

Jaarverslag 2022
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 2022. We stellen onze inwoners centraal in onze dienstverlening. Dit betekent dat we ons best doen om te handelen vanuit hun perspectief.

We willen leren van klachten.

We pakken klachten snel en persoonlijk op. Dat is de kracht van klachtenbehandeling. We staan de klager te woord vanuit een open en oplossingsgerichte houding. We proberen de behandeling van een klacht laagdrempelig in te steken en met de klager in gesprek te gaan, het zogenaamde informele traject. Vaak levert dit wederzijds begrip op en is de klager daarna tevreden. Lukt dat niet dan kan de klager alsnog de formele procedure kiezen. Van de 29 klachten behandelden we in 2022 4 klachten via de formele klachtenbehandeling.

De meeste klachten gingen over een lange behandeltermijn en het niet goed communiceren en informeren. Achter de schermen zijn we vaak druk bezig met een zaak. Inwoners weten dat niet als we niet tussentijds geen bericht sturen dat de behandeling langer duurt of niet informeren wat we in de tussentijd doen. Inwoners worden ongeduldig en boos. Dit levert dan klachten op die we hadden kunnen voorkomen. Ingewikkelder is het als de inhoud van een zaak en gedragingen door elkaar lopen. Ook dan proberen we altijd eerst in gesprek te gaan om duidelijkheid te geven en begrip te tonen voor irritaties. Daarna is het meestal mogelijk om inhoudelijk verder op de zaak in te gaan.

De klachtencoördinator helpt daarbij en geeft vanuit een onafhankelijke positie aanbevelingen.

In de bijlage bij 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 2022*
- Onderscheid tussen intern en extern klachtrecht
 - *In eerste instantie behandelt de gemeente een klacht zelf (interne klachtenbehandeling).*
 - *Is de klager niet tevreden? Dan kan hij zich 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
MT-lid
Gemeentesecretaris/griffier
Wethouder
Burgemeester
College van burgemeester en wethouders
Gemeenteraad

Klachtbehandelaar:

Lid MT*/gemeentesecretaris
Gemeentesecretaris
Burgemeester
Lid college van burgemeester en wethouders**
Lid college van burgemeester en wethouders**
College van burgemeester en wethouders
Gemeenteraad

*

Bij informele klachtenbehandeling

Het MT-lid is de manager van de medewerker over wiens gedraging de klacht gaat.

Bij formele klachtenbehandeling

Het MT-lid is niet de manager van de medewerker over wiens gedraging de klacht gaat.

**

Bij een klacht over een collegelid ondersteunt een MT-lid bij de besluitvorming.

BEHANDELING VAN KLACHTEN

De klachtencoördinator

- Checkt de klacht op ontvankelijkheid.
- Informeert de manager en de betrokken medewerker(s) over een klacht en verzoekt om contact op te nemen met de klager: start informele traject.
- Ondersteunt en bewaakt een zorgvuldige afronding van een informeel traject.
- Informeert en ondersteunt 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 dit verloopt niet volgens de klachtenprocedure.
- Bezwaar- en beroepschriften. Deze gaan over de inhoud van een besluit.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

- **Totaal aantal klachten**

In 2022 ontving de gemeente 29 klachten. Van deze klachten ging er 1 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 25 gevallen was het mogelijk om de klachten met de klager en de betrokken afdeling op te lossen.

- **Formele interne klachtenbehandeling**

In 2022 behandelden we 4 klachten volgens de formele weg.

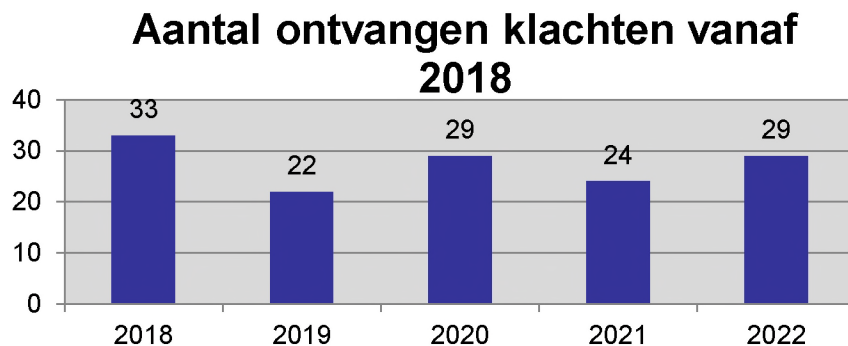
- **Formele externe klachtenbehandeling (door de gemeentelijke ombudsman)**

De gemeentelijke ombudsman ontving 1 klacht voor de externe klachtenprocedure en rondde de behandeling van 2 klachten uit 2021 af. De klachten staan vermeld in het overzicht.

Klagers benaderen de gemeentelijke ombudsman soms ook rechtstreeks zonder dat er al een formele interne klachtenprocedure heeft plaatsgevonden. In die gevallen neemt de ombudsman contact op met de klager en met de klachtencoördinator. Soms is het voldoende om de betrokken afdeling weer in contact te brengen met de klager. Een andere keer informeert de klachtencoördinator de klager 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 22 en 33. Dit jaar ontving de gemeente 29 klachten. Het aantal is dus in lijn met voorgaande jaren.
- 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 2022 handelde de gemeente zelf 25 klachten informeel af. In 1 van deze gevallen was een externe organisatie betrokken. Klagers richten zich ook dan vaak tot de gemeente. In 2022 ontving de gemeente 4 klachten voor de formele klachtenbehandeling.
- Vanuit de formele interne klachtbehandeling ontving de gemeentelijke ombudsman 1 klacht en handelde 2 klachten uit 2021 af.



TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

Totaal aantal klachten per afdeling

De afdelingen Belastingen en Buitenruimte en Dienstverlening ontvingen vorig jaar de meeste klachten. Dit zijn de afdelingen met de meeste klantcontacten. Ook andere jaren zagen we dat veel klantcontacten ook eerder klachten opleveren. Het Bestuur en de afdeling Informatie en Bedrijfsvoering ontvingen in 2022 geen klachten.

- **De afdeling Belastingen en Buitenruimte – 13 klachten**

Deze afdeling ontving 7 klachten over Munitax. De klachten gingen voornamelijk over de uitvoeringspraktijk, de behandeltermijn en informatie en communicatie. Als het gaat om de uitvoeringspraktijk dan heeft dat vaak te maken met een specifieke situatie waardoor er iets mis is gegaan. Zo ontving een inwoner een aanslag voor rioolheffing terwijl hij de afvoer zelf geregeld had. Ook de verschillende aanschrijvingen voor een recreatiewoning verliepen verwarrend en niet eenduidig. Daarnaast kwam het voor dat een automatische incasso was vervallen zonder opdracht van de inwoner. Inwoners begrijpen ook niet altijd waarom de behandeltermijn van een bezwaarschrift lang duurt. Hierover communiceert Munitax wel maar de lange behandeltermijn is anders dan bij andere bezwaarschriften.

Er kwamen 6 klachten binnen over de buitenruimte. In 4 van de gevallen klaagde men over de behandeltermijn. Inwoners benaderden de gemeente voor overlast van containers van een bedrijf, veel onkruid in de woonomgeving en het aanbod om samen naar een oplossing te kijken, een rioleringsprobleem en aandacht voor parkeerproblemen in de straat. Is niet duidelijk wanneer men een reactie kan ontvangen? Dan dient men een klacht in om de zaak te bespoedigen. Het komt ook voor dat men al eerder een antwoord ontving maar het daar niet mee eens was. Men blijft de gemeente benaderen. Klachten over bejegening hadden te maken met het aanspreken op parkeergedrag en een reactie over de afspraken rondom afval in de Slottuin.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

- **De afdeling Beleid en Ontwikkeling – 2 klachten**

In een situatie klaagde een inwoner over het feit dat hij via de pers moest vernemen dat er plannen waren om te bouwen in zijn buurt. Het bleek dat de gemeente een verzoek om te bouwen had afgewezen. Inwoners waren daarom niet geïnformeerd over de plannen. Daarnaast wachtten inwoners te lang op een concept bestemmingsplanwijziging. Zij ontvingen geen tussentijdse informatie en hadden het gevoel dat de gemeente hen in de wachtstand zette.

- **De afdeling Dienstverlening - 13 klachten**

De klachten hadden voornamelijk te maken met informatie/communicatie, de uitvoeringspraktijk en bejegening. De informatie en communicatie was niet duidelijk rondom het aanvragen van een rijbewijs, de stand van zaken van de uitbetaling van energietoeslag, een identiteitskaart voor een pleegkind, het informeren naar een kleinere woning en de hulpverlening vanuit meerdere disciplines voor een kind. Klachten over de uitvoeringspraktijk hebben vaak te maken met onduidelijkheid over hoe zaken werken. Soms kan het anders maar soms is de gemeente afhankelijk van wetgeving. Bijvoorbeeld als het gaat om het opvragen van veel stukken.

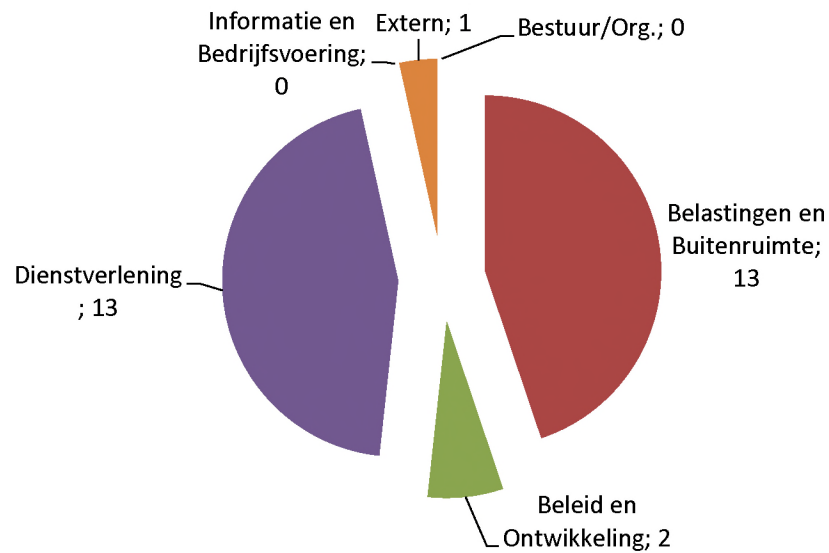
- **Externe organisatie – 1 klacht**

De klacht had te maken met de slechte communicatie vanuit de Gemeentelijke Krediet Bank (GKB). De gemeente maakt een plan rondom schuldsanering en de GKB voert dit uit met de cliënt.

- De gemeentelijke ombudsman ontving na de formele interne klachtenbehandeling 1 klacht. Deze klacht is nog in behandeling. Daarnaast rondde de gemeentelijke ombudsman 2 klachten uit 2021 af.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

Totaal aantal klachten per afdeling



AARD VAN DE KLACHTEN

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

- *Behandeltermijn (29,9%)*

In deze gevallen ging het om:

- een vraag rondom de betaling van belastingen
- een verzoek om duidelijkheid over rioolheffing
- lang wachten op een reactie na meldingen over overlast container, onkruid en een parkeer- en rioleringsprobleem
- geen reactie op een concept bestemmingsplanwijziging
- een late verwerking van een verhuizing
- lang wachten op de uitbetaling van energietoeslag
- onduidelijkheid over een taxatierapport
- de afhandeling van bezwaar WOZ

- *Uitvoeringspraktijk (26,4%)*

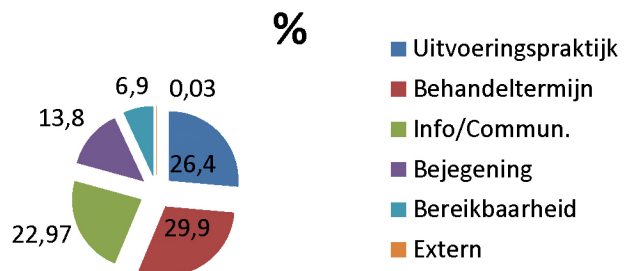
Deze klachten hebben vaak te maken met verwachtingen van klagers. Zo begrijpen inwoners verschillende uitvoeringszaken niet altijd rondom belastingen. Munitax is ook afhankelijk van informatie van andere gemeenten. Rondom de energietoeslag vroegen inwoners zich af waarom de gemeente deze niet sneller kon aanbieden. Ook de administratieve handelingen die nodig zijn om een zorgaanvraag aan te passen of afspraken rondom het leeg maken van een woning zorgden voor onbegrip.

AARD VAN DE KLACHTEN

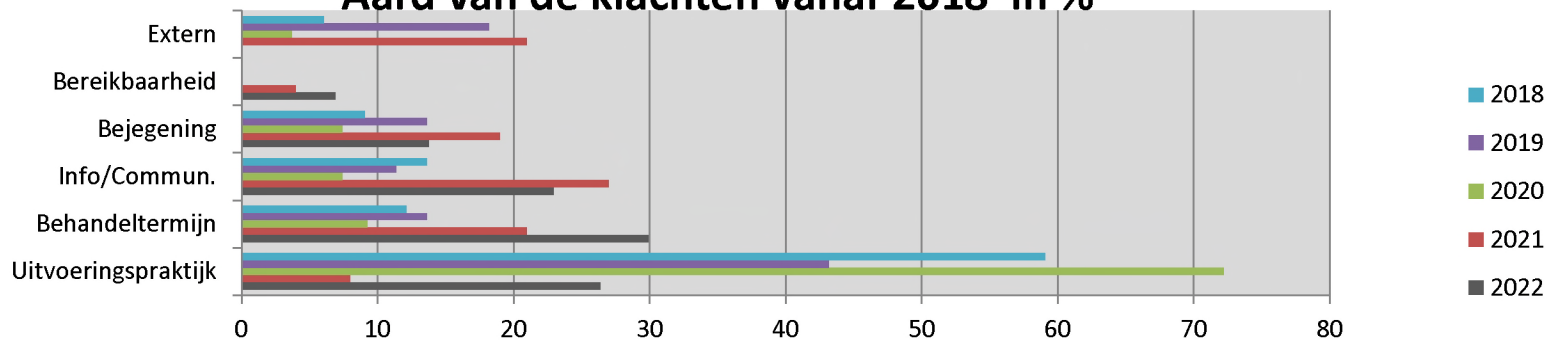
- *Informatie/Communicatie (22,97%)*
 - geen duidelijke communicatie over een foutieve aanschrijving
 - geen informatie over afval na vragen hierover
 - geen informatie over bouwplannen
 - onduidelijke communicatie over de aanvraag van een rijbewijs
 - geen communicatie over de behandeltermijn van een aanvraag energietoeslag
 - onduidelijke informatie na een vraag over verhuizing naar een kleinere woning
 - wijze van communiceren na het intrekken van een incassomachtiging
 - geen transparantie/duidelijke communicatie in het hulpverleningsproces
- *Bejegening (13,8%)*
 - autoritaire houding medewerker bij vraag over afspraken afval
 - onprettige houding medewerker bij vraag over een WMO indicatie
- *Bereikbaarheid (6,9%)*
 - niet terugbellen én niet bereikbaar zijn Munitax
 - niet bereikbaar zijn medewerker bij regelen partnerschapsregistratie
- *Externe organisatie (0,03%)*
 - geen communicatie meer vanuit de Gemeentelijke Krediet Bank

AARD VAN DE KLACHTEN

2022: aard van de klachten in



Aard van de klachten vanaf 2018 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 2022 ontving de gemeente klachten op de volgende wijze:

- **Digitaal (digitaal formulier, e-mail, social media):** 24x (ca. 83%)
- **Telefonisch:** -
- **Schriftelijk:** 5x (ca. 17%)
- **Persoonlijk:** -

De afgelopen jaren dienden de meeste klagers hun klacht digitaal in. Dit jaar was dit percentage weer hoger dan de jaren daarvoor, namelijk 83% (vorig jaar (62%). Klagers dienden in 2022 hun klachten niet telefonisch of persoonlijk 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 lager, namelijk 17% (vorig jaar 29%). Inwoners kiezen er vaker voor om op het moment dat het hen uitkomt direct digitaal een klacht in te dienen. Wij vergemakkelijken deze dienstverlening en we zien dat dit past bij deze tijd. We houden wel alle kanalen open voor inwoners om ons te kunnen laten weten dat zij niet tevreden zijn.

KLACHTEN IN HET SOCIAAL DOMEIN

Klachten in het Sociaal Domein zijn divers. De uitvoering gebeurt samen met andere partijen. De klachten zijn te vinden in het overzicht onder de afdeling Dienstverlening.

Het Sociaal Team heeft het afgelopen jaar een doorontwikkeling doorgevoerd. Belangrijkste veranderingen zijn dat de kortdurende hulpverlening uit het Sociaal Team is gepositioneerd en direct bij de inwoner achter de voordeur plaats vindt (wordt door MEE en Sterker uitgevoerd, medewerkers kunnen niet meer indiceren). Er zijn 3 procesregisseurs toegevoegd die de regie voeren op het proces in zeer complexe casuïstiek. Aan het Sociaal Team zijn 2 schoolmaatschappelijk werkers toegevoegd die op onze (Basis) onderwijsinstelling aanwezig zijn in het kader van preventie om geïndiceerde zorg te voorkomen. En als laats is er OJG ondersteuner jeugd GGZ toegevoegd die gepositioneerd zijn bij onze huisartsen als sparringpartner en toeleider naar de juiste/best nodige zorg voor kinderen. Verder voert het Sociaal Team regie op doel en resultaat en is de gemeente in de lead.

Met deze ontwikkelingen is de gemeente een duidelijker aanspreekpunt. Klachten hadden in 2022 onder andere te maken met het ontbreken van regie. Dit alles is ook in de lijn met de verbeterpunten die de gemeentelijke ombudsman heeft aanbevolen in haar onderzoek/uitkomst naar aanleiding van een klachtenbehandeling.

SAMENVATTING

De gemeente zet al jaren in op informele klachtenbehandeling volgens de principes van prettig contact met de overheid. In 2022 lukte dat in 86% van de gevallen (66% in 2021). 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 sinds half vorig jaar van kracht is, is deze informele aanpak ook apart 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 inwoners 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 de Beuningse kernwaarden waarbij we ook de nadruk leggen op betrokkenheid en verbinding. 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. Iedereen moet kunnen meedoen.
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 zorgde de klachtencoördinator voor advies en begeleiding bij de nieuwe klachtbehandelaars. Ook liet de klachtencoördinator vorig jaar een infographic maken voor intern gebruik/informatie. Deze is te vinden op intranet.

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

BIJLAGE: OVERZICHT KLACHTEN 2022

Bij dit jaarverslag hoort een aparte bijlage met het overzicht van alle klachten die de gemeente in 2022 ontving.