

Klachtbehandeling

Jaarverslag 2020

Gemeente Steenbergen

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de geregistreerde en in behandeling genomen klachten over 2020 gericht tegen gedragingen van bestuursorganen en medewerkers werkzaam onder de verantwoordelijkheid van deze bestuursorganen. Dit jaarverslag geeft inzicht in de wijze waarop deze klachten zijn afgehandeld. De geregistreerde klachten zijn die klachten die worden afgehandeld in het kader van de Interne klachtenregeling en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Op grond van artikel 11 van de Interne klachtenregeling brengt de klachtcoördinator jaarlijks aan het bestuursorgaan verslag uit. Het doel van dit jaarverslag is transparantie ten aanzien van de behandelde klachten en het versterken van het interne leerproces.

Hieronder vindt u eerst een overzicht van de geregistreerde en in behandeling genomen klachten. Vervolgens wordt door middel van een grafiek weergegeven hoe de klachten zijn afgehandeld. Ook wordt de wijze van afhandeling toegelicht. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de klachten die de Nationale Ombudsman heeft ontvangen en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Als laatste geeft de directie advies over de afgehandelde klachten gericht tegen gedragingen van medewerkers in de vorm van leerpunten/aandachtspunten voor de gehele organisatie.

2. Aantal geregistreerde klachten

In 2020 zijn in totaal 20 klachten geregistreerd en in behandeling genomen. Er zijn in 2020 12 klachten ontvangen en 8 klachten uit het jaar 2019 afgehandeld. Ten opzichte van 2019 (19) zijn er in 2020 (12) beduidend minder klachten ontvangen en geregistreerd. Een mooi resultaat. De organisatie ziet een klacht als een leerpunt om de kwaliteit van dienstverlening en processen te verbeteren. Als er minder klachten worden ontvangen, kan hieraan de voorzichtige conclusie worden verbonden dat het leereffect van eerder afgehandelde klachten zijn vruchten begint af te werpen.

In een aantal klaagschriften zijn meerdere klachten geuit gericht tegen gedragingen van medewerkers en/of bestuursorganen. Het totaal van de klachten is dus het aantal klachten dat is ontvangen en niet het aantal ontvangen klaagschriften.

Het aantal klachten onderverdeeld in teams en bestuursorganen is als volgt:

Team	Aantal klachten
Bestuur- & concernondersteuning	0
Beheer ruimte & accommodaties	3
Buitendienst	0
Interne Ondersteuning	0
Servicecentrum	3
Welzijn en zorg	0
Wonen, werken en beleven	11
Totaal	17

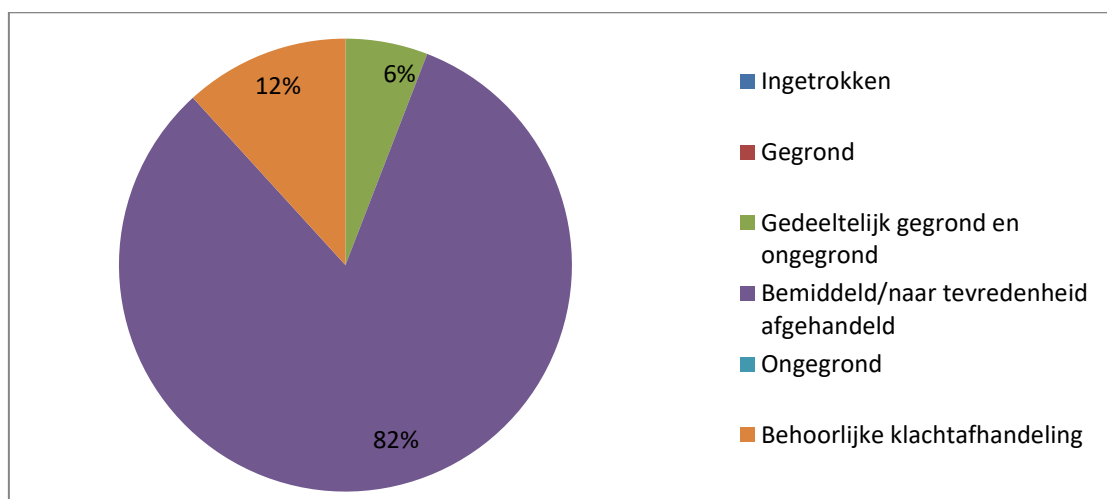
Bestuursorganen	Aantal klachten
Burgemeester	1
College (waaronder lid van het college)	2
Totaal	3

3. Afhandeling van de klachten

Van de 20 klachten waren op 31 december 2020 nog drie klachten in behandeling. De overige 17 klachten zijn als volgt afgehandeld:

- 14 klachten bemiddeld;
- 1 klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond;
- 2 klachten zijn behoorlijk en zorgvuldig afgedaan.

Hieronder zijn de afgehandelde klachten in een grafiek in percentages weergegeven.



Bemiddeling

Bij alle klachten wordt eerst getracht de klacht door bemiddeling naar tevredenheid van de klager op te lossen. Hierbij wordt bijvoorbeeld door de beklagde of de teammanager telefonisch contact opgenomen met de klager of er wordt een informeel klachtgesprek gevoerd met klager en beklagde onder leiding van een teammanager die dan als klachtbehandelaar optreedt.

Door bemiddeling zijn veertien klachten ingetrokken en naar tevredenheid afgehandeld. Dit is een mooi resultaat. In de bemiddelingsgesprekken is vanuit de beklagde/teammanager uitleg en verduidelijking gegeven op het proces en de toegepaste wet- en regelgeving, is wederzijds respect en begrip voor elkaars standpunt getoond en is in een enkel geval excuses aangeboden voor houding en gedrag, De klager heeft in deze bemiddelingsgesprekken de ruimte gekregen om leer- en verbeterpunten aan te dragen voor het proces en de kwaliteit van de dienstverlening van de organisatie.

In 2020 zijn er meer klachten bemiddeld (82%) ten opzichte van 2019 waarin van de 11 afgehandelde klachten 7 klachten bemiddeld en naar tevredenheid zijn afgehandeld (64%). Wederom een mooi resultaat.

Uit bovenstaande blijkt dat na ontvangst van de klacht contact opnemen met de klager door de beklagde of teammanager effect sorteert. De klager wil gehoord en serieus genomen worden. Door snel (telefonisch) contact op te nemen na ontvangst van de klacht, kan door naar de klager te luisteren, zijn belang te achterhalen en bijvoorbeeld uitleg te geven over een proces, de klacht in veel gevallen naar tevredenheid van de klager worden opgelost.

Behoorlijke en zorgvuldige klachtafhandeling

Er zijn twee klachten ingediend door een burger over gedragingen van medewerkers jegens een ander dan hemzelf. Volgens wet- en regelgeving geldt dan alleen de plicht om deze klacht behoorlijk af te handelen. De klager stemde niet in met bemiddeling. In deze klachtafhandeling heeft dan ook een gesprek plaatsgevonden met de klager en één van de beklagden onder leiding van de teammanager, om zodoende de klacht toch zorgvuldig en behoorlijk af te doen. De klager voelde zich gehoord en heeft tijdens dit gesprek de gelegenheid gekregen om leerpunten voor de organisatie aan te geven.

Formeel afgehandelde klacht

Alleen schriftelijke klachten kunnen formeel afgehandeld worden. Dit betekent dat als de klager mondeling, via e-mail of op andere wijze een klacht indient en deze wordt niet op informele wijze naar tevredenheid van de klager afgehandeld, dat de klager de mogelijkheid moet krijgen om de klacht alsnog op schrift te stellen (verzuimherstel). De schriftelijke klacht wordt dan formeel in behandeling genomen. Er vindt een formeel klachtgesprek plaats met de klager en beklagde onder leiding van een (extern) klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar stelt vervolgens een klachtrapport op waarin de behandelaar advies geeft aan het bestuursorgaan over de afdoening van de klacht. Aan de hand van dit klachtrapport handelt het bestuursorgaan de klacht formeel af door middel van een afdoeningsbrief.

In 2020 heeft één formeel klachtgesprek plaatsgevonden. Het betrof een klacht ingediend tegen een gedraging (van een lid) van het college. Een extern klachtbehandelaar is ingezet voor het formeel klachtgesprek en het opstellen van een adviesrapport aan het bestuursorgaan. Het advies was om de klacht gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond te verklaren. De betreffende gedraging was behoorlijk, maar wél met het advies om alert te blijven ten aanzien van het inzetten van de uitstraling van betreffende functie. Het bestuursorgaan heeft dit advies in de afdoeningsbrief overgenomen.

4. Nationale Ombudsman

Als een klager een formeel schriftelijk klaagschrift heeft ingediend en niet tevreden is over de formele klachtafdoening door het bestuursorgaan, dan kan de klager binnen een jaar een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman.

De Nationale Ombudsman heeft in 2020 over de gemeente Steenbergem vier verzoekschriften ontvangen. Twee verzoekschriften zijn in 2019 ontvangen, waarvan één in 2020 is afgehandeld en één nog in behandeling is. Vijf verzoekschriften zijn zonder onderzoek afgedaan. Bij vier verzoekschriften is door de Nationale Ombudsman terugverwezen naar de gemeente voor interne klachtbehandeling. Deze klachten zijn binnen de organisatie in behandeling genomen of doorverwezen naar ISD/coördinator C.J.G. De laatste klacht heeft de Nationale Ombudsman doorverwezen naar de Kinderombudsman voor verdere behandeling.

5. Leerpunten/aandachtspunten

De Nationale Ombudsman heeft behoorlijkheidsnormen opgesteld die overheden helpen om goed om te gaan met burgers en hun belangen.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden is samengevat in vier kernwaarden:

- A. open en duidelijk
- B. respectvol
- C. betrokken en oplossingsgericht
- D. eerlijk en betrouwbaar

De gemeente Steenbergen heeft zich ook geconformeerd aan deze kernwaarden. Binnen de organisatie wordt een klacht dan ook gezien als een kans om processen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Van een klacht gaat een leereffect uit.

De directie geeft naar aanleiding van de (informele) afhandeling van de klachten gericht tegen gedragingen van medewerkers het volgende advies in de vorm van leerpunten/aandachtspunten.

Leerpunten:

Eerlijk en betrouwbaar

Bij deze kernwaarde gaat het om 'integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie, professionaliteit'.

- Streven naar één contactpersoon op een dossier als hierbij meerdere disciplines betrokken zijn, bijvoorbeeld bij het team Vergunning Toezicht en Handhaving (VTH). Dit bevordert een goede voorbereiding en een goede organisatie.
- Aandacht houden voor de communicatie in een proces door betrokkenen in het dossier op de hoogte te houden van de processtappen. Leg afspraken vast in een dossier, zoals bijvoorbeeld bel- en terugbelafspraken. Dit bevordert een goede voorbereiding, goede organisatie en betrouwbaarheid.
- Check feiten en omstandigheden in een proces. Vraag door en verifieer bij onduidelijkheid. Zodoende worden beslissingen genomen op basis van vastgestelde feiten en omstandigheden. Dit bevordert onder andere een goede voorbereiding, goede organisatie en betrouwbaarheid.

Respectvol en betrokken & oplossingsgericht

Bij de kernwaarde respectvol gaat het om: 'respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid, bijzondere zorg'. Bij de kernwaarde betrokken & oplossingsgericht gaat het om: 'maatwerk, samenwerking, courante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie'.

- Aandacht houden voor het attent en vriendelijk te woord staan van burgers en duidelijkheid verschaffen over de voorliggende situatie. Dit kwam met name naar voren bij de afhandeling van drie klachten tegen gedragingen van boa's. Hierbij wordt opgemerkt dat burgers steeds mondiger worden en vanuit de overheid wordt een professionele houding verwacht. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn dan ook essentieel om escalatie met een burger te voorkomen of te beperken. De reactie van de overheid op het gedrag van een burger is in deze dan ook van belang. Van de burger mag anderzijds ook verwacht worden dat, in dit geval een boa, met respect wordt behandeld. Er zijn grenzen aan gedrag die ook een burger moet respecteren. Als de burger dan toch onredelijk of onwillig is volstaat een gepaste escalatie.

Aandachtspunten:

- ***Klachtbehandelaars***
Aangezien de meeste klachten gericht zijn tegen gedragingen van medewerkers zijn bij de behandeling van de klachten, zowel op informele als op formele wijze, veelal de teammanagers als klachtbehandelaars betrokken. Bij de informele wijze is dit in overleg met de medewerker waartegen de klacht is gericht. Aandachtspunt hierbij is dat de klachtbehandelaars, mede gezien de wettelijke afdoeningstermijn van de klacht, hieraan de juiste prioriteit geven.

- *Klacht zien als leerpunt*
In de praktijk worden klachten door de beklagden niet altijd als prettig ervaren. Het management en bestuur kunnen hier een rol vervullen door te blijven bijdragen en te benadrukken dat de organisatie een klacht als een leerpunt ziet. Door de afhandeling c.q. oplossing (anoniem) van de klacht met elkaar te delen, kunnen processen en de kwaliteit van de dienstverlening worden geoptimaliseerd.