

JAARVERSLAG 2020 KLACHTEN GEDRAGINGEN

Gemeente Bernheze

SAMENVATTING

De gemeente Bernheze heeft dienstverlening hoog in het vaandel staan en probeert haar taken goed uit te voeren. Als er onverhoopt toch iets misgaat, is het goed dat een inwoner die ontevreden is over het optreden van een medewerker, bestuurder of bestuursorgaan hierover over een klacht kan indienen. Bovendien geeft de klachtenprocedure ons als organisatie inzicht in de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij gebruiken de klachten dan ook om te werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.

Aantal klachten

In 2020 heeft de gemeente Bernheze 53 klachten ontvangen over gedragingen (zie bijlage 1). Het gaat hier om elke uiting van ongenoegen over gedragingen van medewerkers of bestuurders van de gemeente Bernheze. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen omdat de klager de klacht heeft ingetrokken. Een klacht kon niet in behandeling worden genomen omdat degene die de klacht had ingediend is overleden.

Aard van de klacht

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

<u>Open en duidelijk</u> : 12 klachten	Transparant (1) Goede informatieverstrekking (8) Luisteren naar de burger (3)
<u>Respectvol</u> : 14 klachten	Respecteren grondrechten (2) Bejegening (12)
<u>Betrokken en oplossingsgericht</u> : 19 klachten	Maatwerk (3) Voortvarendheid (15) Coulante opstelling (1)
<u>Eerlijk en betrouwbaar</u> : 8 klachten	Integriteit (2) Betrouwbaarheid (1) Onpartijdigheid (3) Goede organisatie (1) Professionaliteit (1)

Gegronde klachten

Of een gedraging behoorlijk is of niet toetsen we aan de behoorlijkheidsnormen uit de "Behoorlijkheidswijzer" (zie bijlage 2), die werd ontwikkeld door de Nationale ombudsman. Uit onderzoek blijkt dat 32 klachten (60 %) van de ontvangen klachten gegrond zijn.

<u>Open en duidelijk</u> : 7 klachten	Goede informatieverstrekking (5) Luisteren naar de burger (2)
<u>Respectvol</u> : 7 klachten	Bejegening (7)
<u>Betrokken en oplossingsgericht</u> : 15 klachten	Maatwerk (2) Voortvarendheid (13)
<u>Eerlijk en betrouwbaar</u> : 3 klachten	Betrouwbaarheid (1) Onpartijdigheid (1) Goede organisatie (1)

Afhandeltermijn

De meeste klachten 75% (40) zijn binnen de wettelijke termijn van zes weken afgerond. Tien klachten zijn buiten de termijn van zes weken afgehandeld.

Aantal klachten 2020 samenwerkingspartners

Een aantal taken heeft de gemeente ondergebracht bij samenwerkingspartners. Wij vinden het belangrijk om inzicht te hebben in de klachten die bij onze samenwerkingspartners binnenkomen. In al onze inkoopcontacten staat de verplichting tot een klachtenregeling.

Overzicht van het aantal klachten die in 2020 zijn ontvangen bij onze samenwerkingspartners

Samenwerkingspartner	Aantal klachten	Toelichting
Belastingsamenwerking Oost-Brabant BSOB	2	
Participatiewet (Meierijstad)	0	
Regionale inkoop WMO	-	Gem. Oss registreert klachten in wmo-monitor niet per gemeente
Gezamenlijke inkoop Jeugdzorg	-	Rapportage op regionaal niveau
ONS Welzijn	4	

Aantal verzoeken ontvangen door de Nationale ombudsman

In 2020 zijn 7 verzoeken van onze inwoners binnengekomen bij de Nationale ombudsman (zie bijlage 3). Twee verzoeken die ontvangen zijn in 2019 waren op 1 januari 2020 nog in behandeling bij de Nationale ombudsman. In totaal heeft de Nationale ombudsman 8 verzoeken afgehandeld zonder formeel onderzoek bij de gemeente in te stellen. Een verzoek is op 31-12-2020 nog in behandeling bij de Nationale ombudsman.

Conclusie

Het aantal klachten is de afgelopen jaren toegenomen. Ook zijn niet alle klachten binnen de wettelijke termijn afgerond. De reden waarom klachten niet binnen de wettelijke termijn zijn afgewerkt heeft met name te maken met prioritering/werkdruk bij de klachtbehandelaar. In een enkel geval heeft het te maken met het niet bereikbaar zijn van de klager, het inwinnen van informatie bij betrokken medewerker of een extern advies dat nodig is. Als de standaardtermijn voor klachtafhandeling van zes weken is overschreden is de klager daarover geïnformeerd. De werkdruk die op sommige afdelingen wordt ervaren is wellicht ook mede de oorzaak van het hoge aantal klachten over voortvarendheid.

Bij elke klacht kijken we wat kunnen we leren van de klacht en we vragen ons af of we iets kunnen verbeteren aan onze werkwijze t.a.v. de dienstverlening om nieuwe klachten te voorkomen. Het afgelopen jaar is regelmatig aandacht geschonken aan klachtbehandeling door de klacht te bespreken binnen het team.

Voor de klager is een snelle interventie van belang zoals: persoonlijk contact, uitleg over de handelwijze en het beleid, het aanbieden van excuses, aanpassen van een procedure of het oplossen van een probleem. Over het algemeen waardeert de klager het als er persoonlijk contact wordt opgenomen met de klager. Hij/zij voelt zich dan gehoord en is het mogelijk om het vertrouwen weer te herstellen. Ook komt het voor dat de klager geen begrip heeft voor de uitleg en bij zijn standpunt blijft. Een aantal inwoners hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid zich te wenden tot de externe klachtbehandelaar de Nationale ombudsman. Deze beoordeelt dan of de gemeente de juiste procedure heeft gevolgd. In twee gevallen heeft de nationale ombudsman contact opgenomen met de klachtencoördinator om zich te laten informeren over de wijze waarop de klachtbehandeling heeft plaatsgevonden. Dit heeft niet tot een formeel onderzoek geleid.

Voor meer inhoudelijke en gedetailleerde informatie verwijst ik u naar het jaarverslag.

Inhoudsopgave

SAMENVATTING

INLEIDING

	PAGINA
1. BEGRIP KLACHTEN	5
2. WETTELIJK KADER	6
2.1 Kader jaarverslag	6
3. PROCEDURE KLACHTEN GEDRAGINGEN	6
3.1 Interne procedure	6
3.2 Externe procedure	6
4. HET VERSLAG IN CIJFERS	7
4.1 Aantal klachten vanaf 1999	7
4.2 Verdeling over de organisatie	8
4.3 Aard van de klachten	8-10
4.4 Wijze van afdoening	10-11
4.5 Duur van de klachtafhandeling	11
4.6 Uitslag klachtbehandeling	12
5. KLACHTBEHANDELING SAMENWERKINGSPARTNERS	13
5.1 Belastingssamenwerking Oost Brabant	13
5.2 ONS Welzijn	13
5.3 Participatiewet	13
5.4 WMO	13
5.5 Jeugd	14
6. DE NATIONALE OMBUDSMAN	14
7. CONCLUSIE	15-16

BIJLAGEN

1. *Geanonimiseerd overzicht ontvangen klachten gedragingen 2020*
2. *Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman.*
3. *Overzicht van verzoeken ontvangen in 2020 door de Nationale Ombudsman..*

Inleiding

Dit jaarverslag richt zich op de behandeling van de klachten gedragingen ontvangen in 2020. Met dit jaarverslag geven we inzicht in wat er -met betrekking tot de dienstverlening door de gemeente- leeft onder de inwoners van Bernheze en op welke wijze hun reacties leiden tot oplossing van een probleem en verbetering van die dienstverlening.

In het jaarverslag 2020 wordt ook aandacht gegeven aan klachtbehandeling bij onze samenwerkingspartners (van uitbestede taken o.a. participatiewet, BSOB, ONS welzijn). De zorg voor een goede dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Bernheze houdt immers niet op als wij taken uitbesteden en bij andere organisaties neerleggen. Ook niet als deze organisaties formeel zelf verantwoordelijk zijn voor een goede klachtbehandeling.

Bij klachtbehandeling wordt gekeken of het overheidsoptreden voldoet aan de zogenaamde "behoorlijkheidseisen". Want zelfs al wordt er juist gehandeld volgens de (letter van de) wet, het overheidsoptreden moet ook behoorlijk zijn. In het omgaan met burgers worden aan de overheid dus extra eisen gesteld.

Ons doel is een betere gemeentelijke dienstverlening, waar burgers tevreden over zijn. En als het nodig is het vertrouwen in de gemeente weer proberen te herstellen.

1. Begrip klachten

Klachten gedragingen

Er geldt een speciale klachtenprocedure wanneer het gaat over klachten gedragingen van ambtenaren, bestuurders of bestuursorgaan. De grondslag hiervoor is de Algemene wet bestuursrecht. Tegen welke gedraging van de overheid kan iemand nu klagen? Vaak wordt alleen gedacht aan de situatie waarin een gesprek tussen een burger en een medewerker niet netjes verliep. Maar onder "gedraging" verstaat de wet elk handelen of nalaten. Het kan gaan om feitelijk handelen, maar ook om rechtshandelingen (zowel publiek- als privaatrechtelijk). Er zijn wel een aantal uitzonderingen, klagen mag bijvoorbeeld niet over de inhoud van beleid. Wel over toepassing van beleid of als de afgesproken procedures niet goed zijn gevolgd.

Waarover wordt geklaagd?

Onderwerp van een klacht kan zijn dat de burger vindt dat niet fatsoenlijk met hem is omgegaan (fatsoenlijke bejegening), maar veel klachten gaan ook over open en duidelijke communicatie (de burger serieus nemen, transparant zijn, goed motiveren en zowel gevraagd als ongevraagd volledige en duidelijke info verstrekken). En over eerlijk en betrouwbaar handelen (zoals nakomen van toezeggingen, rechterlijke uitspraken opvolgen en onpartijdig handelen). En over betrokken en oplossingsgericht zijn (zoals samenwerken met andere instanties, voortvarend handelen en coulant zijn als er fouten zijn gemaakt)

Geen klacht gedraging

Een melding over een losse stoeptegels, zwerfvuil of omgewaaide boom is geen klacht over een gedraging maar een melding openbare ruimte. Uiteraard doet de gemeente wel iets met die meldingen, maar dan niet volgens de klachtenprocedure op basis van de Algemene wet bestuursrecht. Evenmin kan een klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of afwijzing subsidie. Als een inwoner het niet eens is met een besluit van de gemeente dan kan geen klacht worden ingediend. Wel kan er bezwaar tegen een beslissing van de gemeente worden ingediend. Als je het niet eens bent met de beslissing op het bezwaar kun je eventueel de gang naar de rechter maken (in beroep gaan). Hiervoor zijn aparte procedures.

2. Wettelijk kader

Klachtenrecht is wettelijk geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Richtlijn Klachtenbehandeling van de gemeente Bernheze.

In de Awb wordt er onderscheid gemaakt tussen intern en extern klachtenrecht. Extern klachtenrecht volgt normaliter intern klachtenrecht op. Voordat de procedure gevolgd kan worden van extern klachtenrecht dient de gemeente eerst de klacht zelf te behandelen (intern klachtenrecht). Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht kan deze de klacht voorgeleggen aan de externe klachtenbehandelaar.

Voor de gemeente Bernheze is dat de Nationale ombudsman in Den Haag.

2.1 Kader Jaarverslag

Artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht bepaalt het volgende:

Het bestuursorgaan draagt zorg voor;

- De registratie van de bij de gemeente Bernheze ontvangen schriftelijke klachten
- De publicatie van de geregistreerde klachten

Op basis van dit artikel is het nu voorliggende jaarverslag opgesteld.

3. Procedure klachten gedragingen Bernheze

De klachtenprocedure heeft tot doel het geschonden vertrouwen van de klager in de gemeente te herstellen en het verbeteren van de dienstverlening. Regels over het afhandelen van klachten over gedragingen zijn terug te vinden in de volgende wetten en voorschriften:

- Reglement op de behandeling van klachten gemeente Bernheze
- Algemene wet bestuursrecht
- De Wet Nationale Ombudsman

3.1 Interne procedure

Beknopte weergave van de klachtenprocedure gemeente Bernheze:

Indiening

De klacht kan schriftelijk of digitaal (via e-mail of klachtenformulier) worden ingediend.

Registratie

De schriftelijke klacht wordt centraal geregistreerd en via de klachtencoördinator doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar en beklagde.

Ontvangstbevestiging

De klachtencoördinator stuurt namens burgemeester en wethouders een ontvangstbevestiging aan de indiener van de schriftelijke klacht. In de ontvangstbevestiging staat wie de klacht behandelt, de afdoeningstermijn en een korte uitleg over de procedure.

Afdoeningstermijn

Het bestuursorgaan behandelt de klacht binnen zes weken (of zoveel eerder als mogelijk). De afhandeling kan ten hoogste vier weken worden verdaagd.

Klachtenbehandelaar

Een klacht wordt behandeld door; een medewerker, teamcoach, domeinmanager, gemeentesecretaris, bestuurder of griffier. Een en ander is afhankelijk van op welke persoon de klacht betrekking heeft.

Bemiddeling

We streven, zoals de meeste gemeenten, naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. De wet biedt daarvoor ook de ruimte. Een informele, oplossingsgerichte aanpak gaat sneller en leidt vaker tot tevredenheid bij klagers.

Onderzoek en horen

Afhankelijk van de aard van de klacht zal het onderzoek meer of minder formeel verlopen. De klachtenbehandelaar stelt de klager en de beklagde in de gelegenheid om te worden gehoord.

Afdoening

- In een brief of mail aan de klager verwoordt de klachtbehandelaar gemotiveerd over de bevindingen van het onderzoek.
- Het bestuursorgaan biedt indien van toepassing excuses aan en legt eventuele herstelacties, afspraken en toezeggingen vast.
- Als de klager tijdens behandeling van de klacht geen behoefte heeft aan een formele afhandeling hoeft de procedure niet volledig gevolgd te worden. De klacht wordt dan informeel afgedaan. Dit wordt aan de klager bevestigd.
- Degene waartegen de klacht gericht is en de klachtencoördinator ontvangen een afschrift van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de conclusies die eraan verbonden zijn.

3.2 Externe procedure

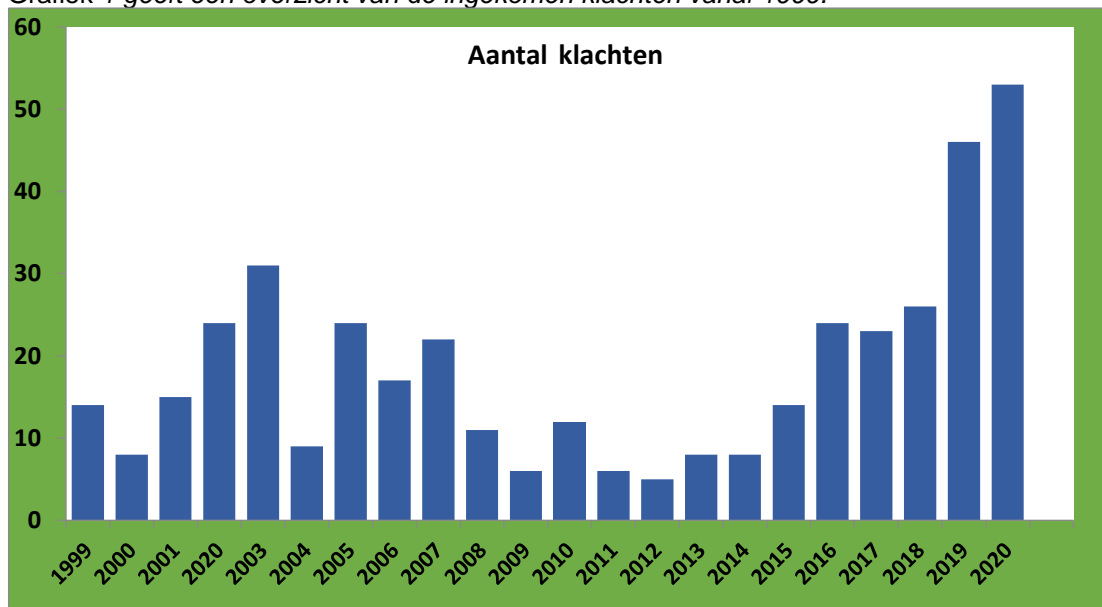
Gemeente Bernheze is voor de externe procedure aangesloten bij de Nationale ombudsman. Als een klager het niet eens is met het besluit over de klacht of de wijze van klachtbehandeling dan kan de klager de klacht binnen een jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman voor een onafhankelijke externe klachtbehandeling.

4. Het verslag in cijfers

4.1 Aantal klachten in 2020

In 2020 zijn 53 klachten ingediend. Twee klachten zijn formeel ingetrokken. Een klacht is vervallen (vanwege overlijden van degene die de klacht heeft ingediend). Het aantal klachten is gestegen ten aanzien van voorgaande jaren.

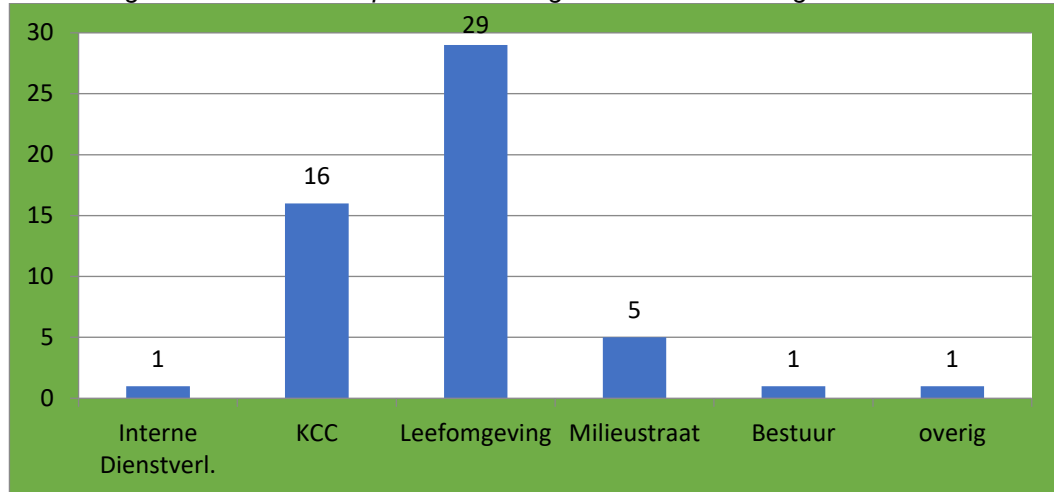
Grafiek 1 geeft een overzicht van de ingekomen klachten vanaf 1999.



4.2 Verdeling over de organisatie

Het zal u niet verbazen dat de afdelingen die het meeste contact hebben met inwoners ook de grootste kans op klachten hebben. Er is een klacht binnen gekomen die betrekking had op de woningbouwstichting (overig).

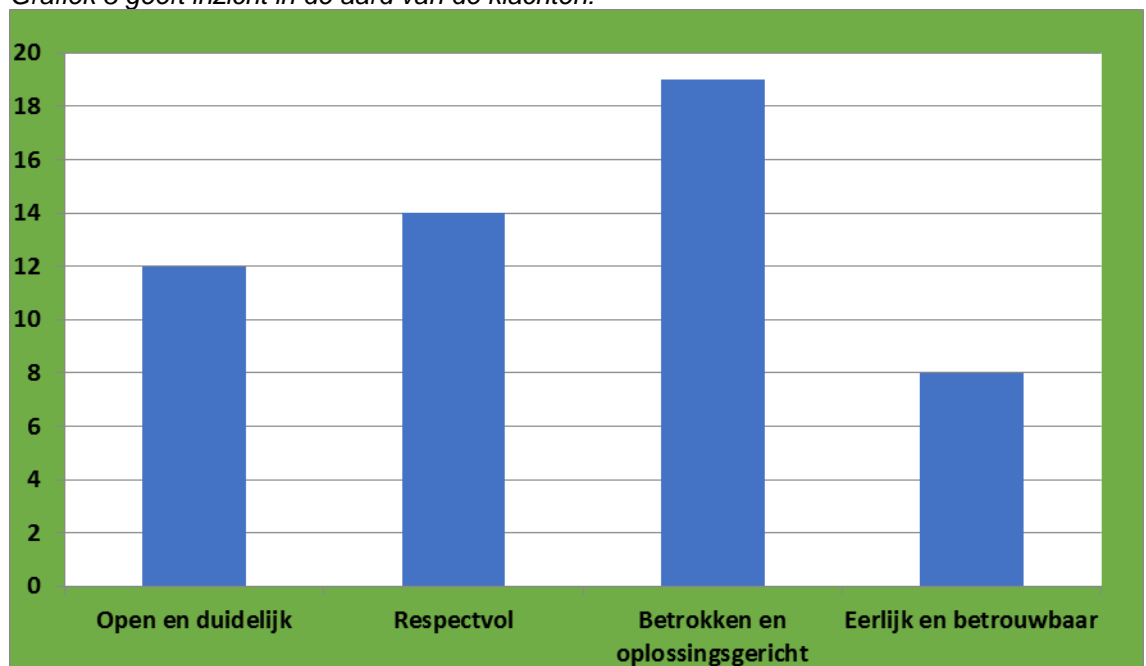
Grafiek 2 geeft een overzicht op welke afdeling de klacht betrekking heeft.



4.3 Aard van de klachten

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Of een gedraging behoorlijk is of niet toetsen we aan de behoorlijkheidsnormen uit de "Behoorlijkheidswijzer", die werd ontwikkeld door de Nationale ombudsman. Deze normen helpen overheden goed om te gaan met de belangen van de burgers.

Grafiek 3 geeft inzicht in de aard van de klachten:



De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

1. Open en duidelijk
2. Respectvol
3. Betrokken en oplossingsgericht
4. Eerlijk en betrouwbaar.

In bijlage 2 'Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman' wordt dit verder toegelicht.

De klachten die wij in 2020 hebben ontvangen over een bepaald handelen of optreden kunnen worden getypeerd door te verwijzen naar de betreffende normen die geschonden (zouden) zijn.

Open en duidelijk 12 klachten

Transparant (1 klachten)

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt ervoor dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Goede informatieverstrekking (8 klachten) De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig en op eigen initiatief te geven.

Luisteren naar de burger (3 klachten) De overheid heeft een open oor voor de burger. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïntegreerd is in wat hij belangrijk vindt.

Respectvol 14 klachten

Respecteren grondrechten (1 klacht)

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Fatsoenlijke bejegening (12 klachten)

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

Betrokken en oplossingsgericht 19 klachten

Maatwerk (3 klachten)

De overheid is bereid in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

Coulante opstelling (1 klacht)

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. Er wordt gezocht naar een passende oplossing. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

Voortvarendheid (15 klachten)

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig.

Eerlijk en betrouwbaar 8 klachten

Integriteit (2 klachten)

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. En zij hun positie, bevoegdheden hun tijd en middelen niet misbruiken.

Betrouwbaar (1 klacht)

De overheid komt afspraken en toezeggingen na.

Onpartijdigheid (3 klachten)

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

Goede organisatie (1 klacht)

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling.

Professionaliteit (1 klacht)

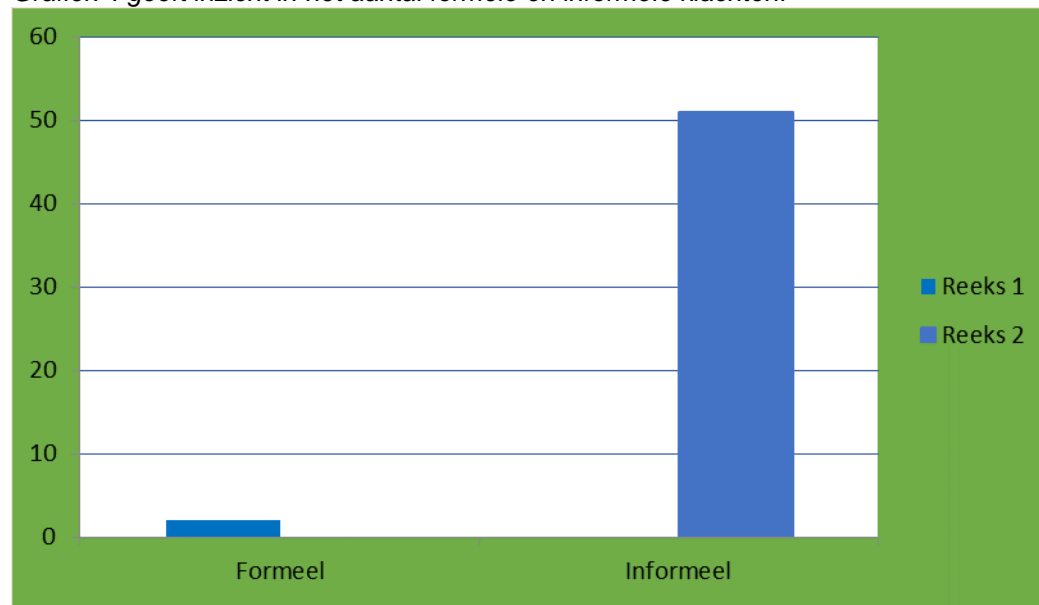
Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

4.4 Wijze van afdoening van de klachten.

Informeel en formeel afhandeling

We streven we naar het oplossen van concrete problemen op een vooral informeel manier. Nagenoeg alle klachten zijn in overleg met de klager informeel afgehandeld. Een keer is klager gehoord door een bestuurder en een keer is er een extern juridisch advies gevraagd.

Grafiek 4 geeft inzicht in het aantal formele en informele klachten.



Voor een behoorlijke klachtbehandeling heeft de Nationale ombudsman een aantal regels opgesteld waarbij de relatie tussen burger en overheid centraal staat.

- De burger treft altijd een luisterend oor.
- De klachtregeling is laagdrempelig en informeel
- Door te leren van klachten verbeteren gemeenten hun dienstverlening
- Geen contracten zonder goede klachtregeling (*Bij uitbesteding van publiekrechtelijke taken maakt de gemeente (of gemeenschappelijke regeling) als opdrachtgever met haar opdrachtnemers afspraken over de wijze waarop de klachtbehandeling vorm krijgt en houdt een vinger aan de pols.*)

Iedere klacht van een inwoner wordt door de gemeente serieus genomen. De klachtbehandelaar gaat eerst intern informatie inwinnen bij de medewerker, bestuurder of afdeling waarover geklaagd wordt. Aan de hand van de verkregen informatie onderzoekt de klachtenbehandelaar of de klacht via interventie kan worden opgelost.

Interventie

Bij interventie kan gedacht worden aan:

- het aanbieden van excuses (bijvoorbeeld bij niet adequaat reageren).
- het verstrekken van informatie over de procedure en het beleid van de gemeente
- het uitleggen waarom er op een bepaalde wijze gehandeld wordt.

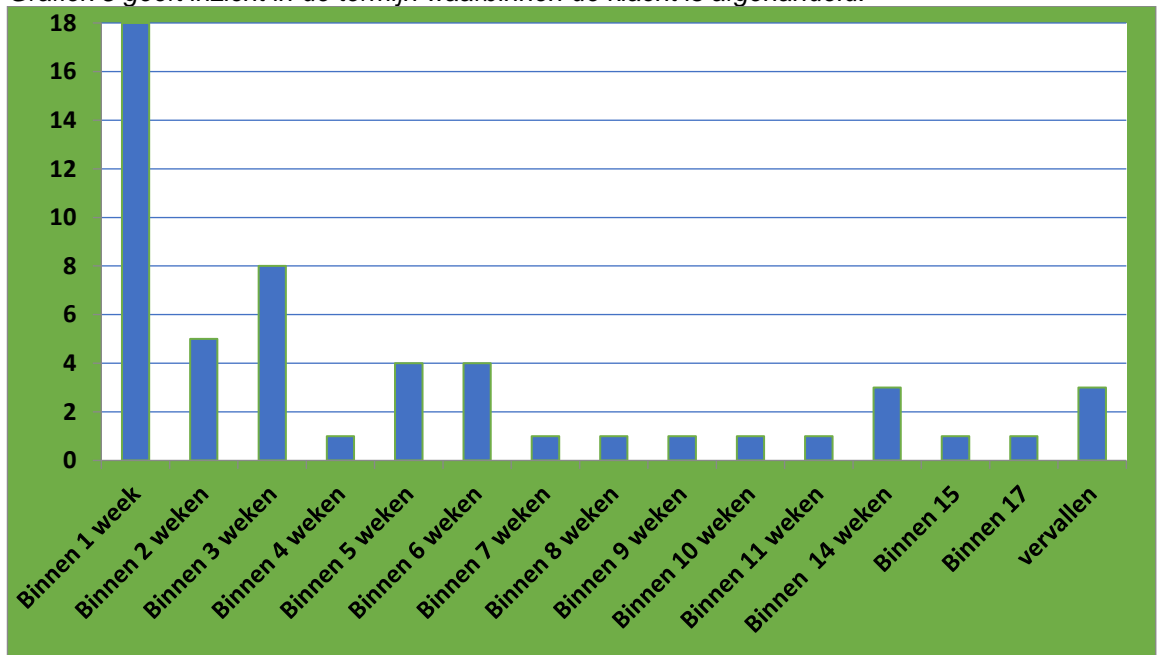
Lukt interventie, dan wordt de klachtbehandeling afgesloten op het moment dat naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

Is de klager ontevreden over de informele behandeling van zijn klacht dan dient alsnog de formele weg gevolgd te worden. Dit kan o.a. door het organiseren van een formele hoorzitting (hoor en wederhoor). Op grond van het onderzoek stuurt de klachtbehandelaar aan de klager een brief waarin hij de conclusie van het wel of niet gegrond zijn van de klacht toegelicht. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman indien hij het niet eens is met de conclusie van de klachtbehandelaar.

4.5 Duur van de klachtbehandeling

We handelen klachten zo snel mogelijk af meestal lukt dit binnen de wettelijke termijn van zes weken. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. In 2020 zijn 75% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld. 10 klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgehandeld. Oorzaak hiervan is verschillend soms is het werkdruk maar in enkele gevallen is het ook de onbereikbaarheid van de klager. Twee klachten zijn niet beoordeeld omdat klager de klacht heeft ingetrokken. Een klacht is vervallen vanwege het overlijden van de klager.

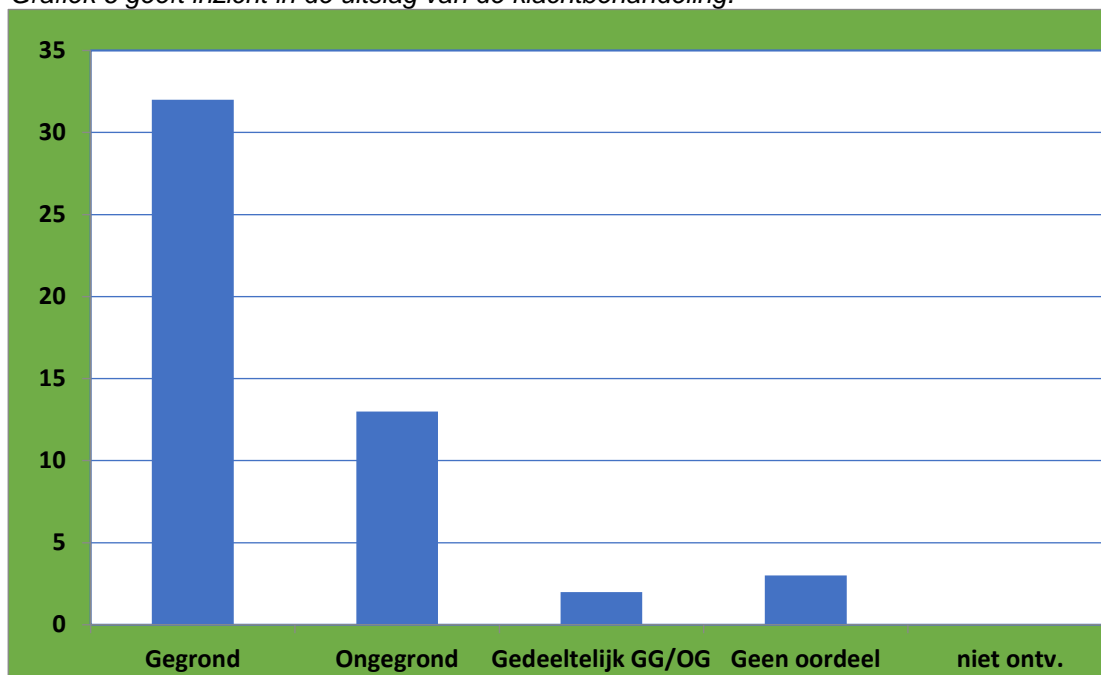
Grafiek 5 geeft inzicht in de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld.



4.6 Uitslag klachtenbehandeling

De beoordeling van de gegrondheid van een klacht vindt plaats aan de hand van de behoorlijkheidsnormen die door de Nationale ombudsman ontwikkeld zijn. Aan de hand van deze normen kan worden vastgesteld of bij de uitvoering van taken op een behoorlijke manier is omgegaan met burgers en hun belangen.

Grafiek 6 geeft inzicht in de uitslag van de klachtbehandeling.



Gegrond

Tweëndertig klachten (60%) van de 53 klachten zijn gegrond. Dit houdt in dat deze klachten terecht zijn. In een aantal gevallen is excuses aangeboden. De verbeter tips en de afgegeven signalen zijn besproken binnen het team en waar nodig is de procedure aangepast.

Ongegrond

Dertien van de drieënvijftig klachten (25%) zijn ongegrond. De klachtbehandelaar heeft schriftelijk of mondeling gereageerd op de klachten en indien van toepassing is uitleg gegeven over procedures. In een aantal gevallen is er ook een schriftelijke reactie gegeven.

Gedeeltelijk gegrond/gedeeltelijk ongegrond

Bij twee klachten is een onderdeel van de klacht gegrond en een ander onderdeel ongegrond.

Geen oordeel

Bij drie klachten is geen oordeel uitgesproken over de klacht. De reden hiervan is niet te achterhalen is of tegenstrijdig wat er precies is voorafgegaan aan de klacht.

Niet ontvankelijk n.v.t.

5. KLACHTBEHANDELING SAMENWERKINGSPARTNERS

In onze dienstverleningsovereenkomsten met ons samenwerkingspartners zijn afspraken gemaakt over de klachtafhandeling. In dit jaarverslag geven we inzicht in de klachtafwikkeling door onze samenwerkingspartners.

5.1 Belastingssamenwerking Oost-Brabant (BSOB)

In 2020 heeft BSOB 2 klachten ontvangen van inwoners van de gemeente Bernheze. Een Klacht ging over de WOZ-waarde. Betreffende klacht is direct telefonisch afgehandeld door onze WOZ-adviseur.

De andere klacht ging over de afhandelingstermijn van een ingediend bezwaarschrift. Belastingplichtige is gebeld door de klachtbehandelaar om aan te geven dat de klacht in behandeling is en om de stand van zaken van het ingediende bezwaarschrift door te geven. Vervolgens is het bezwaarschrift met voorrang opgepakt door BSOB en is de uitspraak verzonden naar de belastingplichtige.

5.2 ONS Welzijn

Het uiten van ontevredenheid wordt door ONS welzijn gestimuleerd omdat de ervaring leert dat goede communicatie over het dienstverleningsproces tussen klant en medewerker vaak leidt tot meer inzicht en wederzijds begrip. Waardoor het in veel gevallen voorkomen wordt dat er een formele klacht wordt ingediend.

ONS welzijn rapporteert de ingediende klachten in haar jaarrapportage aan de gemeenten. Zij houdt dit organisatiebreed bij, verdeeld over alle regio gemeenten en afdelingen van ONS welzijn.

In 2020 zijn er in totaal 23 klachten bij ONS welzijn breed binnengekomen, waarvan 5 = niet ontvankelijk omdat de klager zelf geen cliënt is van ONS welzijn. Vier klachten hadden betrekking op Bernheze.

De verbeteracties die ONS welzijn naar aanleiding van de klachten inzet zijn:

- Aandacht besteden aan de klachtenregeling in een algemene folder van ONS welzijn
- Werkproces aanmelding aanpassen: standaard aanmeldingsbevestiging en bij wachtlijst regelmatig terugkoppelen over status aanmelding
- Verbeteren bereikbaarheid van de contactpersoon: wordt standaard onderdeel van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.

5.3 Participatiewet

De uitvoering van de participatiewet wordt uitgevoerd door Meierijstad. Wij hebben in de dienstverleningsovereenkomst afgesproken dat Meierijstad zorg draagt voor een adequate afhandeling van meldingen en klachten van burgers van Bernheze ten aanzien van de uitvoering van taken. Dit doen ze conform haar klachtenregeling.

In 2020 zijn er geen officiële klachten ontvangen.

Er zijn wel 9 bezwaren ingediend. Van de 9 bezwaren zijn 5 bezwaren opgelost door mediation. De overige 4 bezwaren zijn behandeld in de bezwaarcommissie.

5.4 WMO

De gemeente Oss heeft een centrale rol t.a.v. de regionale inkoop en het aangaan van contracten met zorgaanbieders. Klachten over het regionaal inkoopcontract en klachten van inwoners over een (zorg)aanbieder worden afgehandeld door de gemeente Oss. De (zorg)aanbieder dient eerst zelf de klacht af te handelen. Daarover ontvangen wij geen bericht. De geregistreerde klachten bij de gemeente Oss worden gemeld in de Wmo-monitor, echter niet de soort klacht, de afhandeling noch uit welke gemeente de klacht is

gekomen. Verbetering van de klachtenregistratie en afhandeling, wordt meegenomen in Wmo-beleid en uitvoering.

5.5 Jeugd

De jeugdzorg wordt gezamenlijk ingekocht met 16 gemeenten. We hebben hiervoor een inkooporganisatie ingericht met accountmanagers die ieder kwartaal een gesprek hebben met de aanbieders. Klachten is een standaard agendapunt in deze gesprekken. De klachten die besproken worden zijn meestal via de lokale teams aan het contractmanagement doorgegeven en kunnen heel divers van aard zijn. Ook klachten van cliënten die bij de lokale teams zijn binnen gekomen worden dan besproken. Daarnaast is iedere aanbieder contractueel verplicht om een klachtenregistratie te voeren. Deze klachten moeten jaarlijks bij de inkooporganisatie worden aangeleverd. Er wordt bij deze klachten niet geregistreerd vanuit welke gemeente de client afkomstig is die de klacht heeft ingediend. Er wordt dus vooral op regionaal niveau gerapporteerd en besproken.

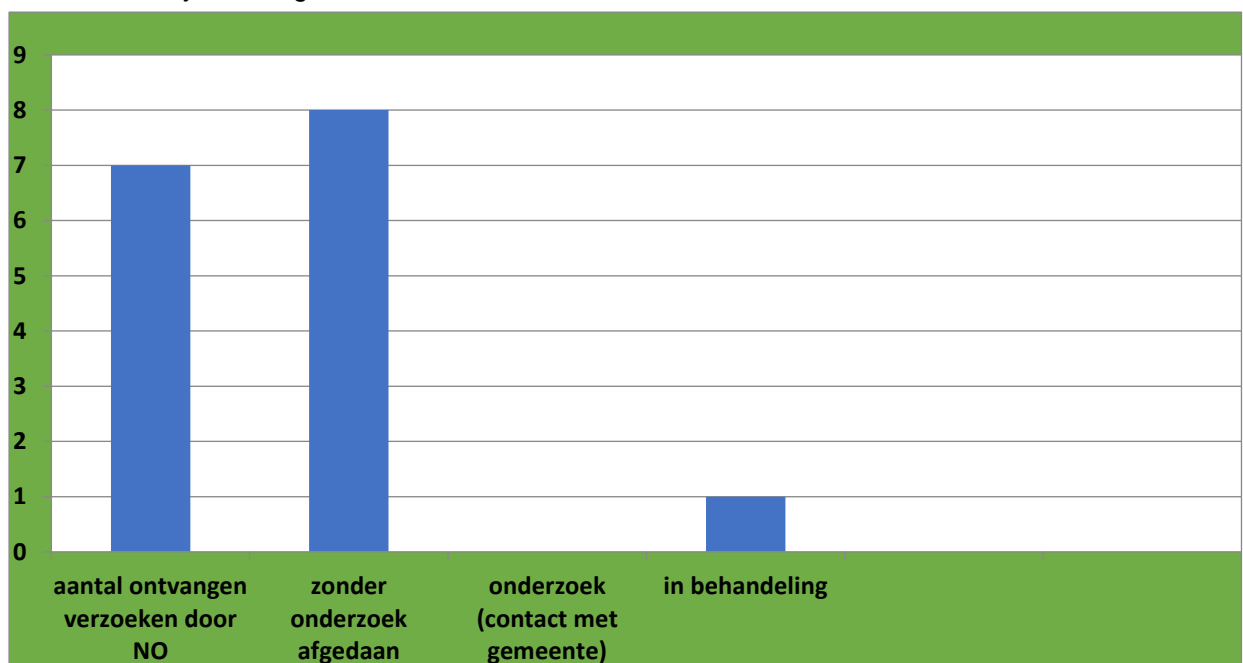
6. NATIONALE OMBUDSMAN.

De gemeente Bernheze is voor haar externe klachtbehandeling aangesloten bij de Nationale ombudsman. Dit is een laagdrempelige voorziening, waaraan geen kosten verbonden zijn voor de klager.

Soms kiest een burger ervoor om zijn klacht direct bij de Nationale ombudsman neer te leggen. De Nationale ombudsman zal dan, als er nog geen klachtbehandeling door de eigen gemeente heeft plaatsgevonden, vanuit het kenbaarheidsvereiste de gemeente vragen om de klacht eerst zelf intern te behandelen (interne procedure). Als de klager niet tevreden is over de klachtafhandeling door de gemeente kan hij /zij dit melden bij de Nationale ombudsman (externe procedure).

De Nationale ombudsman verstrekt de gemeenten jaarlijks overzichten van de verzoeken die bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen.

Grafiek 7 Geeft een overzicht van verzoeken uit Bernheze die in 2020 bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen.



In 2020 zijn 7 nieuwe verzoeken vanuit onze gemeente bij de Nationale ombudsman binnengekomen. Twee verzoeken van 2019 waren 1 januari 2020 nog in behandeling. In totaal gaat het dus om 9 verzoeken. Acht verzoeken zijn zonder nader onderzoek afgedaan door de NO. Een verzoek is op 31-12-2020 nog in behandeling bij de Nationale ombudsman.

7. Conclusie

Algemeen

Het dienstverleningsconcept van onze visie op dienstverlening gaat uit van een zakelijke kwaliteit, met persoonlijk aandacht daar waar het nodig is. Inwoners en ondernemers staan centraal. Dit vraagt intensieve samenwerking binnen de gemeentelijke organisatie en met onze dienstverlenende partners. Ons gedrag is erop gericht inwoners snel, vriendelijk en goed te helpen. Als we hier onverhoopt niet in slagen is het goed dat inwoners hierover een klacht kunnen indienen. En dat we hiervan kunnen leren voor de verbetering van onze dienstverlening.

Klachtafhandeling

In de praktijk blijkt dat de interne klachtprocedure niet altijd volledig gevolgd hoeft te worden. Veel inwoners zijn al tevreden als ze worden gebeld zodat ze hun klacht kunnen toelichten. Veel klachten zijn via interventie door de klachtbehandelaar naar tevredenheid van de klager binnen een week afgehandeld.

Wat valt op

Het aantal klachten is de laatste jaren in de gemeente Bernheze hoger dan voorgaande jaren. Het lukt niet altijd om alle klachten binnen de wettelijke termijn af te ronden. De reden waarom klachten niet binnen de wettelijke termijn zijn afgewerkt heeft verschillende redenen. Enerzijds heeft het te maken met de werkdruk van de klachtbehandelaar. Anderzijds heeft het te maken met het niet bereikbaar zijn van de klager, de duur van het onderzoek en in een enkel geval met het inwinnen van een extern advies.

Bij elke klacht kijken we wat kunnen we leren van de klacht vragen we ons af of we iets kunnen verbeteren aan onze werkwijze en dienstverlening om nieuwe klachten te voorkomen

Voor de klager is een snelle interventie van belang (zoals: persoonlijk contact met de klager, uitleg geven over de handelwijze, het beleid, het aanbieden van excuses, aanpassen van procedure of het oplossen van het probleem).

Over het algemeen waardeert de klager het als er snel contact wordt opgenomen om de klacht te bespreken. De klager voelt zich dan gehoord.

Aan de hand van de klachten kunnen we stellen dat bij alle werkzaamheden, die we binnen de gemeente verrichten, voortvarendheid, bejegening en informatieverstrekking belangrijke aandachtspunten zijn. Het is belangrijk om inwoners tijdig te informeren als gedane toezeggingen niet (tijdig) nagekomen kunnen worden. We kunnen constateren dat klachten soms verweven zijn met de inhoud. De irritatie over een besluit heeft dan tot gevolg dat men sneller geneigd is een klacht in te dienen.

Verbeteren van de dienstverlening

Bij elke klacht kijken we wat kunnen leren van de klacht en vragen we ons af of we iets kunnen verbeteren aan onze werkwijze en procedure om nieuwe klachten te voorkomen.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Klachten over bejegening zijn besproken met betrokken medewerker en in een aantal gevallen ook binnen het team met het doel om te spiegelen en van elkaar te leren.
- Signalen over maatwerk oplossing zijn opgepakt (o.a. aanpassing groenvoorziening en achterstallige werkzaamheden alsnog uitgevoerd).
- Heldere (juiste) informatieverstrekking is van belang waar sprake was van onjuiste of onduidelijk informatie is naar een passende en/of inhoudelijke oplossing gezocht en waar nodig is de procedure aangepast.