

**JAARVERSLAG
KLACHTEN
2019**

Werkorganisatie CGM



Klacht?



Gesprek



Tevreden !!

Inhoud

1. Inleiding
2. Procedure
3. Behandelde klachten
4. Tijdige afhandeling
5. Conclusies en aanbevelingen

Bijlagen:

- I: Geanonimiseerd overzicht ontvangen klachten interne procedure 2019
- II: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Cuijk
- III: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Grave
- IV: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Mill en Sint Hubert

1. Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd. Met dit jaarverslag komt het bestuur van CGM aan deze eis tegemoet. Dit verslag bevat gegevens over de in 2019 door CGM ontvangen schriftelijke (inclusief e-mail) klachten tegen gedragingen van ambtenaren die volgens de interne klachtenprocedure zijn behandeld. De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Awb en de Klachtenregeling Gemeenschappelijke regeling werkorganisatie gemeenten Cuijk, Grave en Mill en Sint Hubert. Klachten tegen bestuurders en tegen ambtenaren in dienst van de drie individuele gemeenten worden behandeld conform de Klachtenverordening van die gemeente en zijn niet in dit verslag opgenomen.

2. Procedure

2.1. Procedure algemeen

De klachtenprocedure kent een

- interne procedure, binnen de organisatie, en een
- externe procedure, bij de Nationale Ombudsman.

Voordat een klacht door de Nationale Ombudsman kan worden behandeld, moet altijd eerst de interne procedure doorlopen zijn. Dit betekent dat de klacht in eerste instantie binnen de gemeentelijke organisatie zelf beoordeeld wordt. Pas als de klager niet tevreden is met het oordeel kan de klacht worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Als burgers of bedrijven bij de Nationale Ombudsman aankloppen zonder dat zij de interne klachtenprocedure hebben doorlopen, verwijzen de medewerkers van de Nationale Ombudsman ze terug naar de gemeente. Uit de bijlagen met contacten van de Nationale Ombudsman die aan dit verslag zijn gevoegd blijkt dat dit inderdaad zo werkt.

2.2. Behandeling in eerste instantie (intern)

De klachten worden bij voorkeur informeel afgehandeld. De klachtencoördinator stuurt een ontvangstbevestiging waarin zij dit mededeelt. In de ontvangstbevestiging staat ook wie met de klager contact zal opnemen, namelijk de direct leidinggevende van degene waarover wordt geklaagd. In sommige gevallen laat deze het aan een ander over om de klacht af te handelen, bij voorbeeld aan de kwaliteitsmedewerker Publiek. Over de uitkomst van het contact rapporteert de klachtbehandelaar aan de klachtencoördinator.

In sommige gevallen is zelfs het sturen van een ontvangstbevestiging te formeel. De klachtbehandelaar neemt dan direct zelf contact op met de klager. Het is uiteraard van belang dat dit in zo'n geval snel gebeurt; in ieder geval binnen een week maar liefst nog eerder.

Als er geen oplossing met de klager wordt bereikt, wordt de klacht in de formele klachtenprocedure in behandeling genomen. De klager wordt in dat geval uitgenodigd voor een hoorzitting. De leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft leidt deze hoorzitting. Hij of zij heeft een gesprek met zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (de beklagde). Ook de klachtencoördinator is bij dit gesprek aanwezig. Na de hoorzitting en eventueel daarop volgend nader onderzoek stelt de klachtencoördinator namens de klachtbehandelaar de bevindingen op, samen met een verslag van de hoorzitting. De directeur van CGM beslist op de klacht, daartoe gemandateerd door het bestuur van CGM. Als de klacht betrekking heeft op de directeur zelf, beslist de voorzitter van het bestuur van CGM.

De beklagde en de klachtbehandelaar ontvangen een kopie van de beslissing op de klacht.

De klachtbehandeling kan op elk moment in de procedure eindigen, als de klager aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

2.3. Behandeling in tweede instantie (Nationale Ombudsman)

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Ook de Nationale Ombudsman kent een formele en een informele procedure. Het is in 2019 niet voorgekomen dat de Nationale Ombudsman een klacht tegen medewerkers of afdelingen van CGM formeel heeft afgehandeld. Overigens is dat sinds de oprichting van CGM nog helemaal niet gebeurd. Wel hebben inwoners van de drie gemeenten de Ombudsman in 2019 benaderd met verzoeken die door die instantie zijn afgedaan door het geven van voorlichting of het door- of terugverwijzen naar CGM.

Voor de overzichten hiervan verwijst ik naar de bijlagen bij dit jaarverslag.

3. Behandelde klachten

In 2019 zijn er in totaal 35 schriftelijke klachten (2018: 26) tegen één of meerdere medewerkers of een afdeling ingediend. Daarvan staat er één op het moment van afsluiten van dit jaarverslag nog open. Deze klacht is bewust 'on hold' gezet omdat de indruk bestaat dat de klacht is ingegeven over onvrede over een inhoudelijke kwestie waartegen hij bezwaar heeft gemaakt. Als de bezwaarprocedure is afgewikkeld wordt samen met de klager bekeken wat er nog van de klacht resteert.

Twee klachten zijn niet in behandeling genomen vanwege onvoldoende belang. Dat is mogelijk op basis van artikel 9:8 Awb.

De overige 32 klachten zijn alle informeel afgehandeld. De klagers zijn telefonisch benaderd of uitgenodigd voor een informeel gesprek, en waren tevreden met deze afwikkeling van hun klacht. Van de 35 schriftelijke klachten zijn er 20 via het speciale webformulier ingediend, 8 via de mail, 4 per post en 3 klachten zijn doorgestuurd door de Nationale Ombudsman.

3.1 Aantal klachten per cluster en afdeling

De verdeling van de klachten over de afdelingen is als volgt.

Afdeling	Team	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Uitvoering Sociaal Domein	Werk en Inkomen	7	6	4	6	4	2
Uitvoering Sociaal Domein	WMO	4	4	2	0	4	4
Uitvoering Sociaal Domein	Jeugd	-	-	-	-	-	1
Openbare werken	Wijkbeheer	0	1	1	3	1	2
Openbare werken	Infra, beheer en onderhoud	1	1	1	1	3	2
Publiek	Vergunning, veiligheid en handhaving	5	9	4	1	4	4
Publiek	Klantcontact	1	1	2	2	2	0
Publiek	Burgerzaken en belastingen	5	7	3	6	7	14
Ontwikkeling	Ruimtelijk beleid	0	3	4	3	0	3
Ontwikkeling	Sociaal beleid	0	0	0	1	1	0
Diverse afdelingen	Diverse afdelingen	-	-	-	-	-	3
	TOTAAL	24	34	21	23	26	35

Het aantal klachten bij Burgerzaken en belastingen is in 2019 toegenomen. Dit heeft deels te maken met een structureel tekort aan uren bij Burgerzaken B, waardoor aanvragen langer dan normaal bleven liggen. Daarnaast is in 2019 een tijdelijke medewerkster in dienst geweest waarvan is gebleken dat zij er door omstandigheden buiten de invloedssfeer van de organisatie niet altijd in is geslaagd de inwoners op een correcte wijze te woord te staan. Van de tijdelijke medewerkster is afscheid genomen. Met alle klagers zijn goede gesprekken gevoerd en zij zijn verder naar tevredenheid geholpen, waardoor hun klachten alsnog informeel konden worden afgehandeld. Een deel van de taakstellende bezuiniging is teruggedraaid. Dit heeft geresulteerd in 16 uur formatie-uitbreiding, waardoor aanvragen weer binnen de termijnen afgehandeld kunnen worden. Voor de overige afdelingen zijn geen bijzonderheden te melden.

4. Tijdige afhandeling

Ingevolge artikel 9:11 van de Awb handelt het bestuursorgaan de informele klachten binnen zes weken af. De afhandeling kan ten hoogste met vier weken worden verdaagd. Als de klager daarmee instemt, kan langer over de afhandeling van de klacht worden gedaan. Van de 34 afgehandelde klachten zijn er 31 binnen de wettelijke termijn afgewikkeld, waarvan één na verdaging. Dat is ruim 91%. De overige drie zijn dus niet tijdig afgehandeld.

De eerste klacht die te laat is afgehandeld had betrekking op het feit dat iemand geen reactie heeft gekregen op een door hem ingediend WOB-verzoek. De klacht is door de Nationale Ombudsman naar CGM gestuurd. Hij kon pas worden afgewikkeld nadat alsnog een reactie op het WOB-verzoek was gegeven. Dat heeft door de complexiteit van dat WOB-verzoek enige tijd geduurd, waardoor de klacht niet binnen de termijn is afgewikkeld.

De tweede te laat afgewikkelde klacht is ook door de Nationale Ombudsman naar CGM gestuurd. Deze klacht had betrekking op communicatie rondom een hondenuitlaatplaats in Grave. Bij deze kwestie waren veel inwoners met tegenover elkaar liggende belangen betrokken, waarmee overleg moest worden gevoerd. Daarom is het niet gelukt de klacht binnen de wettelijke termijn af te handelen.

De derde klacht waarvan de afhandeling niet lukte binnen de wettelijke termijn is de klacht die nog open staat, zoals beschreven in de eerste alinea van onderdeel 3 van dit verslag.

5. Conclusies en aanbevelingen

Het totaal aantal schriftelijk ingediende klachten tegen ambtenaren in 2019 is gestegen ten opzichte van het gemiddelde van de jaren 2014 t/m 2018.

Deze stijging is terug te herleiden naar het cluster Burgerzaken. Voor deze stijging is een verklaring gegeven en er zijn maatregelen genomen, zoals eerder omschreven, waardoor de verwachting is dat het aantal klachten gericht tegen dit cluster in 2020 weer zal dalen. Dit blijkt overigens al uit de ervaringen in het eerste kwartaal van 2020. Overigens is het inherent aan een team dat veel klantcontacten heeft dat daar ook de meeste klachten voorkomen.

Het aantal overige klachten en de verdeling hiervan over de clusters brengt geen bijzonderheden aan het licht, noch in absolute zin, noch ten opzichte van de afgelopen jaren.

Voor wat betreft de inhoud van de klachten kan worden gezegd dat het merendeel betrekking heeft op het niet of te laat reageren op verzoeken, telefoontjes en berichten. Regelmatig werd dit veroorzaakt doordat het uitzoeken van een kwestie langer duurde dan burgers verwachtten. Ambtenaren willen met een volledig antwoord komen en vergeten soms burgers tussentijds over de voortgang op de hoogte te houden. Het is belangrijk dat toezeggingen worden nagekomen en

wanneer dit door omstandigheden niet lukt de burger of ondernemer hierover tijdig te informeren. Waar nodig worden attendeert de klachtencoördinator teamleiders hierop op het moment dat het zich voordoet.

Hoewel altijd zal worden gestreefd naar verdere vermindering van klachten kan geconcludeerd worden dat het totaal aantal en de inhoud van de ontvangen klachten niet tot zorgen hoeft te leiden. Er zullen altijd klachten blijven bestaan; al is het maar omdat burgers en bedrijven bij hun gemeente niet altijd het door hen gewenste, inhoudelijke resultaat bereiken. Over het algemeen verloopt de afhandeling van de klachten binnen CGM echter naar tevredenheid.

De Nationale Ombudsman heeft in 2018 een visie voor professionele klachtbehandeling opgesteld. In het jaarverslag van vorig jaar is hier ook aandacht aan besteed. De samenvatting van de visie is als bijlage V bij dit verslag is gevoegd. Het gaat om vijf stappen met de volgende vuistregels:

- binnenkomst: wees alert en bied toegang;
- waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger;
- is er een oplossing? Los het probleem op;
- geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel;
- afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Ik beveel aan om bij de klachtbehandeling te blijven bevorderen dat de vuistregels van de Nationale Ombudsman zoveel mogelijk worden nagekomen.

31 maart 2020.

Sandra van Bergen,
klachtencoördinator

Bijlagen:

- I : geanonimiseerd overzicht ontvangen klachten interne procedure 2019
- II : overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Cuijk
- III : overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Grave
- IV : overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Mill en Sint Hubert
- V : samenvatting Ombudsvisie professionele klachtbehandeling

Bijlage I: geanonimiseerd overzicht ontvangen klachten interne procedure 2019

	Ontvangst	Afdeling	Team	Inhoud klacht
1	9-1-2019	Publiek	B&B	ambtenaar niet op de hoogte procedure parkeeronthefing
2	18-1-2019	Publiek	B&B	verhuizing niet tijdig verwerkt
3	6-2-2019	Sociaal Domein	Werk en Inkomen	bejegening tijdens gesprek door 2 medewerkers
4	17-1-2019	Publiek	B&B	klacht inzake verzoek naamswijziging
5	23-2-2019	n.v.t.	n.v.t.	klacht over agressie op straat door vermeende medewerker
6	13-3-2019	Divers	Divers	voelt zich 'aan het lijntje gehouden'
7	13-3-2019	Publiek	Ruimtelijk Beleid	niet terugbellen
8	26-3-2019	Divers	Divers	zich niet gehoord voelen
9	2-4-2019	Sociaal Domein	CJG	weigering notulen beschermtafel aan te passen
10	23-4-2019	Publiek	VVH	weigeren verstrekken duplicaat parkeeronthefing
11	30-4-2019	Publiek	B&B	gang van zaken rond naturalisatieaanvraag
12	20-5-2019	Sociaal Domein	WMO	aanvraag WMO behandeling duurt te lang
13	27-5-2019	Publiek	B&B	BRP registratie vanwege vaak elders verblijven
14	3-5-2019	Publiek	B&B	gang van zaken rond geregistreerd partnerschap
15	6-6-2019	Openbare werken	Wijkbeheer	klacht over mededeling medewerker
16	9-6-2019	Openbare werken	Wijkbeheer	klacht over niet terugbellen
17	12-6-2019	Publiek	B&B	verzoek registreren buitenlands huwelijk niet tijdig behandeld
18	14-6-2019	Sociaal Domein	WMO	klacht over afzeggen afspraken WMO en niet maken nieuwe afspraak
19	17-6-2019	Sociaal Domein	WMO	klacht over contact met WMO
20	28-6-2019	Publiek	B&B	bejegening aanvraag naturalisatie
21	8-7-2019	Publiek	Ruimtelijk Beleid	geen reactie op WOB-verzoek
22	25-7-2019	Publiek	B&B	geen reactie op informatieverzoek toeristenbelasting
23	9-7-2019	Openbare werken	IBO	communicatie rondom hondenuitlaatplaats
24	29-7-2019	Publiek	VVH	niet serieus genomen gevoeld inzake asbestmelding
25	6-9-2019	Openbare werken	IBO	communicatie rondom hondenuitlaatplaats
26	18-9-2019	Publiek	B&B	niet goed geïnformeerd over aanvraag EV
27	1-10-2019	Publiek	B&B	bejegening telefonisch en niet oplossingsgericht reageren
28	1-10-2019	Publiek	B&B	opstelling ambtenaar bij aanvraag inschrijving briefadres
29	3-10-2019	Publiek	B&B	behandeling m.b.t. naturalisatieaanvraag
30	12-10-2019	Sociaal Domein	WMO	geen reactie
31	14-10-2019	Publiek	VVH	slechte bereikbaarheid medewerker
32	18-10-2019	Publiek	B&B	slechte informatie over naturalisatie
33	14-11-2019	Ontwikkeling	Ruimtelijk Beleid	niet terugbellen
34	19-11-2019	Sociaal Domein	Werk en Inkomen	slechte informatievoorziening bijstand
35	9-12-2019	Divers	HJIB/IBO	geen begrip gevoeld voor harde val