

**Jaarverslag 2021
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**
- **Bijlage: overzicht klachten**

INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de klachtencoördinator over de interne klachtenbehandeling van de gemeente Beuningen in 2021. 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”. Dat hoeft niet erg te zijn als we er ook van leren. Het geven van duidelijke informatie en het blijven communiceren, ook als een behandeling van een verzoek of aanvraag langer duurt, is heel belangrijk. Niet communiceren levert bijna altijd klachten op. Als we daarna direct contact opnemen, lukt het vaak om het gesprek aan te gaan en een klacht laagdrempelig op te lossen. Ook als bij een klacht een externe partij betrokken is waarmee wij samen werken, kunnen we waar mogelijk proberen te bemiddelen. Wij blijven voor onze inwoners altijd het aanspreekpunt. Zij begrijpen het niet als wij hen van het kastje naar de muur sturen. Ook al heeft elke organisatie een eigen klachtenprocedure, toch kunnen wij ook dan kijken hoe we het voor de klager zo simpel mogelijk kunnen maken. Dit natuurlijk altijd in afstemming met de andere organisatie. Het uitgangspunt is dat we de klachtenbehandeling zoveel mogelijk dichtbij de klager organiseren. Als dat niet mogelijk is dan informeren we duidelijk over waar hij terecht kan met zijn klacht.

De klachtencoördinator helpt daarbij en geeft vanuit een onafhankelijke positie 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 (in juni 2022 stelt de raad een nieuwe klachtenverordening vast)*
- Onderscheid tussen intern en extern klachtrecht
 - *In eerste instantie behandelt de gemeente een klacht zelf (interne klachtenbehandeling).*
 - *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

Klachtbehandelaar Beuningen

- De klachtbehandelaar heeft het mandaat van het college van burgemeester en wethouders om een klacht af te handelen (= de interne klachtenbehandeling). 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

In de nieuwe verordening die de raad in juni 2022 vaststelt, is deze rolverdeling aangepast om te zorgen voor nog meer onafhankelijke klachtenbehandeling.

De klachtencoördinator

- Checkt de klacht op ontvankelijkheid.
- Stemt mogelijkheden informele klachtbehandeling af met de klager en de betrokken afdeling.
- Informeert de klachtbehandelaar en de klager bij behandeling volgens de 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:

- Beleid en regelgeving.
- 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 2021 ontving de gemeente 24 klachten. Van deze klachten gingen er 5 klachten over een externe organisatie. 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 16 gevallen stemde de klachtencoördinator de klachten af met de betrokken vakafdelingen.

- **Formele interne klachtenbehandeling**

In 2021 behandelden we 8 klachten volgens de formele weg.

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

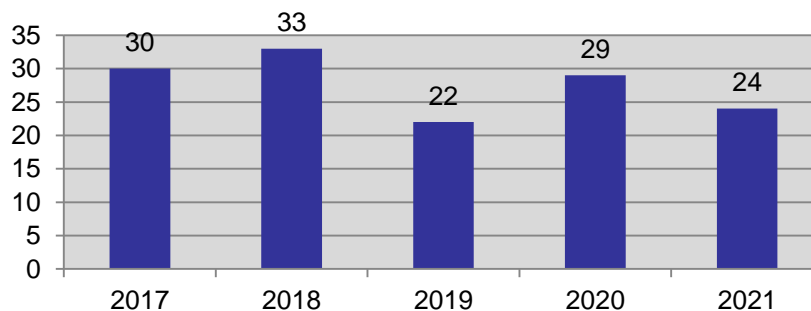
De gemeentelijke ombudsman ontving 2 klachten voor de externe klachtenprocedure. De behandeling van deze klachten was nog niet afgerond in 2021. De klachten staan wel vermeld in het overzicht.

Klagers benaderen de gemeentelijke ombudsman soms ook rechtstreeks zonder dat er al een formele interne klachtenprocedure is gevolgd. In die gevallen neemt de ombudsman contact op met de klager en met de klachtencoördinator. De klachtencoördinator informeert de klager daarna over de behandeling van zijn klacht. Meer informatie hierover is te lezen in het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

- Het aantal klachten in de afgelopen vijf jaar ligt tussen de 33 en 22. Dit jaar ontving de gemeente 24 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 2021 handelde de gemeente zelf 16 klachten informeel af (In 4 gevallen was een externe organisatie betrokken. Klagers richten zich ook dan vaak tot de gemeente). In 2021 ontving de gemeente 6 klachten voor de formele klachtenbehandeling. In één van die gevallen ging de klacht over een externe organisatie.
- Vanuit de formele interne klachtbehandeling ontving de gemeentelijke ombudsman 2 klachten. De klachten waren in 2021 nog in behandeling.

Aantal ontvangen klachten vanaf 2017



TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

Totaal aantal klachten per afdeling

De afdelingen met de meeste klantcontacten ontvangen vaak de meeste klachten. Vorig jaar ontving de afdeling Beleid en Ontwikkeling ineens meer klachten dan normaal. Deze hadden vooral te maken met de uitvoeringspraktijk, maar klagers formuleerden deze klachten als een gedraging. In 2021 zien we weer dat de beide afdelingen met veel klantcontacten (Belastingen en Buitenruimte en Dienstverlening) de meeste klachten ontvingen.

- De afdeling Belastingen en Buitenruimte ontving 4 klachten over Munitax. Deze gingen over onduidelijke communicatie, de telefonische bereikbaarheid van Munitax, het feit dat een bedrijf nog geen digitale aanslag kan ontvangen en de wijze waarop een taxatie is verlopen en de informatie over de taxatie. Daarnaast kwamen er 2 klachten binnen over de buitenruimte. Een inwoner klaagde dat hij niets meer hoorde over zijn verzoek om een boom te kappen. Een andere klacht had te maken met een verzoek om een kerstboom te plaatsen. De inwoner diende dit verzoek digitaal in maar kreeg geen reactie.
- De afdeling Dienstverlening ontving 6 klachten. Men klaagde over de bejegening, de communicatie rondom de behandeling van een bezwaar, geen goede informatie en de behandeltermijn. In het formele traject klaagde een inwoner over het ontbreken van regie op het proces voor hulp voor haar kinderen.
- De afdeling Beleid en Ontwikkeling ontving 3 klachten. In een situatie gaf een inwoner aan de wijze van bejegening onprettig te vinden rondom de handhaving op de Groene Heuvels. De andere klachten hadden te maken met de contacten rondom schoolverzuim en de informatie over het vestigen van een bedrijf.

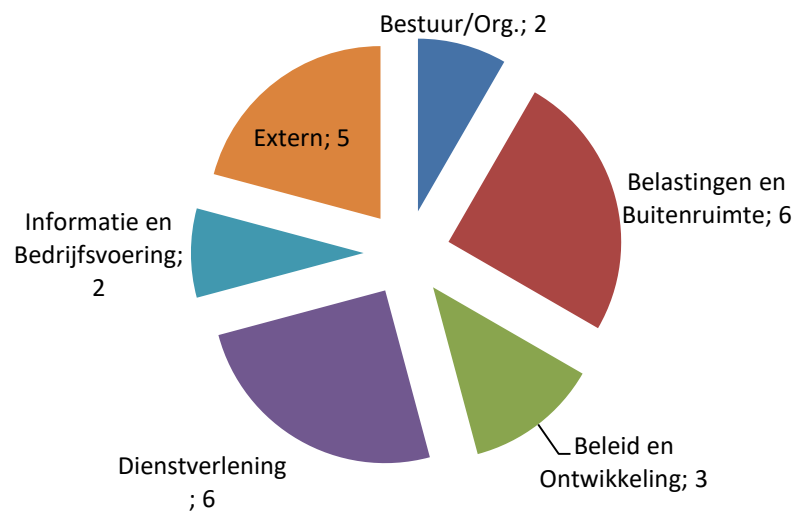
TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

Totaal aantal klachten per afdeling

- Het Bestuur ontving 2 klachten. De klachten hadden allebei te maken met de communicatie en bejegening rondom het proces voor een tijdelijke locatie van een school.
- De afdeling Informatie en Bedrijfsvoering ontving 2 klachten over de behandeltermijn van een bezwaar en een verzoek om een stukje grond van de gemeente over te nemen.
- In 5 gevallen klaagde men bij de gemeente over een externe organisatie. Dit is een toename vergeleken met voorgaande jaren. Inwoners klaagden over de trage afhandeling en de communicatie van een zorgorganisatie die een rolstoel levert en zorgt voor aanpassingen. Daarnaast waren er 2 klachten over de communicatie/bejegening en onzorgvuldige behandeling van het bedrijf Winst uit je woning. Ook klaagde een inwoner over de bejegening door een medewerker van de ODRN. In het formele traject behandelde de gemeente na afstemming met een deurwaarderskantoor een klacht.
- De gemeentelijke ombudsman ontving na de formele interne klachtenbehandeling 2 klachten. De externe klachtenbehandeling hiervan was in 2021 nog niet afgerond.

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

- *Informatie/Communicatie (27 %)*

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

- de ontvangst van aanvullende stukken op een bezwaar en de slordigheid van verkeerd briefpapier
- de uitsluitend schriftelijke communicatie rondom de behandeling van een bezwaar
- het ontbreken van informatie op de website over de individuele inkomenstoelage
- de communicatie van medewerkers van een zorgorganisatie
- de wijze van communiceren over de afwikkeling van een verzoek rondom subsidie (aanschaf verlichting)
- de correspondentie na indienen bezwaarschriften belastingen
- de vestiging van een bedrijf
- het proces rondom de vestiging van een tijdelijke school
- het proces rondom hulp voor kinderen (regie ontbrak)

- *Behandeltermijn (21 %)*

In deze gevallen ging het om de trage behandeling van:

- een verzoek om een boom te kappen
- een verzoek via het contactformulier op de website om een kerstboom te mogen plaatsen
- een aanvraag voor persoonsgebonden budget
- het verzoek om een stukje grond van de gemeente te kopen
- de behandeling van een bezwaar

AARD VAN DE KLACHTEN

Vervolg aard van de klachten

- *Bejegening (19 %)*

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

- handhaving op de Groene Heuvels
- een adoptie
- bezoek aan het gemeentehuis zonder afspraak
- schoolverzuim
- een uitspraak over bewoners

- *Uitvoeringspraktijk (8 %)*

Deze klachten hebben vaak te maken met verwachtingen van klagers. Zo vond een ondernemer het niet meer van deze tijd dat een bedrijf geen digitale aanslag ontvangt over de gemeentelijke belastingen. En een inwoner vond het bezoek van een taxateur om de status van zijn woning op te nemen een vreemde gang van zaken. Essentiële punten werden niet meegenomen in zijn ogen.

- *Bereikbaarheid (4 %)*

De klacht had te maken met de bereikbaarheid van Munitax na de oplegging van de aanslagen.

AARD VAN DE KLACHTEN

Vervolg aard van de klachten

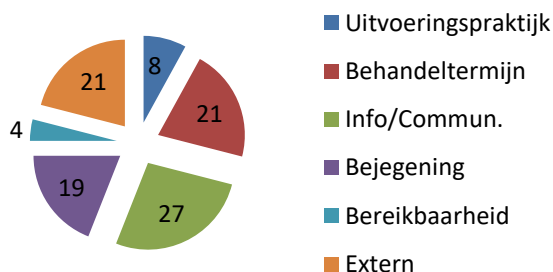
- *Extern (21 %)*

De klachten over externe organisatie hadden de maken met:

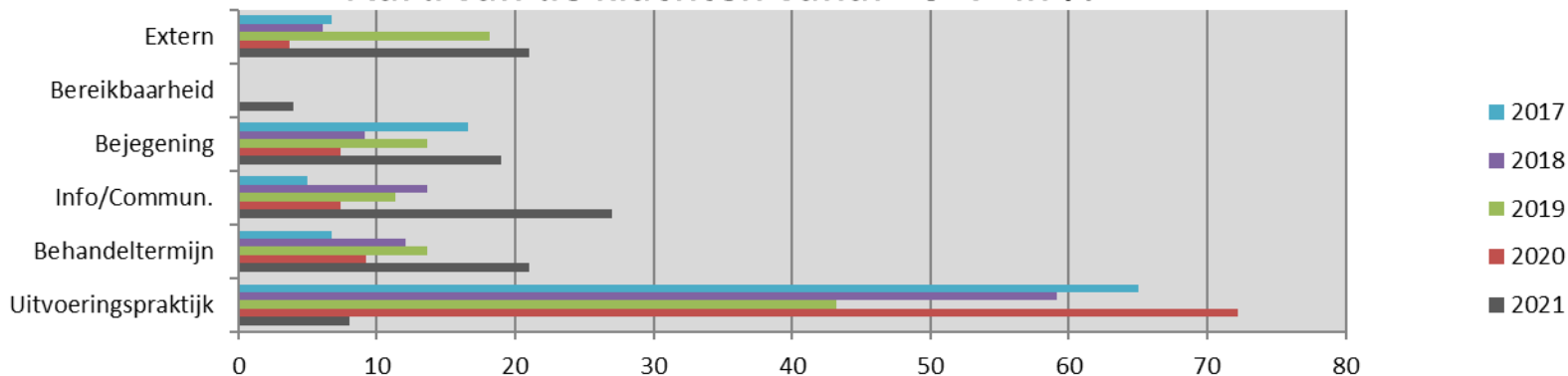
- *de communicatie van een zorgorganisatie*
- het informeren naar een bestelling van verlichting
- de bejegening bij de vraag naar een bestelling van verlichting
- het aanspreken op werkzaamheden van een vrijwilliger voor een kerk
- de bejegening bij het bezoek van een deurwaarder

AARD VAN DE KLACHTEN

2021: aard van de klachten in %



Aard van de klachten vanaf 2017 in %



WIJZE VAN INDIENEN VAN KLACHTEN

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

In 2021 ontving de gemeente klachten op de volgende wijze:

- **Digitaal (digitaal formulier, e-mail, social media): ca. 67%**
- **Telefonisch: -**
- **Schriftelijk: ca. 29%**
- **Persoonlijk: 4%**

De afgelopen jaren dienden de meeste klagers hun klacht digitaal in. Dit jaar was dit percentage vergelijkbaar met vorig jaar (62%). Klagers dienden in 2021 hun klachten niet telefonisch in. In 2020 was dat in 10% van de gevallen en in 2019 was dat ineens een stuk hoger (32%). Hiervoor is geen duidelijke verklaring. Het aantal schriftelijke klachten was vergelijkbaar met het jaar daarvoor (28% in 2020). Soms ontvangt de gemeente ook het verzoek om persoonlijk een klacht in te mogen dienen. Dat was in 2021 het geval.

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 in 2021 4 klachten die te maken hadden met het Sociaal Domein. In drie gevallen was de klager tevreden na informele behandeling. Een klacht over de communicatie/informatie en het ontbreken van regie behandelde de gemeente formeel. Informatie hierover is terug te vinden in het klachtenoverzicht.

SAMENVATTING

De gemeente zet al jaren in op informele klachtenbehandeling volgens de principes van prettig contact met de overheid. In 2021 lukte dat in 66% van de gevallen. Persoonlijk contact staat hierbij centraal. Snel contact opnemen met de klager om te kijken wat er speelt en samen met de klager en de betrokken teams bekijken wat de beste manier is voor het behandelen van de klacht.

In de nieuwe klachtenverordening die binnenkort van kracht is, is deze informele aanpak nu ook opgenomen met een duidelijke toelichting. Het is daarbij altijd belangrijk dat ook de klager hiervoor open staat en dat hij precies weet wat het verschil is met de formele klachtenbehandeling.

Voor klagers is de reden om een klacht in te dienen vaak ook dat er iets verbetert. En dat een ander niet overkomt wat zij hebben meegemaakt. Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het contact met onze gemeente prettig verloopt en dat we open staan om van elkaar te leren. Volgens onze dienstverleningsvisie stellen we onze inwoners centraal. We kijken daarbij naar de situatie en gaan niet alleen uit van regels. Zo maken we Beuningen samen.

AANBEVELINGEN

Bij de behandeling van klachten gaan we uit van de behoorlijkheidswijzer van de nationale ombudsman ([/www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer](http://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer)). Het gaat er daarbij om dat overheid/gemeente en inwoners op een gelijkwaardige wijze met elkaar omgaan. De normen sluiten aan op ons motto 'Beuningen maken we samen' en op onze uitgangspunten van dienstverlening (mens centraal, meer selfservice, minder regels, meer gemak). Dit betekent dat:

1. We leren door de ogen van onze inwoners naar de situatie te kijken – we de mens centraal stellen.
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:

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

Met het vaststellen van de nieuwe klachtenverordening zorgt de klachtencoördinator voor duidelijke communicatie over de informele en formele aanpak en de uitgangspunten van goed overheidsoptreden. De informatie is daarna te vinden op intranet. Daarnaast brengt de klachtencoördinator 4x per jaar klachtenbehandeling onder de aandacht in berichten op intranet.

Een extra aandachtspunt vormen de afspraken die wij maken met externe partijen als het gaat om onze uitgangspunten van dienstverlening. Wij willen dat onze inwoners daar kunnen rekenen op eenzelfde klantgerichtheid.

BIJLAGE: OVERZICHT KLACHTEN 2021

Bij dit jaarverslag hoort een aparte bijlage met het overzicht van alle klachten die de gemeente in 2021 ontving.