

Klachtenverslag gemeente Woensdrecht 2022

1. Inleiding
2. Werkwijze en klachten
 - 2.1. Ingekomen klachten
 - 2.2. Informeel afgehandelde klachten
 - 2.3. Formeel afgehandelde klachten
 - 2.4. Veelklager
 - 2.5. Trends
3. Nationale Ombudsman
4. Regionale klachtencommissie Jeugd
5. Wet open overheid en klachtenregistratie
6. Conclusies
 - 6.1. Toename
 - 6.2. Informele behandeling
 - 6.3. Veelklaaggedrag
7. Aanbevelingen

1. Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) verplicht bestuursorganen zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over haar gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Een burger kan bij de gemeente een klacht indienen over de wijze waarop hij of zij is behandeld. Het gaat hier om onheuse bejegening.

Klachten worden in behandeling genomen door de klachtbehandelaars van de gemeente. Klachten die geen betrekking hebben op bestuursorganen en personen, bijvoorbeeld klachten die zien op onvrede over zaken in de openbare ruimte, zijn geen klachten in de zin van de Awb, hoewel deze wel vaak met het klachtformulier op de website worden ingediend. Deze worden doorgezet naar de betrokken teams als melding of verzoek.

Na afhandeling kan de klager, wanneer hij niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling, zich in tweede instantie wenden tot de Nationale Ombudsman. Klachten over jeugdprofessionals worden in eerste instantie door de regionale Klachtencommissie Jeugd behandeld, in afwijking van de reguliere procedure.

In dit verslag treft u een overzicht van het aantal ingekomen en behandelde klachten over het jaar 2022. Er wordt een onderscheid gemaakt per team en de wijze van afhandeling (hoofdstuk 2). Trends worden beschreven (2.5) en daarnaast heeft een klager zich in 2022 erg vaak tot de gemeente gericht (2.4). Deze klager heeft ook melding gedaan bij de Nationale ombudsman (hoofdstuk 3). Ondanks niet ingediende klachten over jeugdprofessionals, wordt in hoofdstuk 4 kort ingegaan op de regionale Klachtencommissie Jeugd. Tot slot volgt een doorkijk naar de Wet open overheid (hoofdstuk 5) en de conclusies en aanbevelingen (hoofdstuk 6 en 7) van de klachtbehandelaars.

2. Werkwijze en klachten

De basis voor klachtbehandeling ligt in hoofdstuk 9 van de Awb. In de Klachtenregeling gemeente Woensdrecht 2022 is dit nader uitgewerkt.

2.1 Ingekomen klachten

In 2022 zijn er 31 klachten ontvangen, waarvan er één is doorgezonden naar een andere instantie. In vergelijking met vorige jaren:

2020: 13 klachten

2021: 24 klachten

Tabel 1 Ingekomen klachten per team

Teams	Aantal	Formeel afgehandeld	Informeel afgehandeld	Niet in behandeling
Publieksplein	7	1	6	
Burgemeester	1			1
Staf	1		1	
Afdeling OBB (projectmanagement)	2		2	
Wijk en Dorpsbeheer	10		9	1
Zorg en ondersteuning	2	1	1	
Informatie en ondersteuning	1		1	
Leefomgeving	1		1	
Diverse medewerkers*	5			5
Totaal	25	2	21	2

* zie paragraaf 2.4

2.2 Informeel afgehandelde klachten

Wanneer een klacht binnenkomt en door de klachtbehandelaar wordt gekwalificeerd als een klacht, wordt door de klachtbehandelaar binnen twee werkdagen telefonisch contact opgenomen met de klager en, indien direct nodig, de beklagde. De klager wordt uitgenodigd om de klacht toe te lichten. In de meeste gevallen is de klager tevreden met het kunnen vertellen van het ongenoegen en wellicht wat uitleg van de klachtbehandelaar. In sommige gevallen wordt contact gelegd tussen klager en beklagde.

Een dergelijke informele behandeling heeft de voorkeur boven een formele behandeling. Afgezien van de tijd die een dergelijke behandeling vergt, is het ook zo dat de klachten dan wat langer liggen en klagers gaan “vastzitten” in de

klacht. Een snel contact helpt vaak om de ongenoegens weg te nemen, zodat een formele behandeling niet meer nodig is.

Klachten over Wmo- en jeugdprofessionals worden als eerste door de kwaliteitsmedewerkers opgepakt. De werkwijze is eender. Leidt de informele behandeling niet tot de gewenste oplossing, dan verzorgen de klachtbehandelaars de formele behandeling van klachten over Wmo-collega's. De klachten over jeugdprofessionals worden door de regionale Klachtencommissie Jeugd behandeld (zie hoofdstuk 4).

2.3 Formeel afgehandelde klachten

Er zijn twee klachten formeel behandeld. Dat wil zeggen dat een informele behandeling niet het resultaat heeft geleverd wat partijen wensten. De klagers en de beklagde medewerkers zijn uitgenodigd door de klachtbehandelaar. In een gezamenlijk gesprek zijn de klachten toegelicht. De beklagde medewerkers hebben een reactie gegeven, waarna de klachtbehandelaar een advies heeft geformuleerd over de klacht. Het advies is voorgelegd aan het college die uiteindelijk het besluit op de klacht heeft genomen.

De eerste klacht betreft een klacht over een Wmo-consulent. In het kader van een melding is er miscommunicatie ontstaan over wel en niet afgemaakte afspraken. De klachtbehandelaar is tot de conclusie gekomen dat klager onterecht heeft geklaagd.

De tweede klacht betreft een klacht over een medewerker burgerzaken. Bij het aanvragen van een briefadres is miscommunicatie ontstaan over in te sturen documenten en geldende termijnen. De klachtbehandelaar heeft geconcludeerd dat klager deels gelijk heeft. De miscommunicatie is te wijten aan beide partijen. Van het aanbod van de beklagde medewerker aan de klager om samen aan een oplossing te werken is helaas geen gebruik gemaakt.

2.4 Veelklager

De Nationale Ombudsman definieert een veelklager als:

Mensen die veel klagen zijn vrijwel direct te herkennen aan een veelvoud aan brieven of telefonische contacten, waarmee zij veel aandacht vragen. Zij zijn volhardend in hun klaaggedrag en uiten zich vaak bij tal van instanties. Vooral mensen die zelf getroffen zijn door narigheid in het leven, kunnen dit gedrag vertonen. De klager kan veel bezig zijn met details en regels, zodat hij het doel uit ogen verliest.

In mei 2022 is een klacht ingekomen van een inwoner van de gemeente inzake een huisuitzetting en de procedure voor het aanvragen van een briefadres. Na telefonisch contact tussen klachtbehandelaar en klager in een poging tot een

informele oplossing, is de zaak in de daaropvolgende maanden geëscaleerd. Het heeft geleid tot diverse klachten, waarvan er 5 zijn geregistreerd. De overige klachten (ca. 20 over diverse medewerkers/bestuurders) zijn niet meer als zodanig geregistreerd na een kennisgeving hiervan aan klager. De klachten richtten zich op de klachtbehandelaars, bezwaarbehandelaars, zorgmedewerkers, medewerkers van burgerzaken, wethouder, gemeentesecretaris en iedere andere medewerker waar hij mee in contact is geweest.

De klachten zijn op advies van de klachtbehandelaar door het college buiten behandeling gelaten. Reden hiervoor is het doel van klachtbehandeling, het herstel van de relatie tussen klager en gemeente. Klager heeft nimmer de indruk gegeven, in zijn talloze contacten met de gemeente, te willen werken aan herstel van die relatie. Met inachtneming van de adviezen inzake veelklagers van de Nationale Ombudsman en ook persoonlijk contact met de Ombudsman is uiteindelijk besloten de klachten niet in behandeling te nemen. Klager is hiervan op de hoogte gesteld en hem is tevens medegedeeld dat nader ingediende klachten niet in behandeling zullen worden genomen. Klager heeft zich tot de Nationale ombudsman gewend. (zie verder), maar de hele kwestie heeft ook tot agressiemeldingen van diverse collega's geleid.

De verwachting is dat dergelijke kwesties vaker gaan voorkomen vanwege allerlei externe omstandigheden. Voorkomen is natuurlijk het eerste doel, maar als het wel zover komt, is het aanbevelenswaardig een plan van aanpak te hebben hoe om te gaan met dergelijke situaties (zie aanbevelingen).

Een andere kwestie betreft een klager die zonder enige grondslag een schadevergoeding claimt bij de gemeente en daar vervolgens klachten over indient omdat een doorverwijzing naar juiste persoon/instantie niet wordt geaccepteerd. Het betreft feitelijk geen veelklager, maar een klager die ongefundeerd klachten indient over het onjuiste bestuursorgaan.

Klager had een huurovereenkomst met een exploitant van een recreatiepark. Deze huurovereenkomst is ontbonden, de gemeente heeft hier geen enkel aandeel in gehad, maar toch meent klager dat de gemeente, in de persoon van de burgemeester, de schade moet vergoeden. Er is geprobeerd telefonisch contact te leggen met klager, maar deze houdt dit af, hetgeen uiteindelijk heeft geleid tot een klacht over de burgemeester. Klager is wederom uitgenodigd de klacht mondeling toe te lichten, maar ook op deze uitnodiging is niet ingegaan, hetgeen uiteindelijk heeft geleid tot een niet in behandeling nemen van de klacht.

2.5 Trends

Er is sprake van een toename van de klachten gelet op de aantallen klachten in de twee voorgaande jaren. Hierin is de gemeente niet uniek. Onderzoek naar

omliggende gemeenten toont aan dat ook daar sprake is van een forse toename. Oorzaak hiervan is moeilijk te duiden, maar de coronajaren spelen daar zeker een rol in. Burgers zijn daarnaast vasthoudender geworden en het wordt steeds lastiger om een ontstaan negatief beeld van de gemeente te keren. Doen we het één keer niet goed, dan komt het nooit meer goed.

De meeste klachten gaan over teams met het meeste klantcontact, hetgeen begrijpelijk is. Miscommunicatie is de grootste oorzaak. Moeizame communicatie, niet terugbellen of mailen en wederzijds onbegrip zijn hier voorbeelden van. Dit is niet echt een trend, nu dit in de voorgaande jaren ook zo is geconstateerd, maar wel een telkens voorkomend euvel.

De verdeling van de klachten over de meeste teams blijft nagenoeg gelijk. Hier gelden twee uitzonderingen.

Bij het team Wijk en Dorpsbeheer is een forse toename te zien van 0 klachten in 2020, naar 5 klachten in 2021 en 10 klachten in 2022. Deze klachten zijn wel allemaal informeel afgehandeld. De klachten worden voortvarend opgepakt door het team.

Positieve uitzondering is het team Leefomgeving. Hier is een vermindering waar te nemen in de afgelopen 3 jaren (resp. 3, 9 en in 2022 1 klacht). Wat hiervan de oorzaak is, valt niet direct te verklaren.

3. Nationale ombudsman

Op het moment dat een klacht formeel behandeld is en heeft geleid tot een besluit op de klacht, kan klager zich wanneer hij/zij het er niet mee eens is, wenden tot de Nationale ombudsman. In 2022 is dit in één geval gebeurd.

De hierboven genoemde veelklager heeft een verzoek ingediend bij de Nationale Ombudsman. Vanuit de klachtbehandeling is actief contact gezocht met de Nationale Ombudsman hoe om te gaan met de veelheid aan klachten. Hoewel de Ombudsman de nog informele mening is toegedaan dat de gemeente de eerste klachten wel in behandeling had moeten nemen, was het advies om de vele klachten erna, vaak ongemotiveerd, niet meer in behandeling te nemen, mits dit werd gecommuniceerd met klager. Dit advies is opgevolgd. Het definitieve advies van de Ombudsman is nog niet in bezit.

4. Regionale klachtencommissie Jeugd

Bij de inwerkingtreding van de Jeugdwet is ten behoeve van klachten over de toegang tot jeugdhulp en de jeugdprofessionals een regionale klachtencommissie ingesteld. Hoewel de informele behandeling bij de gemeente ligt, zorgt deze commissie voor advisering over klachten die niet informeel zijn opgelost. De gemeentelijke klachtbehandelaars vormen hier het secretariaat van de commissie. In de gemeente is dit nog niet voorgekomen. In sommige regiogemeenten een beperkt aantal maal.

In 2022 is met de commissie gesproken over de voortzetting ervan, als ook de samenstelling, enz. Regionaal is afgesproken dat de commissie blijft bestaan. Herbenoeming van de leden zal in 2024 geschieden en dan zal ook bezien worden of de eisen die aan de leden worden gesteld zullen worden gewijzigd.

In de Klachtenregeling Jeugd van de gemeente is bepaald dat de commissie jaarlijks een verslag ter kennisname brengt aan het college. Dit verslag is als bijlage aan dit verslag gehecht.

5. Wet open overheid - klachtenregister

Per 1 mei 2022 is de Wet open overheid als vervanger van de Wet openbaarheid van bestuur in werking getreden. Kort gezegd moeten bestuursorganen meer actief informatie delen. Dit hoeft niet in één keer, er geldt een fasering in het actief openbaar moeten maken van documenten.

In artikel 3.3, tweede lid, onder 1, van de wet is bepaald dat ‘*schriftelijke oordelen in klachtprocedures als bedoeld in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht*’ actief openbaar gemaakt moeten worden. Dit betreft gelet op de wetsgeschiedenis niet enkel de oordelen over de klacht maar ook de klacht en een eventueel verslag, de inhoud van de klacht, het betreffende organisatieonderdeel, de functiebenaming van de ambtenaar over wie is geklaagd en de wijze van afhandeling door het bestuursorgaan.

In artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht is voorts bepaald: *Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten.*

De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

De klachten worden geregistreerd, maar de jaarlijkse publicatie geschiedt via de openbaarmaking van het jaarverslag, echter dit voldoet niet aan de eisen die de Awb hier aan stelt. In 2023 zal, gelet op het bepaalde in de Woo en de Awb een

gecombineerd systeem worden ontwikkeld ten aanzien van het register en het openbaar maken de klachten.

6. Conclusies

6.1 Toename

Er is sprake van een toename van het aantal klachten. De aard van de klachten in vergelijking met de vorige jaren is niet gewijzigd. De klachten zien nagenoeg allen op niet goed lopende communicatie in directe contacten en mailcontact en hebben, logischerwijs, vooral betrekking op de collega's die het meest direct in contact staan met de burger.

6.2 Informele behandeling

De meeste klachten lenen zich voor informele behandeling zoals ook blijkt uit de cijfers. Door snel contact te leggen met klager door de klachtbehandelaars, wordt de eerste ergernis in veel gevallen weggenomen, hetgeen leidt tot een zeer beperkte hoeveelheid formeel te behandelen klachten.

6.3 Veelklaaggedrag

De gemeente Woensdrecht heeft nagenoeg geen ervaring met burgers die herhaaldelijke en vele klachten indienen. Door een niet eenduidige aanpak inzake de klachten van een zeer ontevreden inwoner, is de kwestie uit de hand gelopen, in die zin dat de klager zich nog steeds tot de gemeente wendt en klachten blijft indienen. Dit heeft geleid tot een contactmaatregel, lokaalverbod en agressiemeldingen, maar belangrijker nog een erg boze inwoner bij wie herstel van de relatie met de gemeente niet meer aan de orde is.

7. Aanbevelingen

- Blijf investeren in de informele behandeling van klachten. Dit zorgt naast tijdsbesparing voor een snellere tevredenheid van klagers of zelfs intrekking van klachten;
- Bespreek de toename van de klachten over het team Wijk en Dorpsbeheer in het team en geeft tips hoe om te gaan met boze burgers om klachten te voorkomen;
- Zorg voor een transparant systeem van openbaarmaking van de klachten en de klachtenregistratie;
- Stel een plan van aanpak op rondom veelklagers, bijv.:
 - Zorg dat betrokken collega's alert zijn op kwesties die op veelklaaggedrag kunnen uitlopen en maak afspraken met de teammanagers hoe dit gemeld kan worden;
 - Wijs één persoon aan die de zaak coördineert en met wie klager en betrokken collega's kunnen communiceren;
 - Zorg voor één communicatiekanaal en maak afspraken met de klager dat enkel dit kanaal gebruikt wordt;
 - Zorg dat vroeg in het proces klager wordt aangesproken op zijn/haar gedrag door bijv. de agressiecoördinator;
 - Herijk het agressieprotocol en zorg voor aandacht hiervoor;
 - Herijk de instructies van het interventieteam;
 - Zet de agressiecoördinator tijdig in voor het voeren van een stopgesprek;
 - Houd aandacht voor de veiligheid van de collega's en treedt indien nodig in overleg met de politie.