

Jaarverslag klachtbehandeling 2021

Geachte leden van de raad,
Geachte lezer,

Voor u ligt het Jaarverslag klachtbehandeling over het jaar 2021. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) legt het College van Burgemeester en Wethouders elk jaar verantwoording af over de behandeling van klachten in het afgelopen jaar.

De klachtbehandeling waar het in dit verslag over gaat ziet op bejegening van burgers door medewerkers van gemeente Heerlen of de dienstverlening. In dit verslag gaat het niet over meldingen over (overlast in) de openbare ruimte, die worden via ons nieuwe meldingen systeem Signalen afgehandeld door de vakteams.

In de voorbije vijf jaren lag het gemiddelde aantal klachten per jaar op 145. In 2021 registreerden we er 150. Voor die 150 klachten vonden we in 120 (80%) gevallen samen een oplossing waardoor een schriftelijk oordeel niet meer nodig was. Gemiddeld lukte dat in de voorbije vijf jaar in 60% van de klachten.

Aan het stijgend aantal informeel afgehandelde klachten in 2021 (80 % in 2021 versus 73% in 2020) merken we dat deze manier van klachtbehandeling (informele aanpak) zowel bij klagers als bij ons tot meer tevredenheid leidt. Ons management krijgt een beter inzicht in de kwaliteit van onze bedrijfsvoering en dat is precies wat een goede klachtbehandeling moet opleveren; een verbetering van onze dienstverlening.

In dit verslag geven wij inzicht in de werkwijze, aard en omvang van de klachtbehandeling in 2021, de klachten die bij de Nationale Ombudsman binnen kwamen en onze plannen voor het komend jaar.

1. Klachtbehandeling en -coördinatie

1.1 klachtregistratie

Team Juridische Zaken is verantwoordelijk voor de klachtbehandeling. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geeft het wettelijke kader waarbinnen de klachtbehandeling dient plaats te vinden. Binnen het team zijn de klachtcoördinator en een medewerker klachtcoördinatie verantwoordelijk voor de registratie en behandeling van klachten. Klachten worden geregistreerd naar soort en per domein.

1.2 werkwijze en toetsingskader

Klachten komen zowel mondeling als schriftelijk binnen. Klagers kunnen via telefoonnummer 14045 contact opnemen. Ze kunnen gebruikmaken van ons "webformulier klacht indienen" via www.heerlen.nl, klagen kan per email naar gemeente@heerlen.nl, per post etc. We bieden daarmee heel breed toegang en zien er op toe, dat we klachten vroeg herkennen en oppakken. Mensen met een klacht op weg helpen naar een oplossing, én vergelijkbare klachten voorkomen. Dat is wat we willen bereiken met het behandelen van een klacht.

Voor het afhandelen van een klacht staat (wettelijk) een termijn van zes weken. Die termijn kan eenmalig worden verlengd met vier weken.

De klager bepaalt of de klacht naar tevredenheid is opgelost. In de praktijk komen we steeds meer tot laagdrempelig oplossen van klachten. Vaak volstaat goed luisteren of meer of duidelijkere uitleg. Maar ook meteen toegeven als we het fout hebben gedaan en de fout herstellen, haalt de kou snel uit de lucht. In 2021 bleken in dertien informeel afgedane klachten excuses op zijn plaats, omdat we iets fout hebben gedaan. Klagers waren tevreden omdat dit meteen werd toegegeven en er een oplossing werd gezocht.

Vanuit klachtcoördinatie werken we samen met vaste contactpersonen binnen de teams en de teammanagers. Die contactpersonen of de teammanager zetten de klacht eerst uit binnen het eigen team. Vinden ze daar al een oplossing en is klager tevreden, dan wordt de zaak gesloten. Zo niet dan neemt klachtcoördinatie het over.

Uiteraard komen er ook klachten binnen die vragen om onderzoek en een schriftelijk oordeel. Deze categorie klachten wordt meteen opgepakt vanuit klachtcoördinatie. We stellen op grond van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht een onderzoek in en horen klager en beklaagde. Op basis van onze bevindingen neemt de teammanager Juridische Zaken in mandaat een besluit op klacht. Zo nodig schalen we op naar besluitvorming door directie of het college van burgemeester en wethouders.

Voor de tweedelijns klachtbehandeling zijn we aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Tweedelijns klachtbehandeling houdt in dat klagers, die het niet eens zijn met onze beslissing of met de afhandeling van de klacht, de mogelijkheid hebben om de Nationale Ombudsman te vragen om een onderzoek in te stellen.

De Nationale Ombudsman toetst de behoorlijkheid van overheidsoptreden. Die behoorlijkheidsnormen vinden we terug op www.nationaleombudsman.nl.

Om te komen tot een gezamenlijk intern gedragen toetsingskader hebben wij de behoorlijkheidsnormen in het verleden vertaald naar onze Heerlense waarden. Dat zag er tot november 2021 als volgt uit:

1. Professionaliteit

Samen geven we volledige en heldere uitleg over ons werk en de uitvoering van onze taken aan elkaar en aan burgers.

We zijn bereikbaar.

We informeren gevraagd en ongevraagd.

Wij delen onze kennis.
 Daar waar we het niet weten vragen we hulp.
 Onze communicatie is toegankelijk, leesbaar en vindbaar.
 Onze besluitvorming is helder, gemotiveerd en toetsbaar en geschreven voor de lezer.
 We werken zorgvuldig en tijdig.

2. Flexibiliteit

Onpersoonlijke bureaucratie is ons vreemd.
 Wij luisteren actief.
 Wij zijn samen één loket bereikbaar via 14045.

3. Brede blik

Bij de uitvoering van onze taken houden wij steeds zicht op het grotere geheel.
 Wij volgen het maatschappelijk debat.
 Wij verliezen de menselijke maat niet uit het oog.
 Wij nemen onze collega's mee in onze plannen.
 Wij kennen elkaars rol en taak.

4. Vertrouwen

Wij brengen elkaar zo goed mogelijk in positie.
 Wij betrekken onze inwoners zoveel mogelijk bij onze besluitvorming.
 We doen dat op basis van vertrouwen.

5. Doelrealisatie

Klachtafhandeling nemen we serieus. Een klacht ziet vaak op bejegening. Een klacht kan ook duiden op een fout in onze bedrijfsvoering. Wij streven naar een optimale bedrijfsvoering. Is er sprake van een fout dan geven we dat toe. We herstellen de fout.

6. Verbondenheid

Samen lossen we het op.

In november 2021 lanceerden wij ons Sturingsmodel Heerlen van Morgen. Daarin wordt een duidelijke strategische visie op de Heerlense maatschappelijke opgaven (ons bestaansrecht) gelegd. Die ziet op de besturing van de organisatie, de bedrijfsvoering en de dienstverlening. De daarbij behorende kernwaarden zijn **Collegialiteit**, **Creativiteit** en **Curiositeit**: "**de drie C's**". Vanaf 2022 staan deze drie kernwaarden in al ons handelen centraal.

1.3 klachtenregeling

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is de klachtprocedure wettelijk geregeld. Die regeling ziet zowel op de klachtbehandeling in eerste instantie als in tweede instantie (Nationale Ombudsman). De wettelijke regeling voorziet voldoende in de behoefte aan kaders waarbinnen de afhandeling van een klacht dient plaats te vinden. En binnen die kaders ontwikkelen we onze eigen Heerlense manier van klachtbehandeling met inachtneming van de 3 **C's**.

1.4 klachtbehandeling in tweede instantie

Niet alle klagers richten zich eerst tot de gemeente. Deze klagers worden door de Nationale Ombudsman terugverwezen naar de gemeente. Soms gebeurt dat met een verzoek van de Ombudsman om ergens speciaal aandacht aan te schenken.

Vaak zijn het verzoeken om informatie of gaat het over een kwestie die bij nader inzien niet bij de gemeente thuishoort. Of staat de mogelijkheid van bezwaar of beroep open. Hebben wij iets van de klacht gevonden en ziet de Ombudsman daar aanleiding in om een onderzoek in te stellen, dan kan dat leiden tot een aanbeveling.

Wij ontvangen elk jaar een overzicht van de verzoeken die de Ombudsman heeft ontvangen over onze gemeente.

2. Cijfers over 2021

2.1 afgehandelde geregistreerde klachten in 2021 per soort

We ontvingen in 2021 150 klachten.

De onderstaande tabel geeft inzicht in de uitkomst per soort klacht vorig jaar. Onder de tabel staat uitleg over de uitkomst.

Soort klacht	Buiten behande- ling *	Geen oor- deel **	Geground	Onge- grond	Informeel afgehan- deld ***	Inge- trokken	To- taal
Bereikbaar- heid (telefonisch of digitaal					6		6
Genomen beslissing	3			2	16		21
Niet nakomen afspraken				1	5	1	7
Onbehoorlijke persoonlijke bejegening		1		1	14	1	17
Onduidelijke of onjuiste informatie			1	1	20		22
Regelgeving	2		2	2	11	1	18
Schending Privacy				3	2		5
Trage/niet adequate reactie op ver- zoek/aanvraa g			1	1	29	3	34
Uitblijven handhavend optreden					2		2
Overige	3				14		17
Aantal per uitkomst	8	1	4	11	120	6	150

* Buiten behandeling stellen van een klacht volgt op grond van het bepaalde in artikel 9:8 van de Awb. Bijvoorbeeld als de klacht gaat over een gedraging die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Of omdat tegen de gedraging bezwaar of beroep mogelijk is en misschien al aanhangig is.

** Geen oordeel is de uitkomst als klager een andere situatie schetst dan degene waartegen de klacht zich richt. En wij geen andere informatie ter beschikking hebben. Wij dienen ons dan te onthouden van een oordeel.

*** Informeel afgehandeld wil zeggen dat klager tevreden is en heeft aangegeven dat we de klacht als afgehandeld mogen beschouwen. Een schriftelijk oordeel is dan niet nodig.

2.2. Aantal klachten en uitkomst per domein

Onze organisatie is onderverdeeld in drie thema's Stad (bestaande uit de domeinen Ruimte en Economie), Samenleving (bestaande uit Inwoners en Maatschappij) en Bedrijfsvoering (bestaande uit Organisatie en Middelen)

Onderstaande tabel toont per soort klacht het aantal dat daarover per domein werd ingediend. Dit moet overigens wel in het perspectief gezien worden dat de mate waarin teams en domeinen klantcontacten hebben varieert.

<i>Soort klacht per thema</i>	<i>Econo- mie</i>	<i>Inwo- ners</i>	<i>Ruim- te</i>	<i>Maat- schappij</i>	<i>Middelen</i>	<i>Organisatie</i>	<i>totaal</i>
Bereikbaarheid (telefonisch of digitaal)			2	4			6
Genomen beslissing	2	7	1	9		2	21
Niet nakomen afspraak	2	2	2			1	7
Onbehoorlijke persoonlijke bejegening	1	4	5	6	1		17
Onduidelijke of onjuiste informatie	1	14	1	5		1	22
Regelgeving		4	6	4		4	18
Schending Privacy		1		2	2		5
Trage/niet adequate reactie op verzoek/aanvraag	1	8	9	12		4	34
Uitblijven handhavend optreden			1	1			2
Overige		1	9	4	1	3	18
Aantal per thema	7	41	37	47	4	14	150

En de volgende tabel geeft per domein inzicht in de uitkomst van de ontvangen klachten per soort

<i>Uitkomst per domein</i>	<i>Buiten behan- deling</i>	<i>Geen oor- deel</i>	<i>Geground</i>	<i>Ongegrond</i>	<i>Informeel afgedaan</i>	<i>Nog niet afgehan- deld</i>	<i>intrek- king</i>
Economie				1	5		1
Inwoners	2		1	3	34		1
Maat- schappij	2		2	3	37		2
Ruimte	2	1		1	32		1
Organisa- tie	2		1	2	9		1
Middelen				1	3		
Totaal per uitkomst	8	1	4	11	120		6

Eén klacht betrof een externe organisatie. Deze klacht is warm overgedragen en klager is daarover geïnformeerd.

Uit de klachtbehandeling kwamen een aantal punten naar voren die zijn opgepakt en in onze dienstverlening verwerkt (een klacht is immers ook een gratis advies).

We constateerden onder meer, dat (en dat kan heel specifiek maar waardevol zijn):

- we voortaan eerst even bellen, voordat we een formele brief sturen inzake het terughalen van voorzieningen na overlijden;
- we de wettelijke termijnen waarbinnen we moeten reageren beter moeten bewaken;
- we helder en duidelijk moeten communiceren en dat "de toon de muziek maakt";

- we de privacy van inwoners steeds goed in de gaten moeten houden;
- we toegang bieden om het gesprek aan te gaan als daar behoefte aan is;
- we bij een schriftelijk aanbod voor hulp bij geldzaken vermelden op basis waarvan we hulp aanbieden;
- dat we goed bereikbaar moeten blijven ook bij ziekte of afwezigheid van collega's;
- er behoefte bestaat aan een lijst met fiets-oplaadpunten;
- er meer E-bike parkeerplekken in de fietsenstalling nodig zijn;
- we ons callcenter steeds van de juiste (up to date) informatie moeten voorzien;
- kraskaarten (bij parkeervergunningen) altijd voorradig moeten zijn;
- we inwoners die zich geconfronteerd zien met een door een andere partij ingediend bezwaarschrift duidelijker moeten uitleggen wat dat voor de aan hen verleende vergunning/voorziening precies inhoudt.

2.3. Inzicht in het aantal bij de Nationale Ombudsman gemelde klachten

De Nationale Ombudsman ontving in 2021 vanuit Heerlen 69 verzoeken waarvan er 63 zonder onderzoek werden afgedaan.

In 1 geval (veel-klager) ontvingen we een rapportbrief. De Nationale Ombudsman heeft na uitleg geen onderzoek ingesteld.

In 4 gevallen bleef het bij een telefonische interventie en werd het onderzoek tussentijds beëindigd. In alle 4 de gevallen is een oplossing gezocht en gevonden.

Een zaak is nog niet afgehandeld in 2021.

Het definitieve jaaroverzicht ontvingen we op 13 januari 2022.

3. Klachtcoördinatie in 2022

In 2022 zetten we verder in op samenwerking intern tussen betrokken teams. We werken daarmee aan onze drie **C's**. Onze inspiratie daarvoor halen we uit ons sturingsmodel Heerlen van Morgen.

Uitgangspunt bij de behandeling van klachten is oog hebben voor de menselijke maat. Ook al moet het, kan het, of hebben we er goed over nagedacht, we zoeken samen naar een passende oplossing daar waar ons handelen, beleid, keuzes of onze beslissingen onbedoeld (grote) impact hebben op iemands persoonlijke omstandigheden.

Via de managers en medewerkers van de betreffende teams vinden we in de praktijk veelal een oplossing en mogen we steeds vaker klachten tot tevredenheid als afgehandeld beschouwen. Het voordeel van deze manier van werken is dat beide partijen zich serieus genomen voelen en dat schriftelijke beslissingen inmiddels meer uitzondering dan regel zijn.

Zo ontwikkelen we - binnen de wettelijke kaders - onze eigen Heerlense collegiale, creatieve en curieuze kijk op klachtbehandeling.