

Klachten

Gemeente Steenbergen

Jaarverslag 2023

1. Inleiding

De gemeente Steenbergen heeft in 2019 een interne klachtenregeling vastgesteld. Volgens deze interne klachtenregeling brengt de klachtencoördinator jaarlijks verslag uit over de ontvangen en behandelde klachten. Voor u ligt het jaarverslag over 2023.

De interne klachtenregeling is een uitwerking van de klachtenprocedure zoals die is opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het betreft klachten van inwoners gericht tegen gedragingen van de bestuursorganen van de gemeente Steenbergen en de medewerkers die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de bestuursorganen.

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. Als laatste worden adviezen gegeven over de afgehandelde klachten in de vorm van leerpunten/aandachtspunten voor de gehele organisatie.

2. Aantal geregistreerde klachten

In 2023 zijn in totaal 20 klachten binnengekomen, waarvan 5 klachten afkomstig zijn van één persoon. Dit aantal is een lichte stijging ten opzichte van voorgaande jaren, zie tabel 1.

Jaartal	Aantal klachten
2021	16
2022	19
2023	20

Tabel 1: Overzicht ingediende klachten per jaar

Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen van medewerkers vanuit de gehele organisatie. In tabel 2 staat een overzicht met een verdeling van het aantal klachten per team. De klachten over de wethouder zijn apart opgenomen in het overzicht.

Team	Aantal klachten
Beheer, Ruimte en Accommodaties	3
Buitendienst	5
Wonen, Werken en Beleven	0
Welzijn en Zorg	4 ¹
Servicecentrum	4
Veiligheid	2
Bestuur- & Concernondersteuning	0
Wethouder	2

Tabel 2: Overzicht verdeling klachten per team

3. Afhandeling van de klachten

Klachten afgehandeld door bemiddeling

Volgens de interne klachtenregeling proberen we eerst informeel de klachten af te handelen. Bij vrijwel alle klachten wordt eerst geprobeerd 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 als klachtbehandelaar optreedt.

Door bemiddeling zijn 12 klachten naar tevredenheid van klagers afgehandeld. In de meeste gevallen was uitleg en verduidelijking voldoende om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. In sommige gevallen zijn excuses aangeboden.

Formele behandeling

Als informele behandeling geen oplossing biedt voor de klager, kan de klacht formeel behandeld worden. 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 2023 is 1 klacht formeel behandeld. Dit betrof een klacht ingediend tegen een gedraging van een wethouder. Omdat het een wethouder betreft, is een externe klachtbehandelaar gevraagd het informele gesprek te voeren. Omdat dit niet tot een oplossing leidde, is het informele gesprek gezien als hoorzitting in de formele klachtprocedure. De externe klachtbehandelaar heeft schriftelijk advies uitgebracht aan het college. De klacht is ongegrond volgens de klachtbehandelaar; er was geen sprake van onheuse bejegening door de wethouder. Er is wel

¹ Eén klacht betreft een jeugdprofessional van het Centrum voor Jeugd en Gezin. Hiervoor is een aparte (regionale) klachtenregeling en een aparte (regionale) klachtencommissie.

een aanbeveling gedaan door de klachtbehandelaar om de huisregels voldoende kenbaar te maken aan iedereen die het gemeentehuis binnenkomt.

Klager met 5 klachten in 2023

Eén klager heeft in het jaar 2023 5 klachten ingediend, waarvan één klacht gericht was tegen een wethouder. De klager is uitgenodigd voor een gesprek betreffende de klacht tegen de wethouder. Vanwege de toonzetting in telefoongesprekken en e-mails van de klager, is het gesprek geannuleerd. Klager is op de hoogte gebracht van het stopzetten van de klachtenprocedure.

Van deze klager zijn in 2023 nog 4 klachten ontvangen over gedragingen van medewerkers. Eén klacht betreft een gedraging die langer dan een jaar geleden plaats heeft gevonden. Deze klacht is door de klachtencoördinator niet in behandeling genomen.

Op de overige klachten, waarbij door de klager ook vragen zijn gesteld, is per brief gereageerd met daarin zo volledig mogelijk de beantwoording van de vragen. Vanwege het eerdere stopzetten van een klachtprocedure, zijn deze niet volgens de interne klachtenregeling behandeld.

Klachten nog in behandeling

2 klachten zijn eind 2023 nog in behandeling. In beide gevallen hebben in januari/februari gesprekken plaatsgevonden met de concernmanager en de klachtencoördinator. Hierin zijn de klachten besproken, maar ook de inhoud. De inhoudelijke kant wordt door de concernmanager samen met de betreffende medewerkers verder opgepakt.

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 alle klachten die informeel en formeel zijn behandeld. De 2 nog lopende klachten zijn niet binnen de termijn afgerond, maar de eerste gesprekken hebben wel binnen 6 weken plaatsgevonden. De 5 klachten die zijn ingediend door 1 klager zijn niet conform de klachtenregeling afgehandeld, vanwege de toonzetting van de klager.

6. 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 2023 is 1 klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. In april 2023 heeft de ombudsman een advies uitgebracht. Hierin concludeerde de ombudsman dat de klacht zorgvuldig is behandeld tijdens de klachtenprocedure. Wel is de aanbeveling gedaan om zo spoedig mogelijk duidelijkheid te geven over de aanpak van de verkeersproblematiek en burgers eerder en beter te informeren.

7. Leer- en aandachtspunten

Klachten kunnen de gemeente helpen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Afhankelijk van de inhoud van een klacht en/of klachtgesprek worden over het algemeen de processen verbeterd of worden medewerkers geholpen met het verbeteren van de bejegening. Dit draagt ook bij in het herstel van vertrouwen van burgers in de gemeente.

Door de directie worden de volgende adviezen gegeven aan de organisatie ten aanzien van de klachtbehandeling:

1. In de interne klachtenregeling is niet opgenomen wie de klachtbehandelaar is en wie de klacht afdoet in het geval de klacht gaat over de gemeenteraad, de griffier of een medewerker van de griffie. Op korte termijn moet dit worden opgenomen in de interne klachtenregeling.
2. De interne klachtenregeling is gebaseerd op de oude organisatiestructuur. Gelijktijdig met punt 1 zal de interne klachtenregeling ook aangepast worden op de nieuwe organisatiestructuur.
3. De teammanager heeft in enkele gevallen de informele fase aan een medewerker overgelaten. Dit is niet conform klachtenregeling. De teammanager was in 2023 in de meeste gevallen de klachtbehandelaar en die zal zelf contact met de klager op moeten nemen voor de informele fase (bemiddeling).
4. De manager en/of de medewerker die contact heeft gehad met de klager koppelt niet of erg kort de resultaten terug aan de klachtcoördinator. De inhoud van het informele gesprek is van belang voor de klachtcoördinator om te kunnen beoordelen of de klacht afgehandeld is of niet.
5. Klachten lopen regelmatig samen met inhoudelijke vragen. Het advies is om de klacht over de gedraging los te behandelen van de inhoudelijke vraag. Het eerste is aan de klachtbehandelaar en de tweede aan de medewerker.