

KLACHTENREGELING

jaarverslag 2018-2019



Inleiding

De Klachtenregeling Stadskanaal 2016 schrijft voor, dat de klachtencoördinator jaarlijks verslag uitbrengt aan het bestuursorgaan van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de gemeente zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale ombudsman.

Dit verslag biedt informatie over het aantal en de aard van de klachten die formeel in behandeling zijn genomen alsmede over de wijze waarop in de informele fase met klachten wordt omgegaan en voorts over de wijze waarop alle klachten zijn behandeld.

Het verslag is openbaar en de geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

In 2016 heeft de gemeente Stadskanaal een nieuwe werkwijze bij klachtenbemiddeling ingevoerd. Door het aanstellen van een klachtencoördinator en het invoeren van zaakgericht werken is de regievoering op de afhandeling van klachten sterk verbeterd. Als er een klacht binnenkomt beoordeelt de klachtencoördinator de klacht op ontvankelijkheid. Als een klacht ontvankelijk is, wijst de klachtencoördinator de klacht toe aan een klachtbehandelaar. Indien een klacht gaat over bejegening, treedt de teamleider of de manager op als klachtbehandelaar. Uitgangspunt hierbij is dat de klacht behandeld wordt door iemand die niet inhoudelijk betrokken is geweest bij het proces en de inhoud van de klacht.

Wat is een klacht?

Niet alleen een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde zaak heeft gedragen (bejegening) beschouwen wij als klacht, maar elke uiting van ongenoegen. Door elke uiting van ongenoegen als klacht te registreren krijgen we een beter beeld van de ontevredenheid van onze inwoners. Dit geeft ons tevens de mogelijkheid om te leren van onze fouten en het een volgende keer beter te doen.

Verwijderde haag

Twee buurmannen hebben meerdere malen tevergeefs contact met de gemeente opgenomen met de vraag of en wanneer een verwijderde haag op gemeentegrond zou worden herplant.



Naar aanleiding van de ingediende klacht hierover hebben medewerkers van team Beheer en Infra de buurmannen bezocht, zijn excuses aangeboden en is toegezegd dat de haag in het najaar wordt herplant.

Als een klacht zich daarvoor leent, probeert de klachtbehandelaar de klacht in eerste instantie altijd informeel op te lossen voordat het formele klachtraject wordt ingezet. Die aanpak blijkt effectief. In bijna alle gevallen worden klachten opgelost zonder dat er een formele procedure nodig is. Deze werkwijze draagt bij aan een efficiënte invulling van de regeling en de tevredenheid van de inwoners over de gemeente.

Burgers hebben veel contact met de gemeente. De burger kan digitaal, schriftelijk, telefonisch en/of in een persoonlijk gesprek contact hebben met de gemeente. Het is niet buitengewoon, dat daarbij wel eens iets mis kan gaan en dat burgers niet tevreden zijn. Gelet op de vele contactmomenten met de gemeente is het aantal klachten relatief weinig.

Overzicht 2018-2019

Aantal klachten

De klachtencoördinator ontving in **2019 297 klachten** en in **2018 275 klachten**, tegenover **199 klachten** in **2017**. Wij zien hierin dus een stijgende lijn. Een mogelijke verklaring voor de stijging van het aantal klachten is, dat de bekendheid van de klachtenregeling toeneemt. De meeste klachten worden via de website ingediend. Het indienen van een klacht gaat via de website gemakkelijk en dat kan 24/7. Met de komst van de nieuwe website in 2019 heeft het kunnen indienen van een klacht een prominente plek op de website gekregen.

Klachten en meldingen

Wat opgemerkt dient te worden is dat er een verschil moet worden gemaakt tussen klachten en meldingen.

Klacht (Algemene wet bestuursrecht)

- Geen reactie of trage reactie op verzoek/melding
- Geen of verkeerde informatie van de gemeente
- Onvoldoende hulpvaardigheid (dienstverlening)
- Verzuim nakomen afspraken/toezeggingen
- Incorrecete behandeling door een medewerker of bestuurder (onvriendelijk, onfatsoenlijk gedrag)

Melding openbare ruimte

De meldingen openbare ruimte gaan over een tekortkomingen in de publieke ruimte/de woonomgeving van onze burgers, zoals:

- Achterstallig groenonderhoud
- Zwerfvuil
- Defecte straatverlichting
- Losse stoeptegels
- Niet geleegde container

Via de klachtenprocedure zijn er in **2019 120** meldingen over een tekortkoming in de openbare binnengekomen. In **2018** waren dat **99** meldingen. Dat is respectievelijk 40% en 36% van de in dat jaar ontvangen klachten. Hoewel deze meldingen niet als klacht worden behandeld – de klachtenregeling sluit deze meldingen namelijk uit als klacht – zie ik hierin wel een signaal, dat burgers een schone en nette leefomgeving belangrijk vinden. Via het Klantcontactcentrum van de gemeente wordt een groot deel van deze meldingen opgenomen in FIXI, het informatiesysteem voor de meldingen van een tekortkoming in de openbare ruimte. De betreffende melding wordt dan meteen gerouteerd naar de juiste aannemer, die de melding afhandelt. Een melding over bijvoorbeeld het niet leggen van een container komt dan direct terecht bij de afvalinzamelaar.

Om er voor te zorgen, dat burgers voor de meldingen openbare ruimte het juiste kanaal kiezen (FIXI in plaats van de klachtenprocedure) gaan we de routing op de website verbeteren.

Het aantal ontvangen klachten in 2019 297 minus de meldingen openbare ruimte 120 is 177 klachten. In 2018 is dit 275 minus 99 is 176.

Niet in behandeling

Er zijn in 2019 63 klachten niet in behandeling genomen en in 2018 was dat 44. Deze klachten hadden betrekking op het vastgesteld beleid - zoals de verhoging van tarieven -, een andere organisatie is verantwoordelijk voor de klachtafhandeling - zoals het waterschap, de woningbouwvereniging of Publiek Vervoer -, de klager formuleert geen klacht maar stelt alleen een vraag, het melden van uitkeringsfraude, het melden van overlast van burens of de klager reageerde niet meer of trok zijn klacht in.

Blijft aan te behandelde klachten over: **2019 177 – 63 = 114** en **2018 176 – 44 = 132**.

Behandelde klachten

Van de in 2019 behandelde 114 klachten zijn er **103** (91%) **informeel** opgelost. Van de in 2018 behandelde 132 klachten zijn er **126** (95%) **informeel** opgelost. In 2019 zijn slechts **8** (7%) klachten **formeel afgedaan** door middel van een hoorzitting. Zeven van de acht klagers zijn door de klachtencoördinator meteen uitgenodigd voor een hoorzitting, omdat bij aanvang van de zaak meteen al duidelijk was, dat de klacht niet opgelost zou worden door middel van een telefoongesprek. Een klager was niet tevreden met de informele (telefonische) afhandeling van de klacht, waarna de klachtencoördinator de klager uitnodigde voor een hoorzitting. In 2018 zijn er **6** (5%) klachten **formeel afgedaan**. Over 2019 zijn nog drie klachten in behandeling.

Hoe ging het?

Nu er is voorzien in een vaste klachtencoördinator worden de termijnen in het algemeen goed bewaakt en nagekomen. Klachten ontstaan voornamelijk door termijnoverschrijding en het achterwege blijven van communicatie daarover. Als er niet of niet op tijd wordt gereageerd in een zaak, dan resulteert dat dikwijls in een klacht. Termijnbewaking en communicatie over dreigende termijnoverschrijdingen is een blijvend aandachtspunt van medewerkers en van teamleiders en managers om daarop te sturen. Het toevoegen van teamleiders aan de organisatie heeft een positief effect op de klachtafhandeling. Klachten worden sneller dan voorheen afgehandeld.

Wat leren we van klachten?

Naar aanleiding van de klachten, uitgebreid met een analyse van de informatie uit het klantcontactstelsel - waarvoor belt men met de gemeente -, verbeteren we onze dienstverlening, waardoor klachten worden voorkomen.

De klachtencoördinator – tevens adviseur kwaliteit dienstverlening – verbeterde de interne informatie die bijgehouden wordt in de Kennisbank. De Kennisbank is de informatiebron van de medewerkers van het Klantcontactcentrum met wie de burgers over het algemeen het eerste contact hebben en die algemene informatie aan de burgers verstrekken.

Verder adviseerde de klachtencoördinator over verbeteringen van de informatievoorziening op de website en verbetering van werkprocessen.

Ook zetten medewerkers meer dan voorheen in op een persoonlijk contact met burgers, waardoor burgers zich gehoord voelen. Een goed voorbeeld hiervan is de werkwijze van de afvaladviseur. De afvaladviseur neemt telefonisch contact op met de burgers die klachten hebben over de afvalinzameling, geeft uitleg en draagt oplossingen aan.

Regentonnen op



De gemeente stimuleert het bewuster en zuiniger omgaan met leidingwater door het subsidiëren van regentonnen. Burgers kunnen een regenton aanvragen bij het KCC. Door leveringsproblemen waren de regentonnen niet meer op voorraad. Burgers werden gevraagd over enige tijd terug te bellen om te informeren of de regentonnen weer voorradig waren. Er werd geklaagd, dat er herhaaldelijk tevergeefs werd gebeld om te vernemen, dat de regentonnen nog steeds op waren. Het proces is daarop aangepast. Het KCC neemt voortaan contact op met de burger als de regentonnen – of andere artikelen - weer voorradig zijn.

Categorieën

Klachten worden in vier categorieën ingedeeld.

- Klachten over behandeltermijn
- Klachten over bejegening
- Klachten over informatieverstrekking
- Overige klachten

Klachten over behandeltermijn

In 2019 hadden **23** klachten betrekking op het overschrijden van de behandeltermijn. In 2018 waren dat er **15**. Het gaat om klachten over het niet terugbellen of niet reageren op meldingen van inwoners. Voordat de burger een klacht indient, heeft hij meestal al een aantal keren tevergeefs geprobeerd antwoord te krijgen op zijn vraag.

Deze klachten worden in eerste instantie nog wel toegewezen aan de behandelende medewerker. Als de medewerker vervolgens nog niet reageert, schaaft de klachtencoördinator op naar de teamleider of de manager.

Ik vertrouw erop, dat het aantrekken van nieuwe teamleiders een positief effect heeft op het bewaken van de behandeltermijnen.

Klachten over bejegening

In 2019 kwamen er **33** klachten binnen over bejegening en in 2018 waren dat **16** klachten. De klagers ervaren het gedrag van een gemeentelijke medewerker als onheus, onbehoorlijk, beledigend of onredelijk. Deze klachten worden toegewezen aan de teamleider of de manager. In het aantal bejegeningsklachten zit een verdubbeling. Bij de afdeling Maatschappelijke zaken kan dit worden verklaard door grote wisselingen in het personeelsbestand bij het CJGV, waardoor er niet altijd een contactpersoon aan een cliënt was gekoppeld.

Bejegening	2019	2018
Dienstverlening	10	4
Maatschappelijke zaken	20	6
Ruimtelijke Ontwikkeling en Beheer	3	6
Totaal Bejegening	33	16

Communicatie spedprocedure



Mijnheer dient een klacht in, omdat hij zijn rijbewijs aangevraagd heeft via een expedprocedure en het rijbewijs niet de volgende dag, maar pas op de derde werkdag klaar lag. Op de website stond destijds vermeld "Als u het rijbewijs voor 14.00 uur aanvraagt, ligt het na 2 werkdagen klaar.". Mondeling is de aanvrager tijdens de aanvraag geïnformeerd dat de gemeente voor de afhandeling afhankelijk is van het RDW en dat de tweedagtermijn niet gegarandeerd wordt. Naar aanleiding van de klacht is de informatie op de website als volgt aangepast.

"Als u het rijbewijs voor 15.00 uur aanvraagt, behandelt de Rijksdienst voor wegverkeer (RDW) uw aanvraag met voorrang. Meestal ligt het de volgende werkdag en soms na twee tot vier werkdagen vanaf 9.00 uur voor u klaar."

Klachten over informatieverstrekking

Er kwamen in 2019 **3** en in 2018 **3** klachten over informatieverstrekking binnen. De klachten gaan over onjuiste of verkeerde informatie of over het geheel ontbreken van informatie (bijvoorbeeld op de website). Deze klachten zet de klachtencoördinator zoveel mogelijk uit in de organisatie ter afhandeling van de klacht en ter verbetering van de informatieverstrekking.

Overige klachten

De in 2019 **55** overige klachten en de in 2018 **92** overige klachten gaan bijvoorbeeld over een onjuiste vermelding op de afvalkalender, het niet schoon opleveren van een kavel, klacht over klachtafhandeling door contractpartner, het niet goed toegankelijk zijn van voorzieningen voor rolstoelers en bonje met de burens. Van de in 2018 overige klachten hadden er 39 klachten betrekking op het niet ontvangen van een (juiste) vervoerspas. De overdracht van gegevens van de gemeente naar Publiek Vervoer is niet helemaal goed verlopen. Door een samenwerking tussen Publiek Vervoer, de klachtencoördinator en de afdeling Maatschappelijke zaken ontvingen de betrokkenen alsnog een juiste vervoerspas en een brief met verontschuldigen. Dit is te beschouwen als een incident.

Overig	2019	2018
Dienstverlening	9	8
Maatschappelijke zaken	10	52
Ruimtelijke Ontwikkeling en Beheer	36	32
Totaal Overig	55	92

Klachten bij de Nationale Ombudsman

In 2019 hebben burgers van de gemeente Stadskanaal **17** keer contact opgenomen met de Nationale Ombudsman en in 2018 was dat **18** keer.



Mevrouw neemt op 30 juli telefonisch contact op met de Nationale Ombudsman. Er is nog niet beslist op een verlenging per 1 augustus van het PGB-budget voor haar zoon. Zij komt hierdoor in financiële problemen. Naar aanleiding van de klacht neemt de Nationale Ombudsman telefonisch contact op met de klachtencoördinator. De klachtencoördinator stemt de zaak af met de teamleider van het CJGV en mevrouw wordt op dezelfde dag nog geïnformeerd, dat er weliswaar nog nader onderzoek moet worden uitgevoerd, maar dat het PGB-budget voorlopig met drie maanden wordt verlengd. Mevrouw is hiermee tevreden gesteld en de Nationale Ombudsman bedankt de gemeente voor de snelle afhandeling van de klacht.

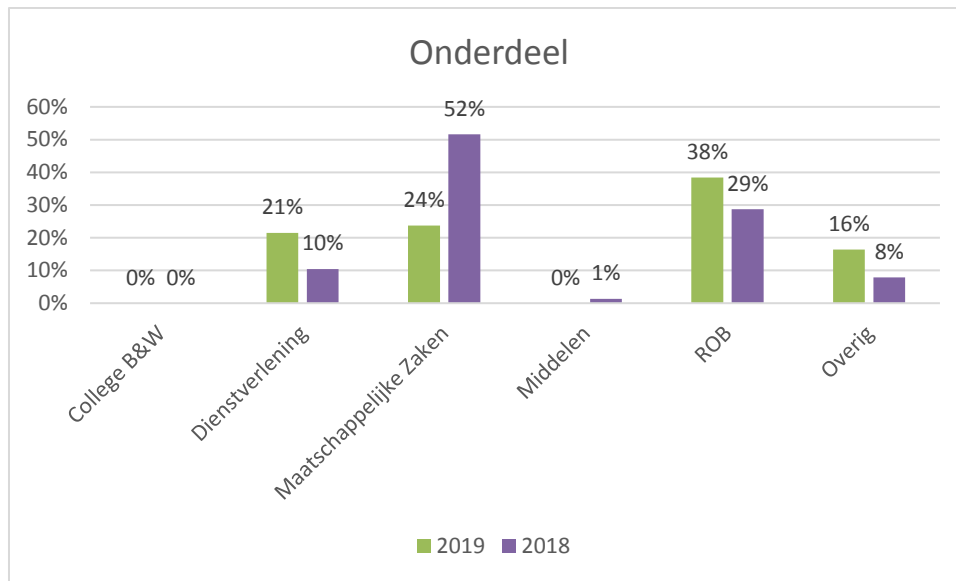
In verband met een spoedeisend belang heeft de Nationale Ombudsman over 2019 2 zaken in onderzoek genomen en in 2018 waren dat ook 2 zaken. Deze zaken zijn door tussenkomst van de klachtencoördinator afgehandeld. In 2019 zijn 14 verzoeken door de Nationale Ombudsman afgehandeld zonder nader onderzoek en in 2018 waren dat er 16. Van deze onderzoeken 14 onderzoeken in 2019 heeft de Nationale Ombudsman er 5 (33%) terugverwezen naar de gemeente, omdat de burger de klacht niet eerst bij de gemeente had ingediend en de gemeentelijke klachtenprocedure daardoor nog niet was doorlopen. In 2018 was het aantal zonder nader onderzoek 16, waarvan er 11 (69%) zijn terugverwezen naar de gemeente. Bij de overige verzoeken die de Nationale Ombudsman heeft afgehandeld heeft de Nationale Ombudsman een luisterend oor geboden, informatie verstrekt en gewezen op de mogelijkheid tot het indienen van een bezwaarschrift. Een onderzoek over 2019 was nog niet afgehandeld.

De substituut Nationale Ombudsman, mw. J.J. Sylvester, en de coördinator lokale overheid van de Nationale Ombudsman concludeerden tijdens een bezoek aan de burgemeester en de klachtencoördinator op 28 februari 2019 dat de klachtenafhandeling in de gemeente Stadskanaal naar behoren verloopt. Naar aanleiding van dit gesprek bezocht de Nationale Ombudsman, dhr. R. van Zutphen, de gemeente op 17 april 2019 voor een rondleiding door de gemeente, waarbij hij sprak met ondernemers en burgers over de onder druk staande leefbaarheid in onze regio, de uitdagingen waar de gemeente voor staat, maar ook over de mogelijkheden van onze regio. De Nationale Ombudsman bezocht samen met een team onderzoekers vanaf 16 april 2019 gedurende drie dagen de provincie Groningen voor een promotietour, waarbij hij en zijn team in gesprek gingen met inwoners. De gemeente Stadskanaal organiseerde voor de Nationale Ombudsman de bijeenkomst voor de bestuurders in Smeerling en in januari 2020 bezocht de Nationale Ombudsman het jongerencongres in Stadskanaal.

De jaarverslagen van de Nationale Ombudsman over 2018 “Regel regie” en over 2019 “Iedereen moet mee kunnen doen” zijn te vinden op:

<https://www.nationaleombudsman.nl/de-nationale-ombudsman/jaarverslagen>

Ontvangen klachten per onderdeel



De stijging van het aantal klachten over de afdeling Dienstverlening in 2019 is voornamelijk te verklaren door het aantal klachten dat uit het hele land werd ontvangen over een bankje op een van de gemeentelijke begraafplaatsen. In 2018 is het aandeel van de afdeling Maatschappelijke zaken relatief hoog. Er zat een fout in het aanleveren van gegevens aan Publiek Vervoer, wat resulteerde in een groot aantal klachten over vervoerspassen die niet tijdig of met onjuiste gegevens zijn verstrekt. De stijging van het aantal klachten van de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling en Beheer (ROB) zit voornamelijk in het aantal klachten over afvalinzameling. De afvaladviseur neemt nu bij een klacht over afvalinzameling telefonisch contact op met de burgers. Hij geeft uitleg over het nieuw ingevoerde afvalinzamelingsbeleid en draagt oplossingen aan.

Ambities 2020/2021

In 2020/2021:

- onderzoekt de klachtencoördinator klachtenprocedures bij onze ketenpartners;
- onderzoeken de klachtencoördinator en de afvaladviseur processen rond afvalinzameling;
- rapporteert de klachtencoördinator over het onderzoek naar een lokale of regionale ombudsfunctie.

Stadskanaal, 10 september 2020

R. Ottens
Klachtencoördinator