

Jaarverslag klachtenbehandeling 2019-2021

Inhoud

Voor u ligt het jaarverslag klachtenbehandeling over de jaren 2019 – 2021. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna te noemen: Awb) brengt de klachten-coördinator jaarlijks schriftelijk verslag uit over de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 Awb. De burgemeester ziet op grond van artikel 170, eerste lid, onder e, Gemeentewet toe op een zorgvuldige behandeling van klachten. Door onderbezetting heeft het jaarlijks uitbrengen van een verslag over de klachten vertraging opgelopen. Met dit jaarverslag over de achterliggende jaren wordt het verzuim gerepareerd.

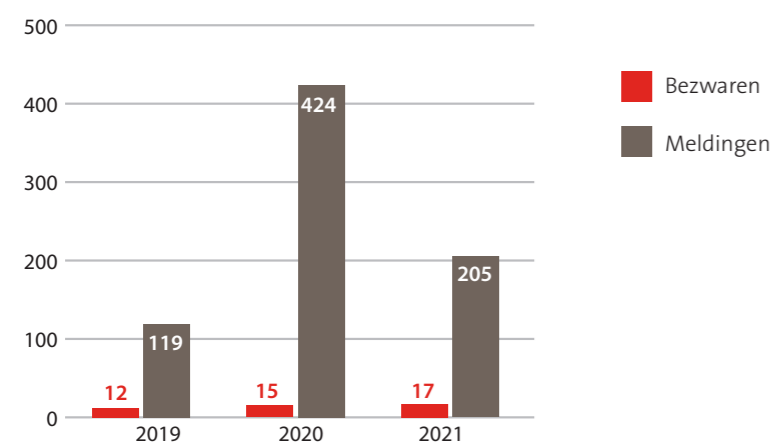
Klachten, het wettelijk kader

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over 'de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid hem of een ander heeft gedragen'. In de Awb wordt uitgelegd dat een gedraging door een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Met andere woorden: werk je voor de gemeente, dan ben je de gemeente. Een klacht in dit kader gaat dus uitsluitend over een gedraging van een bestuursorgaan of iemand in dienst van dat bestuursorgaan. Voor onvrede over een besluit geldt een andere procedure, namelijk de bezwaarschriftenprocedure of een procedure bij de rechtbank.

De bezwaarschriftencommissie in Helmond behandelt jaarlijks ongeveer 200 bezwaren. Het gaat dan niet over bezwaarschriften over WOZ-beschikkingen. Daarnaast kan een bewoner zaken ook melden. Te denken valt aan een omgevallen boom, overlast door hangjongeren. Jaarlijks komen er vele meldingen binnen. Het gaat dan veelal om meldingen die verband houden met de openbare ruimte. Bezwaren en meldingen vallen aldus niet onder het begrip klacht.

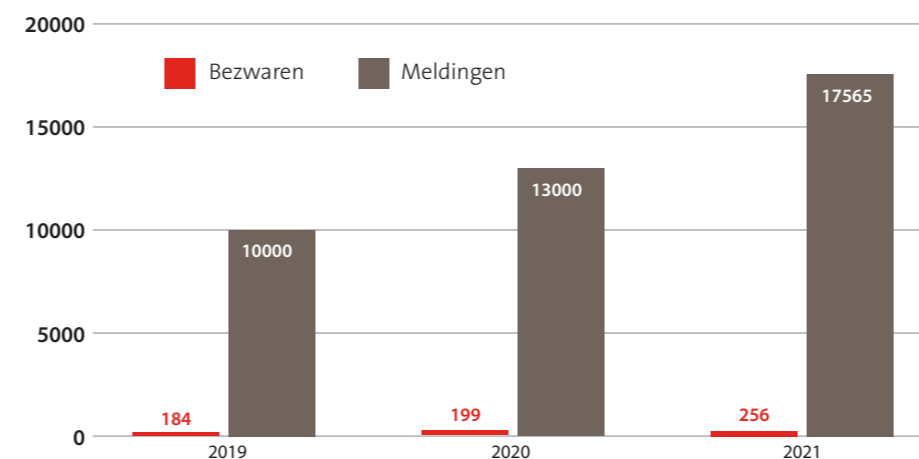


Grafiek bezwaren en meldingen over de jaren 2019, 2020, 2021



De hier vermelde cijfers hebben betrekking op de bezwaren en meldingen die via de klachtenregistratie zijn binnengekomen. Deze bezwaren en meldingen zijn door de indieners in eerste instantie aangemerkt als een klacht maar zijn vervolgens na een beoordeling verder in behandeling genomen als een bezwaar of melding.

De werkelijke bezwaren en klachten over die jaren zijn hoger



Er komen veel meldingen binnen. De meldingen hebben voornamelijk betrekking op de onderwerpen:

- Afval en vervuiling
- Bomen, planten en sloten
- Buiten beter
- Honden
- Kapotte speeltoestellen
- Kapotte straatverlichting
- Ongedierte
- Onkruid
- Overlast
- Straten en riool
- Verzoek/idee

Procedure

Wat de aanleiding ook is, burgers en gemeente hebben regelmatig contact met elkaar. Op deze momenten ontstaat communicatie tussen hen waarbij zij gedrag tegenover elkaar vertonen of gaat het juist om het uitblijven van communicatie. Een ander woord voor dit gedrag is 'bejegenen'. In de communicatie tussen burger en gemeente gaat het vaak goed, maar soms ook niet. Als een burger vindt dat een medewerker van de gemeente zich onjuist tegenover hem heeft bejegend, kan hij daarover een klacht indienen bij de gemeente. De klachtenprocedure kent een interne procedure en een externe procedure. De interne procedure is een proces binnen de gemeentelijke organisatie. De externe procedure verloopt via de Nationale ombudsman. De behandeling van een klacht start altijd met de interne procedure. Als die procedure is doorlopen en de klager is niet tevreden met de afhandeling, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

De Awb schrijft voor dat het bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van de klacht. Afdeling 9.1.2 van de Awb regelt de minimaal te volgen procedure.

Een bestuursorgaan kan in aanvulling daarop zelf ook een klachtenprocedure vaststellen. In Helmond is dat geregeld in de Verordening klachtenregeling Helmond 2009.

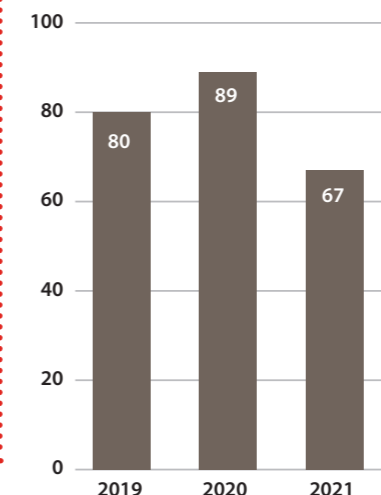
Interne procedure

Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk of per e-mail ingediend. De schriftelijke klacht en digitale klacht komt door middel van de postregistratie binnen bij de klachten-coördinator. Een mondelinge klacht wordt op een daartoe ontworpen formulier vastgelegd en doorgestuurd naar de klachten-coördinator. De klachtenprocedure duurt regulier 6 weken en kan met 4 weken worden verlengd. Zodra de klacht is ontvangen, stuurt de klachten-coördinator een ontvangstbevestiging en informeert hij of zij de klager over het verdere verloop van de procedure.

Het kan zijn dat de klacht niet in behandeling wordt genomen omdat het geen klacht is in de zin van Awb. De klachten-coördinator meldt dit dan aan de klager. Is het wel een klacht in de zin van de Awb dan zet de klachten-coördinator de klacht uit bij de betrokken teamleider of afdelingshoofd en informeert de betrokken ambtenaar over de klacht. De teamleider of het afdelingshoofd is belast met de behandeling van de klacht. Er kan worden gekozen voor de eenvoudige, informele behandeling of voor een meer uitgebreide, formele behandeling. Soms is het mogelijk om de klacht snel en eenvoudig op te lossen door het voeren van een gesprek. Lukt het niet om een klacht via de informele weg af te handelen, dan kan worden gestart met de formele procedure. Bij de formele procedure wordt een hoorzitting gehouden waarvoor klager en beklagde worden uitgenodigd. Na afloop geeft de klachtbehandelaar zijn oordeel.

Grafiek over aantallen klachten over de jaren 2019*, 2020 en 2021

*Opmerking over het jaar 2019 wisseling van het ene naar het andere systeem (van Verseon naar Djuma). Hierdoor zijn enkele klachten niet op een correcte wijze afgesloten.



Jaarverslag klachtenbehandeling 2019-2021

Nationale Ombudsman: externe procedure

Is de klager niet tevreden over het oordeel van de klachtbehandelaar, dan kan de klager de Nationale Ombudsman vragen een onderzoek in te stellen naar de behandeling van de klacht. Binnen een jaar na het ontvangen van het oordeel van de gemeentelijke klachtbehandelaar dient het verzoek bij de Nationale Ombudsman te zijn ingediend. Dit proces is niet altijd duidelijk bij de klager, om deze reden zijn er ook een aantal klachten direct ingediend bij de Nationale Ombudsman (alvorens de klacht eerst bij de gemeente neer te leggen). Voor deze route wijst de Nationale Ombudsman de klager naar de gemeente.



Tabel Nationale Ombudsman over de jaren 2019, 2020 en 2021

	2019	2020	2021
Klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman	30	44	46
Klachten direct ingediend bij de Nationale Ombudsman (verwijzing naar de gemeente)	25	32	36
Tussentijds beëindigd (interventie)	4	8	4
Met rapport			1
Nog in behandeling per 31 december van dat jaar	1	4	5

Aard van klachten

Het grootste gedeelte van de ontvangen klachten ging over het niet nakomen van toezeggingen of het geen uitvoering geven aan een bepaalde zaak, over de in de ogen van klagers onjuiste bejegening door ambtenaren of over een onzorgvuldige/ onbehoorlijke behandeling.

De meeste klachten kunnen op een informele wijze worden afgedaan. In een sporadisch geval wordt gekozen voor de formele weg. Dat geeft aan dat het mondelinge/telefonische contact tussen klachtenbehandelaar en klager het beste werkt. Het geeft tevens aan dat met het rechtstreekse contact klachten meestentijds naar tevredenheid kunnen worden opgelost. Klagers geven aan dat het worden gehoord een belangrijk punt is.

Tabel opnemen van soort klachten over de jaren 2019, 2020 en 2021

	2019	2020	2021
Uitblijven reactie / toezegging	36	31	28
Bejegening	28	43	23
Verkeerd geïnformeerd/ verkeerde handeling / onzorgvuldigheid	12	13	16
Rest	4	2	0

Aantallen klachten

Het aantal klachten over de afgelopen jaren is redelijk constant gebleven. De reden hiervoor is niet aan te geven omdat hiernaar geen onderzoek is gedaan. Het beeld bestaat dat de gemiddelde Nederlander steeds mondiger wordt. Daarnaast is het indienen van klachten eenvoudiger geworden, onder meer door het gebruik van het klachtenformulier op de website. Ook lijken klachten eerder te worden herkend. Voorts heeft mogelijk de pandemiecrisis voor een toename van klachten gezorgd. De klachten hebben begrijpelijkerwijs betrekking op afdelingen met veel klantencontacten. Het gaat dan om de afdelingen Sociaal Domein, Ontwikkelen & Ondernemen, Inrichting & Beheer Openbare Ruimte en Transactionele Dienstverlening.

Tabel opnemen van verdeling klachten over afdelingen en restcategorie Overige

	2019	2020	2021
Sociaal Domein	24	24	16
Financiën	4	5	7
Inrichting en Beheer openbare Ruimte	14	10	8
Transactionele Dienstverlening	26	24	9
Strategie en Bestuur, Juridisch Team	4	0	3
Accomodaties en Exploitaties	1	2	2
Ondernemen en Ontwikkelen	3	7	9
Veiligheid en Naleving	3	14	6
Overig	1	0	1
Externe	0	3	6

Tabel klachten gegrond, ongegrond, informeel en formeel over de jaren 2019, 2020 en 2021

	2019	2020	2021
Informeel ongegrond	10	4	8
Informeel gegrond	25	25	21
Informeel	33	33	20
Formeel ongegrond	0	4	0
Formeel gegrond	1	2	1
Onbekend	7	1	1
Niet-ontvankelijk	1	7	6
Ingetrokken	3	2	6
Afgebroken	0	11	4

Verbeteren klachtenafhandeling

De snelheid en voortvarendheid waarmee een klacht wordt opgelost of afgehandeld bepaalt de tevredenheid. Het is zaak om hieraan voortdurend te werken. Hoe eerder een klacht kan worden opgelost, hoe beter dat is voor de klager. De gemeente hanteert naast de wettelijke termijn van 6 weken echter een termijn van 4 weken als afhandelingstermijn. Dat is de servicenorm. Die servicenorm stelt extra eisen aan de organisatie.



Aanbevelingen

Website

Een groot aantal van de ingediende klachten werd niet als klacht behandeld. Het begrip 'klacht' heeft in de klachtbehandeling een beperktere betekenis dan in het algemeen spraakgebruik. Mensen zijn zich er niet altijd van bewust dat door het indienen van een klacht een officiële procedure gestart gaat worden. Soms kunnen zaken met een telefoontje worden opgelost. Goede communicatie tussen gemeente en burger, en andersom, is hierbij van groot belang. Het is een aandachtspunt om de website zo in te richten dat burgers zoveel mogelijk direct op de juiste webpagina terecht komen. Daarnaast moet de informatie over het klachtenproces, maar ook handhavingsverzoeken en meldingen openbare ruimte duidelijk en compleet zijn. Wij zijn nu gestart met het aanpassen van de website.



Jaarverslag klachtenbehandeling 2019-2021

Informerer klagers

Klachten worden veelal digitaal ingediend. Er is minder vaak rechtstreeks contact tussen klager en de organisatie. De informatievoorziening naar de burger kan worden verbeterd. Zo snel mogelijk dient aan de klager duidelijk te worden gemaakt of de klacht als een klacht zal worden behandeld of als bijvoorbeeld een melding. Verder zal er door de klachten-coördinator nauwer contact worden onderhouden met de behandelaar van de klacht om de voortgang in de afhandeling van de klacht te houden.

Behandeltermijn

De behandelaars van de klachten moeten de termijnen meer in acht nemen. Belangrijk is om de klagers te informeren over de termijnen, ook als de behandeling langer gaat duren dan verwacht. De termijn moet geen doel op zich worden; het belang van een goede behandeling in samenspraak met de klager staat voorop. In een aantal gevallen is de termijn waarbinnen klachten dienen te zijn behandeld overschreden. Daarvoor kunnen soms gegronde redenen aan



ten grondslag liggen, maar het komt ook voor dat zonder opgave van redenen de termijn (ver) wordt overschreden. Dat is niet aanvaardbaar. Om die reden zal er voortaan scherper op de termijnen worden gestuurd.

Overgang coördinatie van klachten

De mogelijkheden worden onderzocht om de behandeling van klachten en meldingen bij een afdeling onder te brengen, en wel bij afdeling Transactionele dienstverlening (TD). Bij die afdeling worden ook de meldingen behandeld. Dat vergemakkelijkt het proces van administratie en behandeling van klachten en meldingen. Door bundeling kunnen voordelen worden bereikt. Er zal worden gestart met een proef van een jaar om te bezien wat de voor- en nadelen zijn.

Complimenten

Gegeven het grote aantal contacten tussen medewerkers van de gemeente en inwoners, kan worden geconcludeerd dat het aantal ingediende klachten relatief beperkt is. Dat betekent dat de meeste contacten wel goed verlopen. Wij vinden het als gemeente belangrijk om ook positieve geluiden te horen. Net zoals wij vinden dat we van klachten kunnen leren waar de gemeente het beter kan doen, leveren complimenten informatie op over wat wel goed gaat en wordt



gewaardeerd. Wij willen daarom via de website de mogelijkheid bieden om complimenten te geven aan een medewerker of een afdeling. In een volgend jaarverslag zullen we daarover rapporteren.

In verbinding met de samenleving

In het ambitieakkoord 2022 – 2026 is opgenomen dat wij een betrouwbare overheid willen zijn. Mensen moeten weten waar ze aan toe zijn. De burgers moeten er op kunnen vertrouwen dat de gemeente doet wat zij zegt en dat zij nakomt wat zij beloofd. Een tweede uitgangspunt is dat wij het samen willen doen. Goede participatie zorgt voor een beter en gedragen beleid en een meer soepele verwezenlijking. Dat werkt alleen indien wij aan de voorkant helder maken wat wij van elkaar mogen verwachten en wie waarvoor verantwoordelijk is. Dan klemmt het te meer dat wij als gemeente nakomen wat wij beloven. Een klacht is een cadeau waar wij als gemeente ons voordeel mee kunnen doen. Niet voor ons zelf maar voor de inwoner en de gemeente.

Stroomdiagram klachtenafhandeling

