



Gemeente Epe

Jaarverslag klachten 2021

Februari 2022

Inleiding

Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2021 zijn behandeld. Het is een kort verslag met cijfermatige weergaven. In 2021 zijn 115 klachten ingediend. Dat is een forse stijging ten opzichte van 2020, toen ontvingen wij in totaal 74 klachten. Om onze cijfers in breder perspectief te plaatsen is bij andere gemeenten navraag gedaan en die cijfers zijn verwerkt in twee overzichten.

De afgelopen periode zijn er meerdere onderzoeken uitgevoerd die uitwijzen dat inwoners onze dienstverlening onder de maat vinden. De cijfers in dit jaarverslag ondersteunen die boodschap.

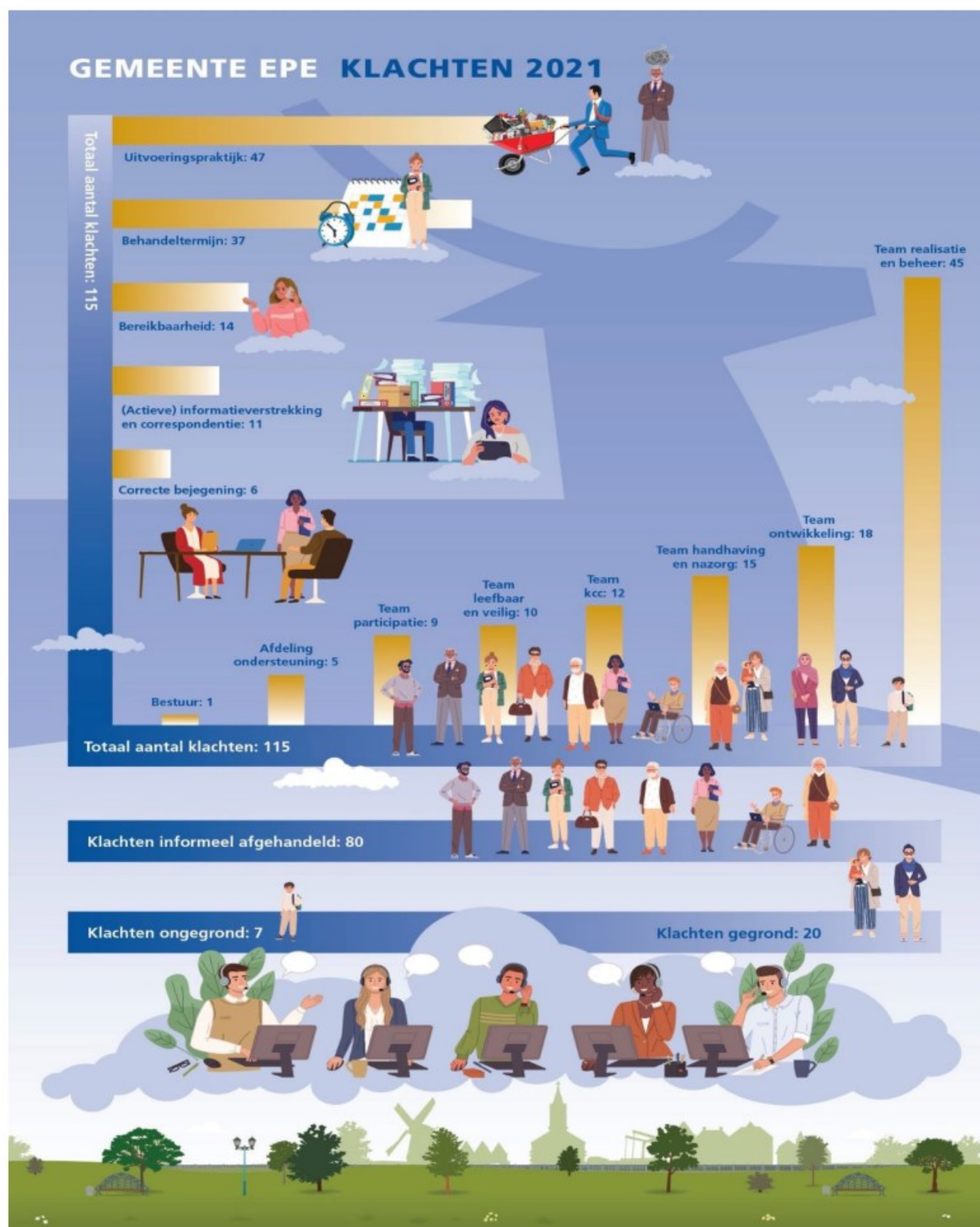
Een van de doelen van een klacht is om ervan te leren voor de toekomst, bijvoorbeeld door processen te verbeteren. De cijfers laten die noodzaak ook zien. Het leren hoeft geen project op zich te worden. Het meest efficiënt is aansluiting te zoeken bij projecten die al zijn gestart op het gebied van verbetering van de dienstverlening.


Klachtencoördinator.

De behandeling van klachten in 2021

Wat is een klacht en hoe behandelen wij een klacht? Die informatie is opgenomen in de [Bijlage](#). Hieronder zijn meerdere overzichten met cijfers opgenomen. In het totaaloverzicht zijn de klachten onderverdeeld in normen. Daarna is uitgewerkt wat onder de normen wordt verstaan. De meest voorkomende klachten met leerpunten zijn vermeld. Ook zijn de cijfers van Epe over de eerste helft van 2021 vergeleken met die van andere gemeenten. Tot slot is informatie opgenomen over de klachten die de Nationale Ombudsman heeft behandeld.

Totaaloverzicht 2021



Indeling naar normen

In bovengenoemd overzicht zijn de klachten onderverdeeld in normen. Dit om de cijfers makkelijker te kunnen vergelijken. Een klacht kan gaan over meerdere normen. Voor het jaaroverzicht wordt een klacht ingedeeld bij de norm die het meeste van toepassing is op de klacht. Klachten worden getoetst aan de volgende normen:

- **Correcte bejegening**
Deze norm heeft betrekking op het gedrag van de (individuele) ambtenaar en bestuurder tegenover de inwoner. Hieronder wordt verstaan dat de overheid zich in contacten met de inwoner beleefd en fatsoenlijk opstelt. Ambtenaren en bestuurders staan inwoners fatsoenlijk te woord, respecteren burgers en nemen geen ongepaste houding aan.
- **Behandeltermijn**
De behandeling van vragen, brieven, aanvragen of verzoeken mag niet langer duren dan wettelijk is toegestaan of redelijk is. Voor de behandeling van aanvragen en verzoeken gelden termijnen die in een wet zijn bepaald. Als dit niet is bepaald, wordt een termijn van acht weken redelijk geacht. Voor het behandelen van vragen, informatieverzoeken en andere informele verzoeken gelden de termijnen die de gemeente zelf heeft bepaald. Hieronder vallen ook de klachten als in het geheel niet is gereageerd op een vraag of een verzoek.
- **(Actieve) Informatieverstrekking en correspondentie**
De gemeente dient begrijpelijke, juiste en volledige informatie te verstrekken. Daarmee wordt ook bedoeld het versturen van een ontvangstbevestiging. Het doorzenden als de brief niet op de juiste plek is ontvangen en het verzenden van tussenberichten of verdagingsberichten hoort hier ook bij. Het zo nodig schriftelijk bevestigen van een gesprek behoort ook tot deze categorie.
- **Bereikbaarheid**
De gemeente dient zowel digitaal, telefonisch als fysiek goed bereikbaar te zijn. Hieronder valt ook het terugbellen of op andere wijze contact opnemen met een burger als hierom is gevraagd.
- **Uitvoeringspraktijk**
Deze norm gaat over de wijze waarop de gemeente haar werkzaamheden uitvoert, zowel in het gemeentehuis als daarbuiten. Met deze norm wordt ook bedoeld dat er sprake is van een goede administratieve behandeling van de brieven en verzoeken, dat er intern goed wordt afgestemd tussen de verschillende onderdelen van de organisatie en dat er goede interne informatieverstrekking en een goede dossiervorming plaatsvindt.

Waar gaan de klachten over?

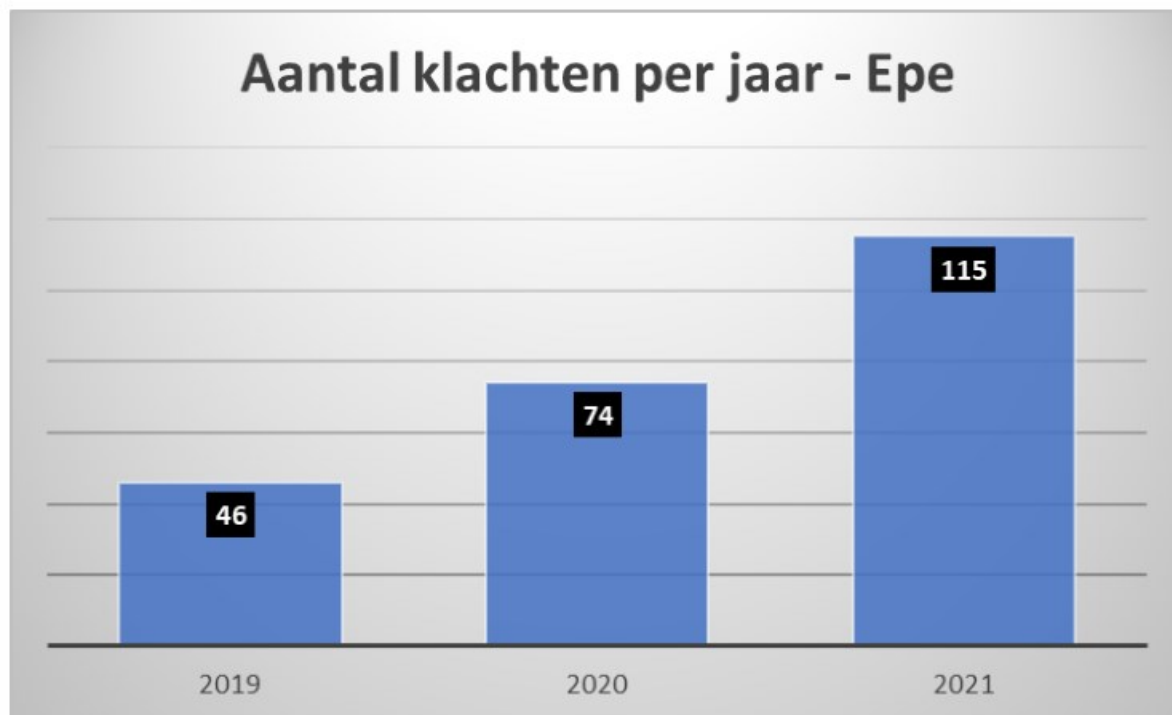
Hieronder een opsomming van de algemene lijn die uit de klachten kan worden gehaald:

- Ik heb meerdere keren gebeld maar wordt niet teruggebeld, terwijl dit wel is toegezegd.
- Ik heb X weken geleden een vraag/melding/verzoek ingediend en nog niets gehoord.
- De behandeltermijn van mijn vraag/melding/verzoek is verstreken en ik heb nog niets van de gemeente gehoord.
- Ik voel me niet serieus genomen/niet gehoord door de gemeente bij de behandeling van X.
- Mijn zaak staat op de Persoonlijke Internetpagina (PIP) al op afgehandeld, maar ik ben niet gebeld/heb geen terugkoppeling ontvangen.
- Ik zie geen documenten op de PIP.

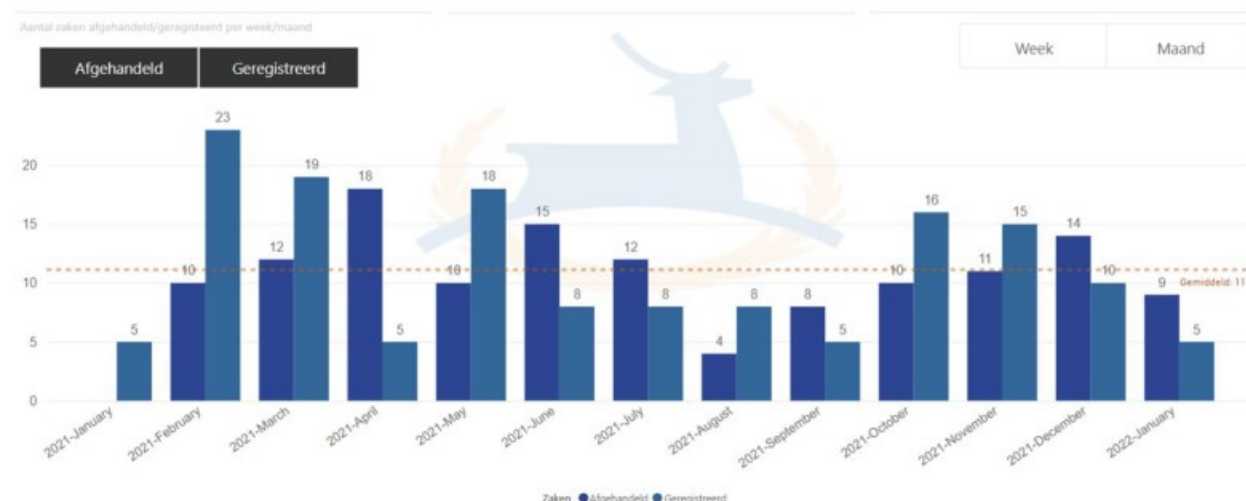
Kortgezegd gaan de meest gehoorde klachten over het contact dat wij hebben met de indiener van een vraag, melding, verzoek, plan. Daaruit leren we het volgende:

- Bellers verwachten dat zij teruggebeld worden als zij via ons algemene nummer te horen hebben gekregen dat er een terugbelverzoek is gemaakt.
- De indieners van een vraag/melding/verzoek ontvangen graag een terugkoppeling voordat hun zaak wordt afgesloten.
- De indieners zien graag dat de gemeente hun aanvraag of verzoek oppakt, serieus behandelt en binnen de termijn laat weten of de beslissing positief of negatief voor hen uitvalt.
- Ook verwachten de indieners van een vraag/melding/verzoek dat zij een tussenbericht ontvangen als de beslis- of reactietermijn niet wordt gehaald. Met daarbij aangegeven de termijn waarbinnen de beslissing/actie wel verwacht kan worden.
- Wij informeren indieners van vragen/meldingen/verzoeken over de PIP. Dan zien zij de toegezegde informatie ook graag terug op de PIP.
- Ook bij besluiten die de gemeente op eigen initiatief neemt, vinden mensen het niet fijn als de gemeente langere tijd niets van zich laat horen waardoor de onzekerheid toeneemt. Mensen willen ook dan graag op de hoogte gehouden worden over de voortgang en de gevolgen die een ambtshalve besluit voor hen heeft.

Totaal ingediend in de jaren 2019 – 2021



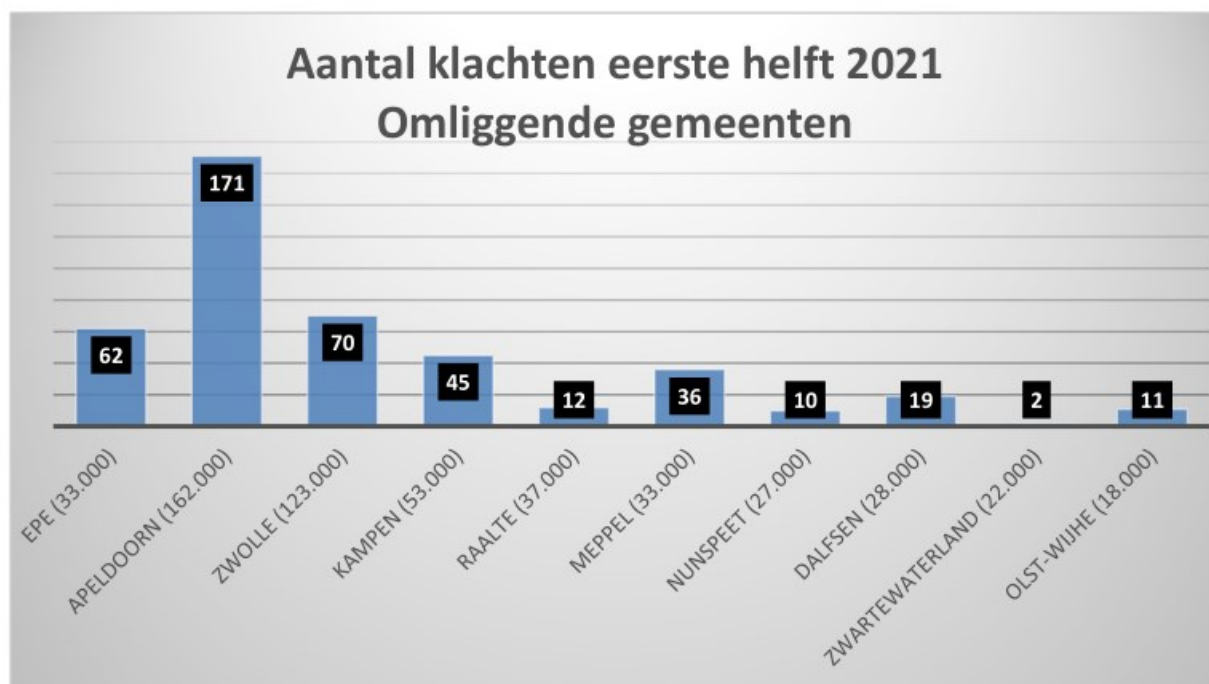
Ingediend* en afgehandeld per maand in 2021



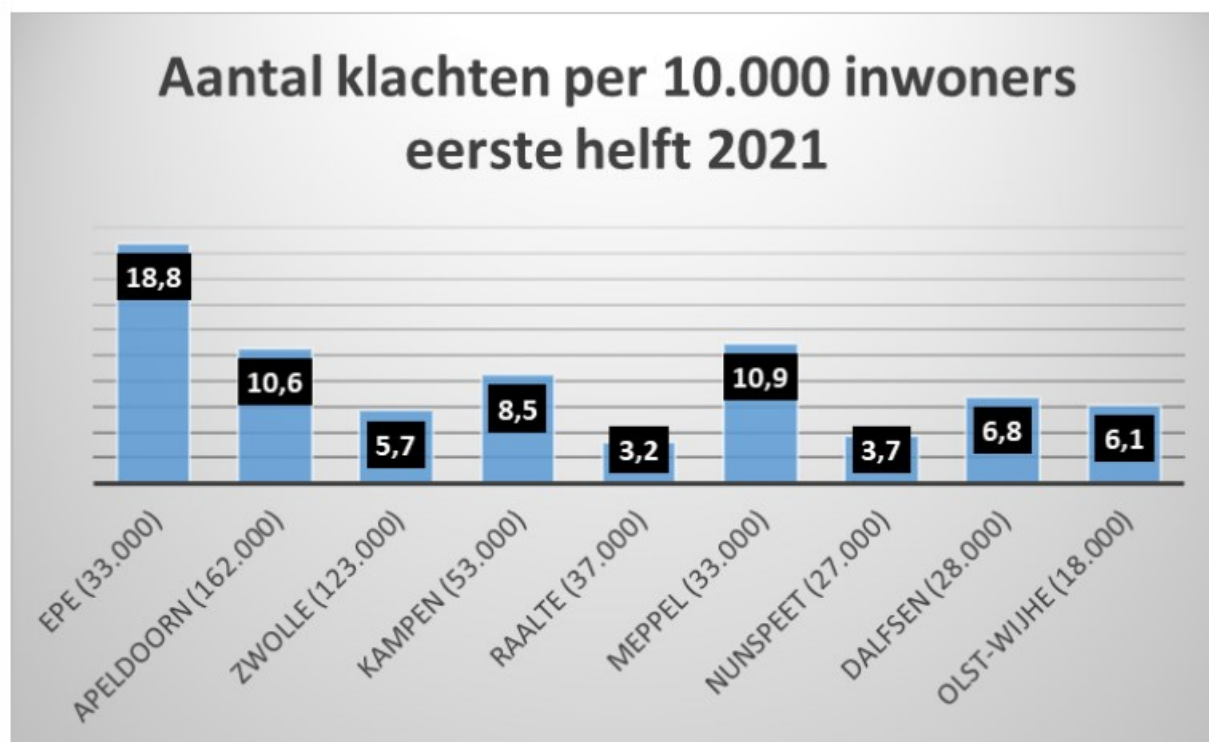
* Van de geregistreerde klachten zijn 26 klachten niet behandeld omdat deze niet onder onze klachtenregeling vallen.

Vergelijking met andere gemeenten

Om de cijfers van Epe in breder perspectief te plaatsen is halverwege 2021 bij andere gemeenten gevraagd naar hun cijfers en ervaringen. Hieronder twee overzichten over het aantal klachten in de eerste helft van 2021.



Voor een volledig beeld van de grafiek hieronder: in totaal hebben wij 115 klachten ontvangen. Dat is omgerekend 35 klachten per 10.000 inwoners.



De gemeenten Apeldoorn, Zwolle, Raalte en Zwartewaterland zagen in de eerste helft van 2021 geen toename van het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar. De andere gemeenten zagen net als Epe ook een stijging ten opzichte van de aantallen in 2020.

Tot slot klachten behandeld door de Nationale Ombudsman

Als de indiener van een klacht het niet eens is met de beslissing op een klacht, kan er een klacht in tweede instantie worden ingediend bij de Nationale Ombudsman (NO).

De NO heeft in 2021 één klacht onderzocht en afgehandeld met een rapportbrief van 17 februari 2021. Beide (inhoudelijke) klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard. Wel heeft de NO geconstateerd dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden met de klager en wijst hij de gemeente erop dat de Awb dit wel voorschrijft. De NO doet de aanbeveling om in het vervolg het gesprek aan te gaan. Het college heeft in de vergadering van 9 maart 2021 kennisgenomen van de rapportbrief en de aanbeveling overgenomen.

Wat is een klacht en hoe behandelen wij een klacht?

Het klachtrecht is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De wetgever heeft bewust geen definitie van het begrip 'klacht' opgenomen. Het idee daarbij was dat een omschrijving eerder zou leiden tot een beperking van het klachtrecht dan dat het een verheldering zou geven.

De Nationale ombudsman (NO) vat een klacht op als *'iedere uiting van ongenoegen van een burger'*. Alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en burger 'schuren', dus ook signalen van knelpunten of problemen, vallen wat de NO betreft onder het klachtbegrip.

In onze Klachtenregeling Epe 2015 (Klachtenregeling) is het begrip klacht als volgt omschreven: *'een beklag over een gedraging van de raad, (een lid van) het college, de burgemeester, (een lid van) de bezwaarschriftencommissie of een ambtenaar werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de raad en het college van burgemeester en wethouders'*.

Een klacht gaat over het handelen onder verantwoordelijkheid van de gemeente Epe. Dat kan ook gaan over medewerkers van organisaties of bedrijven die in opdracht van de gemeente werkzaamheden uitvoeren. Uitgezonderd zijn organisaties met een eigen klachtenregeling die ook zijn aangesloten bij een Ombudsman. Voorbeelden hiervan zijn de gemeente Apeldoorn en de Omgevingsdienst Veluwe IJssel. Klachten over bijvoorbeeld de uitvoering van de Participatiewet tellen dan ook niet mee als klachten voor Epe en zijn niet verwerkt in onze overzichten.

Wat is het doel?

De NO komt tot twee (hoofd)doelstellingen van klachtbehandeling:

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Hoe behandelen wij een klacht?

Uitgangspunt is dat een klacht vertrouwelijk wordt behandeld. Dit zowel in het belang van de klager als van degene(n) waar de klacht over gaat.

Het indienen van een klacht is vormvrij en kan zowel telefonisch als schriftelijk worden gedaan. Ook bestaat de mogelijkheid de klacht rechtstreeks via onze website in te dienen. In dat geval vindt er vooraf geen toets plaats of er sprake is van een klacht volgens onze klachtenregeling. De behandeling van klachten verloopt vervolgens via het Zaaksysteem waarbij de indiener van de klacht toegang heeft tot de Persoonlijke Internetpagina.

In de meeste gevallen gaat een klacht over een team of medewerker(s) daarvan. In onze Klachtenregeling is bepaald dat dan de Afdelingsmanager degene is die namens het college de klacht behandelt en ook beslist op de klacht.

De werkwijze is als volgt. Klachten worden zoveel mogelijk eerst informeel opgepakt door de teamleider. Als de klager hiermee instemt, neemt de teamleider contact op met de klager om de klacht inhoudelijk te bespreken. Het merendeel van de klachten wordt informeel afgehandeld. Als de klacht niet voldoende is behandeld, neemt de afdelingsmanager de behandeling over. De klager wordt uitgenodigd voor een klachtgesprek. Tijdens het klachtgesprek kan de klager zijn klacht mondeling toelichten en kan de manager vragen stellen ter verduidelijking. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. De manager gaat ook in gesprek met degene(n) waarover is geklaagd. Dit maakt onderdeel uit van hoor- en wederhoor. Vervolgens oordeelt de afdelingsmanager op basis van alle informatie uit het dossier over de klacht. Het oordeel wordt verwoord in de brief met beslissing op de klacht. Het oordeel gaat over de vraag of de gemeente behoorlijk of onbehoorlijk heeft gehandeld.

Als de klager het niet eens is met de beslissing, bestaat de mogelijkheid om de klacht in tweede instantie voor te leggen aan de Nationale Ombudsman.

In de Awb is bepaald dat de beslistermijn zes weken bedraagt en met vier weken kan worden verlengd.