

**Jaarverslag 2023
Interne klachtenbehandeling
gemeente Beuningen**

BEUNINGEN MAKEN WE SAMEN



INHOUD

- **Inleiding**
- **Behandeling van klachten**
- **Totaaloverzicht klachten**
- **Aard van de klachten**
- **Wijze van indienen klachten**
- **Samenvatting en aanbevelingen**
- **Bijlage: overzicht klachten**

INLEIDING

Dit is het jaarverslag van de klachtencoördinator over de interne klachtenbehandeling van de gemeente Beuningen in 2023. We stellen onze inwoners centraal in onze dienstverlening door te handelen vanuit hun perspectief.

We willen leren van klachten.

We streven ernaar om klachten snel maar ook persoonlijk op te pakken. 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 34 klachten behandelden we in 2023 10 klachten via de formele klachtenbehandeling.

De meeste klachten gingen over de uitvoeringspraktijk en het niet goed communiceren en informeren. Klachten over de uitvoeringspraktijk hebben vaak te maken met verwachtingen en onduidelijkheid over hoe zaken werken. Soms kan het anders maar soms is de gemeente afhankelijk van wetgeving. Dit levert klachten op die we kunnen voorkomen als we onthouden te informeren. 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 2023 ontving de gemeente 34 klachten. In de bijlage vindt u een uitgebreid overzicht van de aard van de klachten met een beschrijving hoe de gemeente het heeft afgehandeld.

- **Informele klachtbehandeling**

In 24 gevallen was het mogelijk om de klachten met de klager en de betrokken afdeling op te lossen. Waarvan er 2 nog niet zijn opgelost

- **Formele interne klachtenbehandeling**

In 2023 behandelden we 10 klachten volgens de formele weg.

- **Externe klachtenbehandeling**

In 2023 behandelden we 2 klachten voor externe organisaties, beide waren gedeeltelijk gericht naar de gemeente Beuningen.

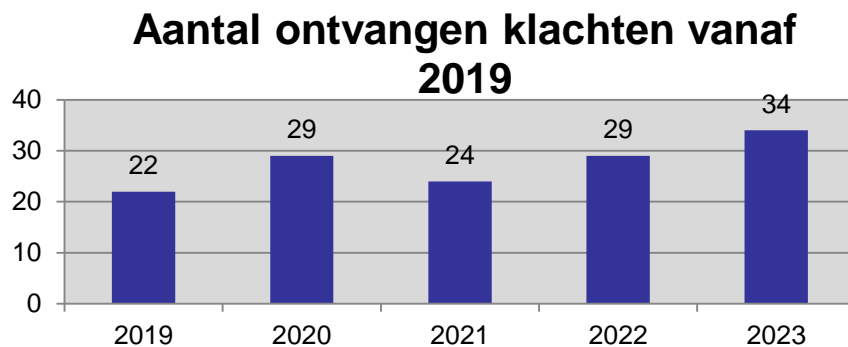
- **Formele externe klachtenbehandeling (door de gemeentelijke ombudsman)**

De gemeentelijke ombudsman ontving 8 klachten, waarvan 7 intern zijn doorverwezen en bij 1 is er bemiddeld.

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 29. Dit jaar ontving de gemeente 34 klachten. Dit is iets meer dan de 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 2023 handelde de gemeente zelf 24 klachten informeel af. In 2023 ontving de gemeente 10 klachten voor de formele klachtenbehandeling.



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 2023 geen klachten.

- ***De afdeling Belastingen en Buitenruimte – 17 klachten***

Deze afdeling ontving 9 klachten over Munitax. De klachten gingen voornamelijk over de uitvoeringspraktijk, de behandeltermijn en de bereikbaarheid. Als het gaat om de uitvoeringspraktijk dan heeft dat vaak te maken met een specifieke situatie waardoor er iets mis is gegaan. Zo heeft een inwoner de WOZ-beschikking niet ontvangen nadat hier meerdere keren om is gevraagd. Er worden ook vaker terugbelverzoeken achter gelaten, maar inwoners worden dan ook niet teruggebeld. 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, Munitax heeft namelijk tot aan het einde van het belastingjaar om dit af te handelen.

Er kwamen 7 klachten binnen over de buitenruimte. In deze gevallen klaagde men over de behandeltermijn en bejegeningen. Het is wel eens voorgekomen dat er discussies ontstaan tussen de handhavers en de inwoners. Hierin is het belangrijk dat de discussies door de handhavers op een professionele manier worden gehouden en dat de inwoners dit ook doen op een nette manier.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

- **De afdeling Dienstverlening - 11 klachten**

De klachten hadden voornamelijk te maken met informatie/communicatie en de behandeltermijn. De informatie en communicatie was niet duidelijk rondom het doorgeven van verhuizingen. Klachten over de behandeltermijn gingen over zaken die te laat werden opgepakt, bijvoorbeeld een beëdiging bijzondere ambtenaar die niet op tijd werd behandeld voor het huwelijk. Klacht van een andere gemeente omdat er te laat antwoord kwam over een vermissingsmelding. 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.

- Het Sociaal team ontving 4 klachten. Ze gingen allemaal over de uitvoeringspraktijk. Inwoners hebben vaak bepaalde verwachtingen van de afdeling, zo heeft een inwoner bij een huisbezoek vernomen dat de gemaakte afspraken schriftelijk opgestuurd zouden worden, deze zijn niet ontvangen. Er was 1 klacht over de behandeltermijn, zo heeft een inwoner een uitkering aangevraagd en tien maanden later nog geen reactie ontvangen. In zo'n situatie is het van belang dat de inwoner zich gehoord voelt aangezien er bij financiële zaken veel emoties komen kijken.
- Er was ook sprake van 1 klacht die deels was gericht op de gemeente Nijmegen, team Geldzorgen, in samenwerking met de afdeling Dienstverlening. De gemeente Beuningen heeft deze formeel afgehandeld en is grotendeels gegrond verklaard. De klacht had te maken met een verkeerd opgestelde dossier en een lange behandeltermijn.

TOTAALOVERZICHT KLACHTEN

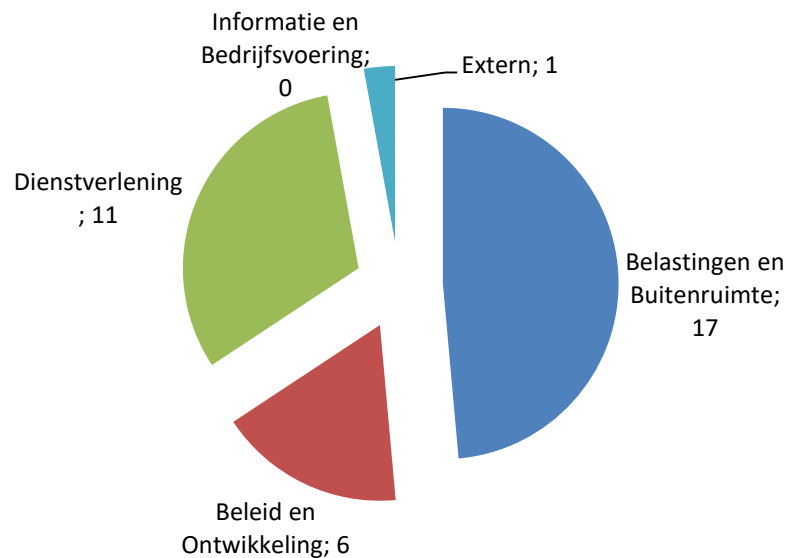
- ***De afdeling Beleid en Ontwikkeling – 6 klachten***

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 zetten. Er was ook sprake van een klacht die gedeeltelijk extern is afgehandeld door de ODRN. Het ging hierom de behandeling van een vergunningsaanvraag wat volgens hen niet is gegaan zoals is omschreven in het beleid van de gemeente Beuningen.

- Er was ook sprake van een klacht die gedeeltelijk extern is afgehandeld door de ODRN. Het ging daarbij om de behandeling van een vergunningsaanvraag die volgens hen niet is verlopen zoals is omschreven in het beleid van de gemeente Beuningen.

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.

- *Uitvoeringspraktijk (36%)*

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.

- *Informatie/Communicatie (33%)*

- geen duidelijke communicatie over een foutieve aanschrijving
- geen informatie over afval na vragen hierover
- geen informatie over werkverkeer ontvangen
- onduidelijke communicatie over het legaliseren van handtekening
- onvoldoende gehoord bij het melden van trillingen in woning
- onduidelijke informatie na het melden van een verhuizing
- wijze van communiceren na het intrekken van een incassomachtiging
- geen transparantie/duidelijke communicatie in het hulpverleningsproces

AARD VAN DE KLACHTEN

- *Behandeltermijn (15,5%)*

In deze gevallen ging het om:

- een vraag rondom de betaling van belastingen
- een verzoek om terug gebeld te worden
- lang wachten op een reactie na melding bij de handhavers
- geen reactie op een concept bestemmingsplanwijziging
- lang wachten op afhandeling van beëdiging bijzondere ambtenaar
- onduidelijkheid over een taxatierapport
- de afhandeling van bezwaar WOZ

- *Bejegening (9,5%)*

- autoritaire houding medewerker bij het bespreken kwijtscheldingsformulier
- onprettige houding handhaver bij een interactie met inwoner

- *Bereikbaarheid (4,5%)*

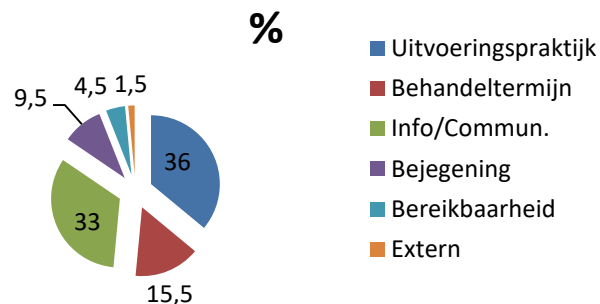
- niet terugbellen én niet bereikbaar zijn Munitax
- niet bereikbaar zijn voor andere gemeente betreft melding vermissing

- *Extern (1,5%)*

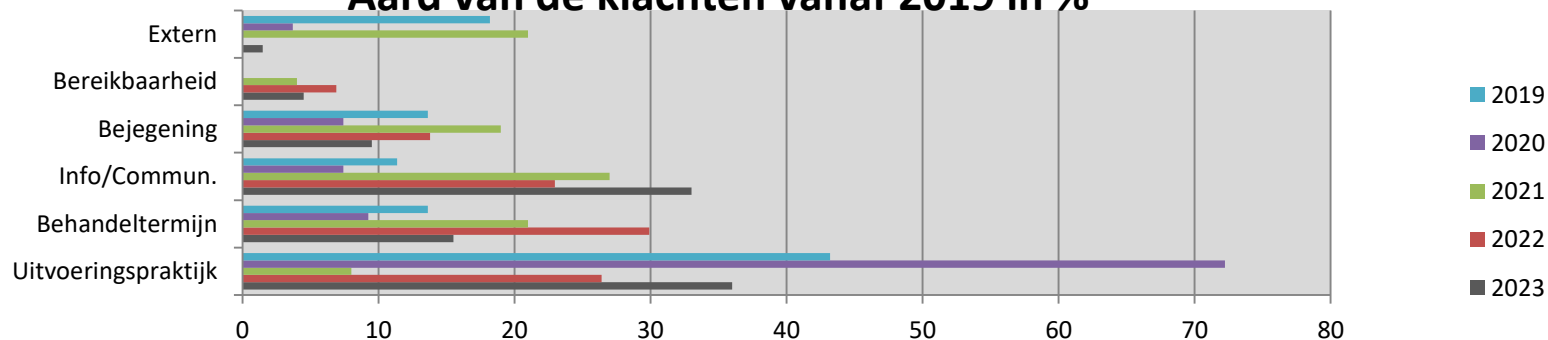
- schuldhulpverlening gemeente Nijmegen, team Geldzorgen (gedeeltelijk ook richting afdeling Dienstverlening)
- wijze behandeling over een aanvraag van vergunning bij de ODRN

AARD VAN DE KLACHTEN

2023: aard van de klachten in



Aard van de klachten vanaf 2019 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 2023 ontving de gemeente klachten op de volgende wijze:

- **Digitaal (digitaal formulier, e-mail):** 26x (ca. 76%)
- **Telefonisch:** 2x (ca. 6%)
- **Schriftelijk:** 6x (ca. 18%)
- **Persoonlijk:** -

De afgelopen jaren dienden de meeste klagers hun klacht digitaal in. Dit jaar was dit percentage lager dan de jaren hiervoor, namelijk 76% (vorig jaar (83%). Klagers dienden in 2023 hun klachten ook telefonisch in, in 2022 was dit niet het geval. Persoonlijk zijn er geen klacht ontvangen. 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 iets hoger, namelijk 18% (vorig jaar 17%). 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.

SAMENVATTING

De gemeente zet al jaren in op informele klachtenbehandeling volgens de principes van prettig contact met de overheid. In 2023 lukte dat in 70,5% van de gevallen (86% in 2022). 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 klachtenverordening 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**

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 2023

Bij dit jaarverslag hoort een aparte bijlage met het overzicht van alle klachten die de gemeente in 2023 ontving.