in haar ogen ongelijke behandeling.
- In 1 geval klaagde men bij de gemeente over een externe organisatie. De klager was niet te spreken over de wijze waarop medewerkers daar met haar omgingen. Bij 2 hiervoor genoemde klachten waren DAR en de organisatie die het energielabel verstrekt betrokken in het proces van de afhandeling.
- De gemeentelijke ombudsman ontving na de formele interne klachtenbehandeling 2 klachten. Na besluit op bezwaar verviel één van de klachten/trok de klager deze in.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

Totaal aantal klachten per afdeling



AARD VAN DE KLACHTEN

De aard van de klachten geeft een beeld van de (ervaring van) de dienstverlening

- *Uitvoeringspraktijk (72,22 %)*

Deze klachten hadden vaak te maken met verwachtingen van klagers over de rol van de gemeente of het beleid. Men kijkt vaak naar de eigen situatie en staat niet stil bij het algemeen belang dat de gemeente nastreeft. In sommige gevallen heeft men ook een eigen verantwoordelijkheid.

Men klaagde onder andere over:

- het maaien langs de waterkant
- het op peil houden van het water
- handhavingszaken
- verkeersmaatregelen (al of niet gewenst)
- het verloop van procedures rondom inspraak en bezwaar
- het oppakken van zaken in het Sociaal Team

- *Behandeltermijn (9,26 %)*

In deze gevallen ging het om de trage behandeling van een TOZO-aanvraag, de belofte om bomen te snoeien, het omwisselen van containers en hulp bij vragen over het energielabel.

- *Bejegening (7,41 %)*

De klachten die te maken hadden met de bejegening deden zich voor in de volgende situaties:

- het voortraject bij het inschrijven van een adoptie
- het dringende verzoek om te handhaven op coronaregels

AARD VAN DE KLACHTEN

Vervolg aard van de klachten

- *Informatie/Communicatie (7,41 %)*

Klagers gaven aan dat de communicatie niet vlot verliep of dat informatie ontbrak of onduidelijk was over:

- de behandeling van een TOZO-aanvraag
- het doorgeven van een digitale verhuizing en de ingangsdatum verhuizing
- de informatie/communicatie bij een brand

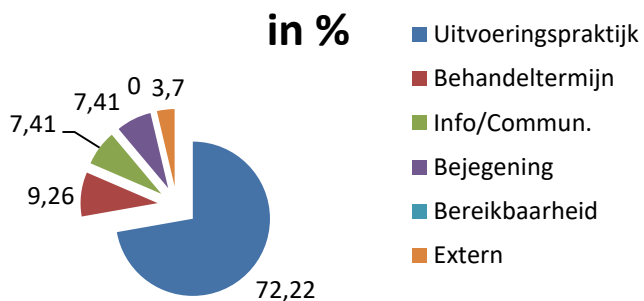
- *Bereikbaarheid (geen klachten)*

- *Extern (3,7 %)*

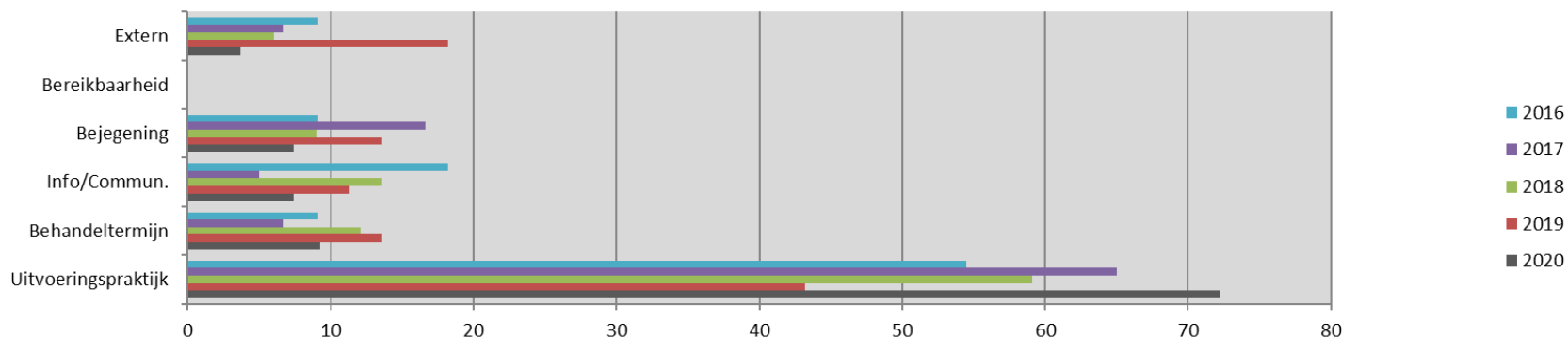
De gemeente ontving 1 klacht over de wijze van communicatie/de behandeling bij een welzijnsorganisatie. Men wendt zich soms toch tot de gemeente omdat men vindt dat de gemeente een standpunt moet innemen over de werkwijze van een andere organisatie.

AARD VAN DE KLACHTEN

2020: aard van de klachten



Aard van de klachten vanaf 2016 in %



WIJZE VAN INDIENEN VAN KLACHTEN

Een klager mag een klacht digitaal, mondeling of schriftelijk indienen. Om het gemakkelijk te maken, bieden wij op onze website een digitaal klachtenformulier aan.

In 2020 ontving de gemeente klachten op de volgende wijze:

- **Digitaal (digitaal formulier en e-mail): ca. 62%**
- **Telefonisch: ca. 10%**
- **Schriftelijk: ca. 28%**
- **Persoonlijk: -**

De afgelopen jaren dienden de meeste klagers hun klacht al digitaal in. Dit jaar was dit percentage weer vergelijkbaar met een aantal jaren daarvoor. In 2019 was het om onduidelijke redenen slechts in 36% van de gevallen (70% in 2018 en 60% in 2017). Klagers dienden in 2020 maar in enkele gevallen hun klacht telefonisch in. In 2019 was dat ineens een stuk hoger (32%) ten opzichte van de jaren daarvoor (9% en 3,3% respectievelijk in 2018 en 2017). Het aantal schriftelijke klachten was vergelijkbaar met het jaar daarvoor (23% in 2019) en schommelt (18% in 2018 en 50% in 2017). Wanneer men een klacht uitgebreid wil verwoorden en bijlagen toevoegt, kiest men er vaak voor om een brief te sturen.

KLACHTEN IN HET SOCIAAL DOMEIN

De medewerkers van het Sociaal Team stellen samen met de cliënt een plan op. De werkwijze is erop gericht maatwerk te leveren voor het probleem. In de meeste gevallen vindt het team een oplossing waar de cliënt zich in kan vinden.

Medewerkers van het Sociaal Team gaan zo vroeg mogelijk met de cliënt in gesprek als deze ontevreden is over de bejegening of de werkwijze. Indien nodig roept het Sociaal Team of het Team Inkomen ondersteuning van de juridisch medewerker kwaliteitszorg in.

De gemeente ontving 3 klachten die te maken hadden met het sociaal domein. Daarvan volgde 1 klacht de informele klachtenprocedure. De klager had daarna weer vertrouwen in de voortgang. De andere klachten werden voortijdig beëindigd. Informatie hierover is terug te vinden in het klachtenoverzicht.

SAMENVATTING

De klachtencoördinator zet in op informele klachtenbehandeling volgens de principes van prettig contact met de overheid (www.pcmo.nl/home/wat-en-waarom/wat-de-informele-aanpak). In 2020 lukte dat in 93% van de gevallen. Persoonlijk contact staat hierbij centraal. Samen met de klager en de betrokken teams bekijken we wat de beste manier is voor het behandelen van de klacht. Bij klachtenbehandeling passen we meestal maatwerk toe. We zoeken naar een oplossing voor het probleem, een verwijzing, een goed gesprek, een verhelderende brief, teams of medewerkers die zich nogmaals inzetten om het gesprek te voeren. Deze werkwijze is in Beuningen goed ingeburgerd. Men zet zich, al dan niet na interventie van de klachtencoördinator, op een goede manier in om met een klager eruit te komen.

Natuurlijk is er niet altijd een passende oplossing en krijgt een klager niet altijd gelijk. Het gaat niet alleen om feiten en cijfers maar ook om het willen aannemen van een lerende houding. Luister naar ervaringen en signalen. Ze kunnen een bijdrage leveren aan het soms herstellen van fouten, het verbeteren van de dienstverlening en het herstel van vertrouwen in de overheid en de gemeente.

AANBEVELINGEN

Uitgangspunt bij de behandeling van klachten is de behoorlijkheidswijzer met de behoorlijkheidsnormen van de nationale ombudsman ([/www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer](http://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer)). Daarbij gaat het erom dat overheid/gemeente en inwoners op een gelijkwaardige wijze met elkaar omgaan. Ze sluiten aan op ons motto 'Beuningen maken we samen'. Om deze werkwijze gemeengoed te maken is het belangrijk dat:

1. We leren door de ogen van onze inwoners naar de situatie te kijken.
2. We oog blijven houden voor de menselijke maat, ook in de steeds verdergaande digitale wereld.
3. De klachtencoördinator deze behoorlijkheidsnormen onder de aandacht blijft brengen van de organisatie.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden is samengevat::

- A. Open en duidelijk**
- B. Respectvol**
- C. Betrokken en oplossingsgericht**
- D. Eerlijk en betrouwbaar**

BIJLAGE: OVERZICHT KLACHTEN 2020

Bij dit jaarverslag hoort een aparte bijlage met het overzicht van alle klachten die de gemeente in 2020 ontving.