Interne klachtregeling

Jaarverslag 2022

Gemeente Steenbergen

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van 2022, waarin we u een overzicht geven van de ingekomen klachten en de behandeling daarvan.

Op grond van artikel 11 van de Interne klachtenregeling gemeente Steenbergen brengt de klachtcoördinator jaarlijks aan het bestuursorgaan verslag uit.

Met het jaarverslag legt het college van burgemeester en wethouders verantwoording af over de behandeling van klachten ingevolge de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De klachten betreffen klachten van burgers gericht tegen gedragingen van het bestuursorgaan en medewerkers werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

Het doel van dit jaarverslag is transparantie bieden over de behandelde klachten en het versterken van de dienstverlening aan burgers.

Hieronder vindt u een overzicht van de geregistreerde en in behandeling genomen klachten. Daarna wordt weergegeven hoe de klachten zijn afgehandeld. Ook wordt de wijze van afhandeling toegelicht. Ook 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 2022 zijn in totaal 19 klachten binnengekomen, waarvan 2 klachten zijn doorgestuurd omdat die niet bestemd waren voor de gemeente. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2021. In 2021 zijn in totaal 16 klachten ontvangen.

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

Team	Aantal klachten
Bestuur- & concernondersteuning	1
Beheer ruimte & accommodaties	2
Buitendienst	2
Servicecentrum	6
Welzijn en zorg	2
Wonen, werken en beleven	4
Totaal	**17**

3. Afhandeling van de klachten

We streven zoveel mogelijk er naar om klachten minnelijk af te handelen. Dit lukte in 15 van de klachten. 2 klachten zijn doorgezonden, omdat zij voor een andere organisatie waren bestemd.

De 3 klachten die nog open stonden uit 2021 zijn in 2022 afgehandeld. 1 klacht daarvan is deels gegrond verklaard. De tweede klacht is informeel opgelost nadat beklaagde excuses heeft

aangeboden. De derde klacht is doorgezonden, omdat de beklaagde niet werkzaam bleek te zijn onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.

Op 31 januari 2022 waren er nog 2 klachten in behandeling. 1 klacht is on hold gezet, omdat de klager het druk had met zijn werk. De andere klacht is na overleg met de Nationale ombudsman en klager aangehouden, omdat hierin het advies van het College van de rechten van de Mens wordt afgewacht.

Bemiddeling

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

Door bemiddeling zijn 15 klachten naar tevredenheid van klagers afgehandeld. In de meeste gevallen was uitleg, verduidelijking voldoende om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. In sommige gevallen zijn excuses aangeboden.

Formele behandeling

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 beklaagde 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 2022 is 1 formeel behandeld. Dit betrof een klacht ingediend tegen een gedraging van een medewerker van het team Beheer, Ruimte & Accommodaties. Op advies van de klachtbehandelaar is de klacht wat betreft de schending van de normen goede organisatie, betrouwbaar en goede voorbereiding gegrond verklaard en ongegrond voor wat betreft de normintegriteit. Daarnaast zijn de aanbevelingen van de klachtbehandelaar over het maken van excuses en verbetering van het proces overgenomen.

4. Waar gaan de klachten over?

De klachten gaan over het algemeen over onheuse bejegening (de klager ervaart het optreden van een medewerker als beledigend of onredelijk) of incorrecte behandeling (de klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijvoorbeeld niet of te laat reageert, of een procedure niet goed is verlopen).

5. Hoe snel werden klachten opgelost?

We streven naar een zorgvuldige klachtbehandeling binnen de daarvoor gestelde termijn van 6 weken. Dat lukte bij 17 van 19 klachten. 1 klacht is in overleg met klager on hold gezet. De andere klacht is na overleg met de Nationale ombudsman aangehouden, omdat hierin het advies van het College van de rechten van de mens wordt afgewacht. Klager is hiervan op de hoogte gesteld.

Nationale Ombudsman

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

In 2022 zijn geen klachten ingediend bij de Nationale ombudsman.

6. Leer- en aandachtspunten

Klachten kunnen de gemeente helpen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. In een aantal gevallen is dit ook gebeurd en zijn processen verbeterd ofwel beter op elkaar afgestemd. Dit draagt ook bij in het herstel van vertrouwen van burgers in de gemeente.