

JAARVERSLAG 2022  
KLACHTEN GEDRAGINGEN

GEMEENTE BERNHEZE

**SAMENVATTING**

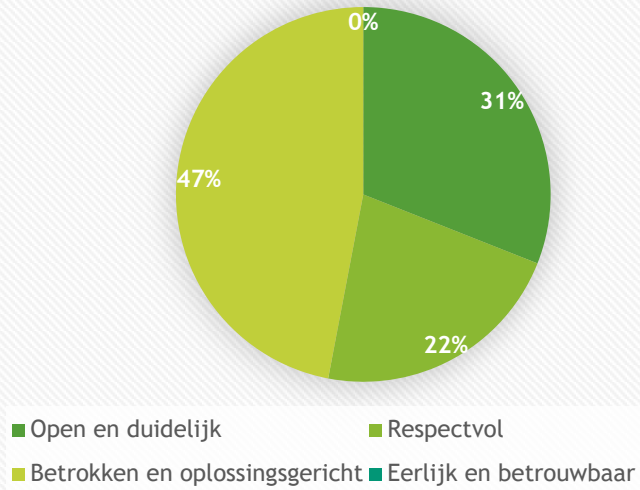
<b>INLEIDING</b>	6
<b>1. KLACHTRECHT IN DE ZIN VAN DE AWB</b>	7
1.1 Wettelijke grondslag	
1.2 Jaarverslag	
<b>2. DEFINITIE KLACHTEN</b>	7
2.1 Klachten gedragingen	
<b>3. PROCEDURE KLACHTEN</b>	8
3.1 Interne procedure	
3.2 Externe procedure	
<b>4. KLACHTENANALYSE</b>	10
4.1 Aantal ontvangen klachten	
4.2 Op welke organisatieonderdeel heeft de klacht betrekking	
4.3 Aard van de klachten	
4.4 Wijze van afdoening van de klacht	
4.5 Duur van de klachtbehandeling	
4.6 Uitslag klachtbehandeling	
<b>5. KLACHTBEHANDELING SAMENWERKINGSPARTNERS</b>	15
5.1 Belastingssamenwerking Oost Brabant BSOB	
5.2 Participatiewet (meierijstad)	
5.3 Gezamenlijks inkoop Jeugdzorg	
5.4 ONS Welzijn	
<b>6. NATIONALE OMBUDSMAN</b>	17
<b>7. TRENDS EN ONTWIKKELINGEN</b>	18

**Bijlagen:**

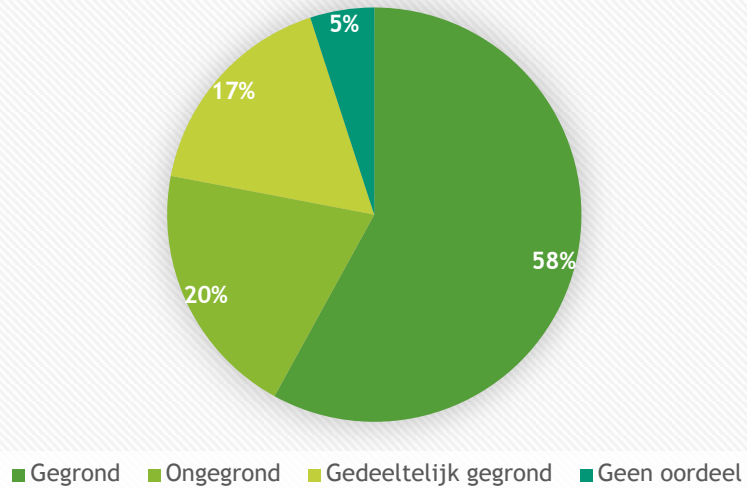
1. Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman
2. Overzicht klachten gemeente Bernheze 2022
3. Overzicht klachten 2022 ontvangen door de Nationale ombudsman

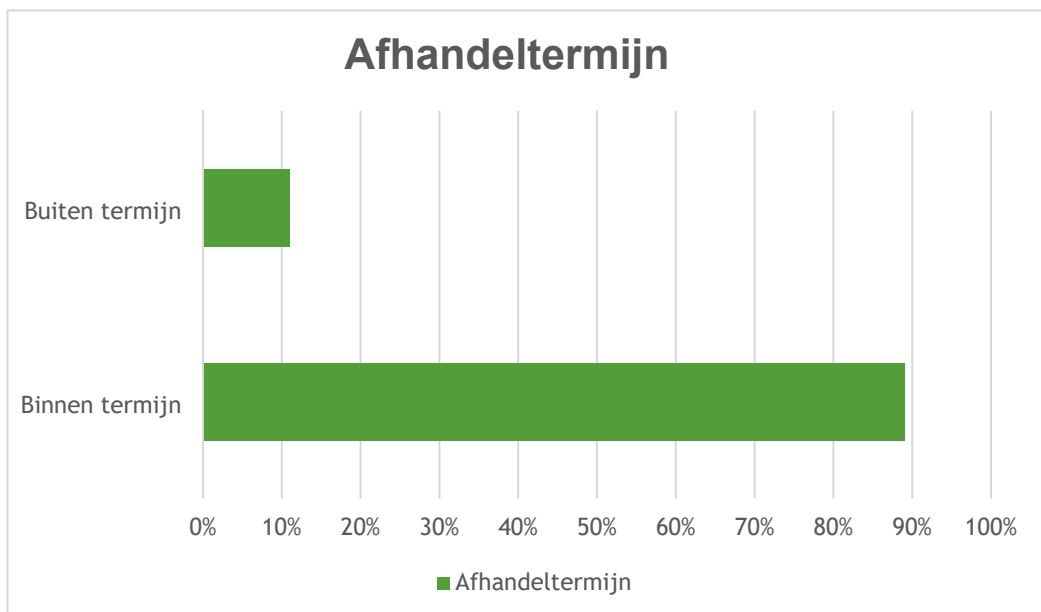
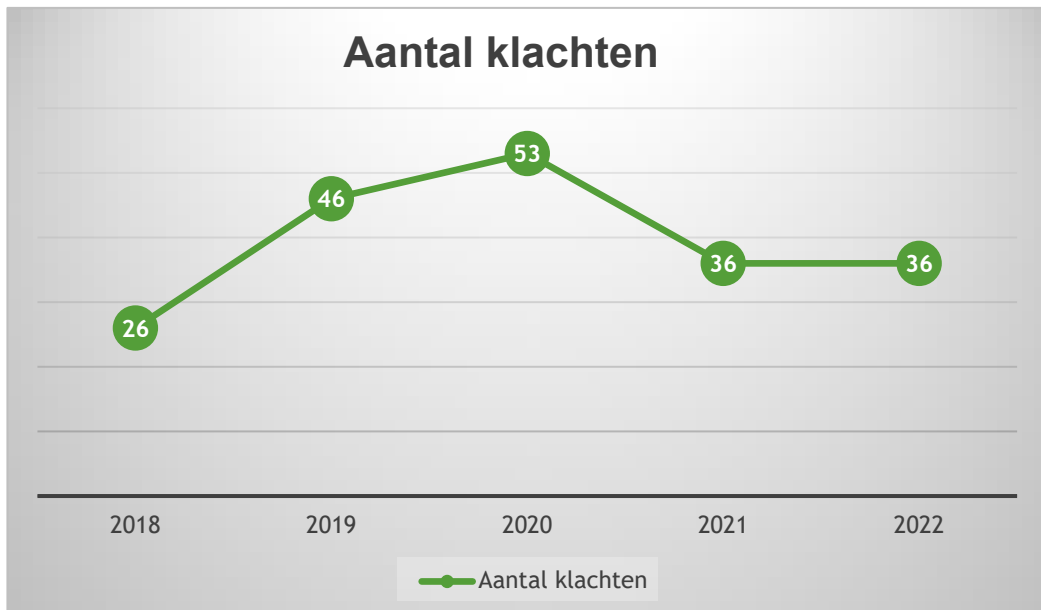
# SAMENVATTING

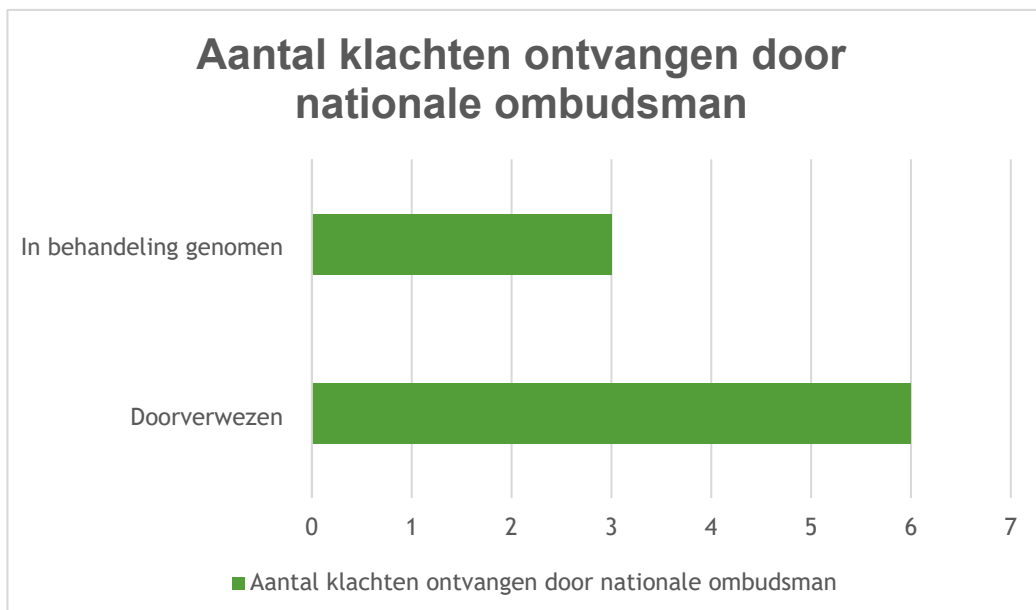
## Aard van klachten



## Beoordeling klachten







## Aantal klachten samenwerkingspartners

Samenwerkingspartners	Aantal klachten Gemeente Bernheze	Toelichting
Belastingssamenwerking Oost-Brabant BSOB	0	Voor Bernheze geen klachten ontvangen
Participatiewet (Meierijstad)	1	Een klacht ontvangen Klacht was ongegrond
Regionale inkoop WMO	-	Rapportage op regionaal niveau beschikbaar 38 klachten
Gezamenlijke inkoop Jeugdzorg	-	Rapportage op regionaal niveau beschikbaar 10 klachten
ONS Welzijn	2	Regionaal 21 klachten 2 klachten van inwoners Bernheze

## INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2022. Met dit jaarverslag geven we inzicht in wat er -met betrekking tot de dienstverlening door de gemeente- leeft onder de inwoners van Bernheze. De klachtenanalyse is tot stand gekomen door middel van het verzamelen en clusteren van gegevens uit het registratiesysteem en aanvullende dossierinformatie van de klachtencoördinator.

In het afgelopen jaar zijn bij de gemeente Bernheze 36 klachten ontvangen.

In dit jaarverslag wordt o.a. ingegaan op het wettelijk kader t.a.v. klachtbehandeling, de klachtenprocedure, het aantal klachten, het soort klachten, de beoordeling van de klachten, wat we geleerd hebben van de klacht en de acties die voortkomen uit de klacht.

Bij klachtbehandeling wordt gekeken of het overheidsoptreden voldoet aan de zogenaamde “behoorlijkheidseisen” (*Bijlage 1*). 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.

Een klacht is een signaal dat er ergens iets niet goed is gegaan. Daarmee is het tegelijkertijd een gratis advies ter verbetering van de dienstverlening. Een zorgvuldige, eerlijke en objectieve klachtbehandeling is van groot belang en draagt bij aan het herstellen van het vertrouwen.

In het jaarverslag wordt ook aandacht gegeven aan klachtbehandeling bij onze samenwerkingspartners (o.a. Participatiewet Meierijstad, BSOB, ONS Welzijn, regionale inkoop WMO en gezamenlijke inkoop jeugdzorg). 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.

## 1. KLACHTRECHT IN DE ZIN VAN ABW

### 1.1 WETTELIJKE GRONDSLAG

Klachtrecht 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 klachtrecht. Extern klachtrecht volgt normaliter intern klachtrecht op. Voordat de procedure gevolgd kan worden van extern klachtrecht dient de gemeente eerst de klacht zelf te behandelen (intern klachtrecht). Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht kan deze de klacht voorgeleggen aan de externe klachtbehandelaar.

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

### 1.2 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.

## 2. DEFINITIE KLACHTEN

### 2.1 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 kan worden 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 informatie 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.

### 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:

- Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022.
- Algemene wet bestuursrecht
- De Wet Nationale Ombudsman

#### 3.1 INTERNE PROCEDURE

Beknpte weergave van de klachtenprocedure gemeente Bernheze:

##### *Indiening*

De klacht kan schriftelijk, mondeling 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.

##### *Klachtbehandeling*

De klachten worden getoetst aan de behoorlijkheidscriteria die ook de Nationale ombudsman hanteert wanneer een klacht bij deze instantie aanhangig wordt gemaakt.

##### *Ontvangstbevestiging*

De klachtencoördinator stuurt namens burgemeester en wethouders een ontvangstbevestiging aan de indiener van de 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.

##### *Klachtbehandelaar*

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 en de mate van ongenoegen.

##### *Informele of formele afhandeling*

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

##### *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.

##### *Afdoening*

- In een brief, mail of mondeling 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.

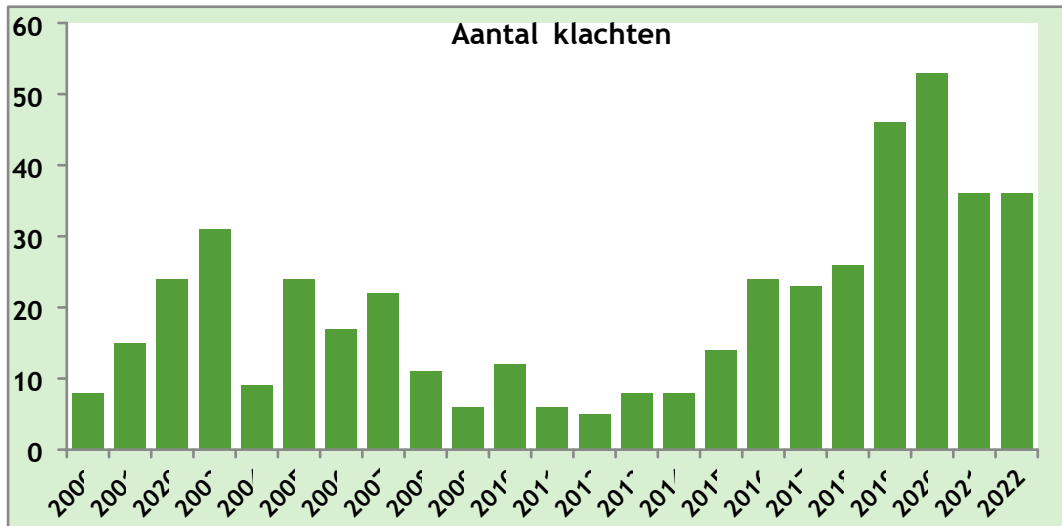
## 4. KLACHTENANALYSE

### 4.1 AANTAL ONTVANGEN KLACHTEN

In 2022 zijn 36 klachten ingediend (*Bijlage 2*).

Het aantal klachten is ten opzichte van de afgelopen twee jaar gedaald.

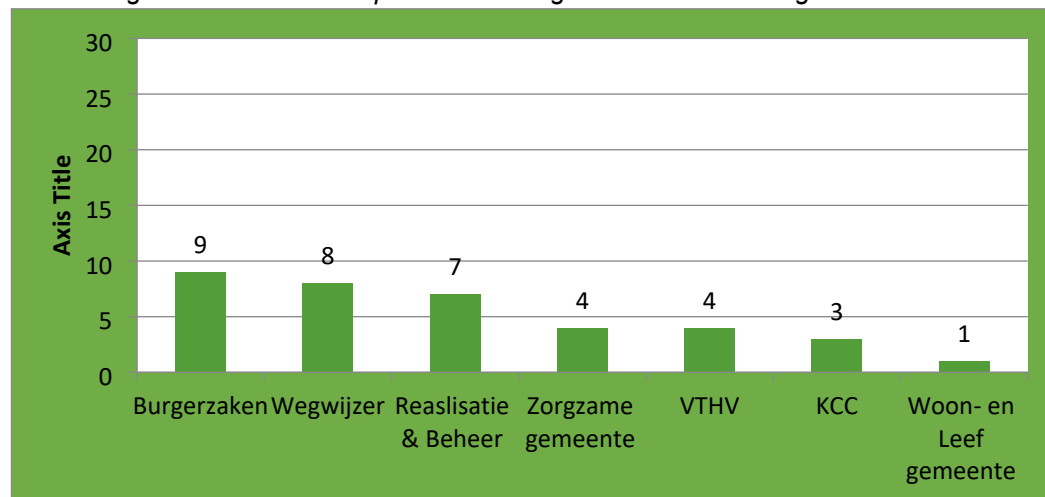
Grafiek 1 geeft een overzicht van de ingekomen klachten vanaf 2000.



### 4.2 OP WELK ORGANISATIEONDERDEEL HEEFT DE KLACHT BETREKKING

Het is logisch dat het organisatieonderdeel die veel contact heeft met inwoners ook het meeste aantal klachten ontvangt.

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 inwoners en hun belangen. Of een gedraging behoorlijk is of niet toetsen we aan de behoorlijkheidsnormen uit de “Behoorlijkheidswijzer Nationale ombudsman” (*bijlage 1*).

De klachten die wij in 2022 hebben ontvangen over een bepaald handelen of optreden kunnen worden getypeerd door te verwijzen naar de betreffende normen die geschonden (zouden) zijn. Deze normen helpen overheden goed om te gaan met de belangen van de inwoners..

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 onderstaand overzicht ziet u op welke behoorlijkheidsnorm de klachten die in 2022 zijn ontvangen betrekking hebben en of de klachten gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond zijn of geen oordeel is uitgesproken.*

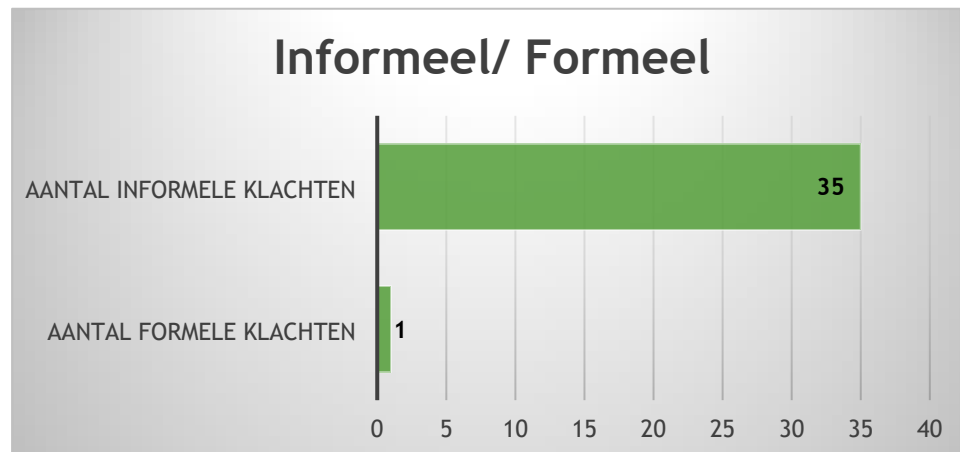
<b>KERNWAARDEN</b>	<b>BEHOORLIJKHEIDSNORMEN</b>	<b>GG</b>	<b>GED.G</b>	<b>OG</b>	<b>GO</b>
<b>Open en duidelijk</b>	<i>Goede informatieverstrekking</i>	4	-	-	-
	<i>Goede motivering</i>	1	-	-	-
	<i>Luisteren naar de burger</i>	-	-	2	4
<b>Respectvol</b>	<i>Fatsoenlijke bejegening</i>	5	1	2	
<b>Betrokken en Oplossingsgericht</b>	<i>Maatwerk</i>	1	-	1	1
	<i>Voortvarendheid</i>	10	1	2	1

#### 4.4 WIJZE VAN AFDOENING VAN DE KLACHTEN.

##### *Formele en informele klachtbehandeling*

We streven naar het oplossen van concrete problemen op een informele manier. Nagenoeg alle klachten zijn in overleg met de klager informeel afgehandeld. Een keer is klager gehoord door een bestuurder.

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



##### **Klachtafhandeling**

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) of escaleren naar de directie of bestuurder.

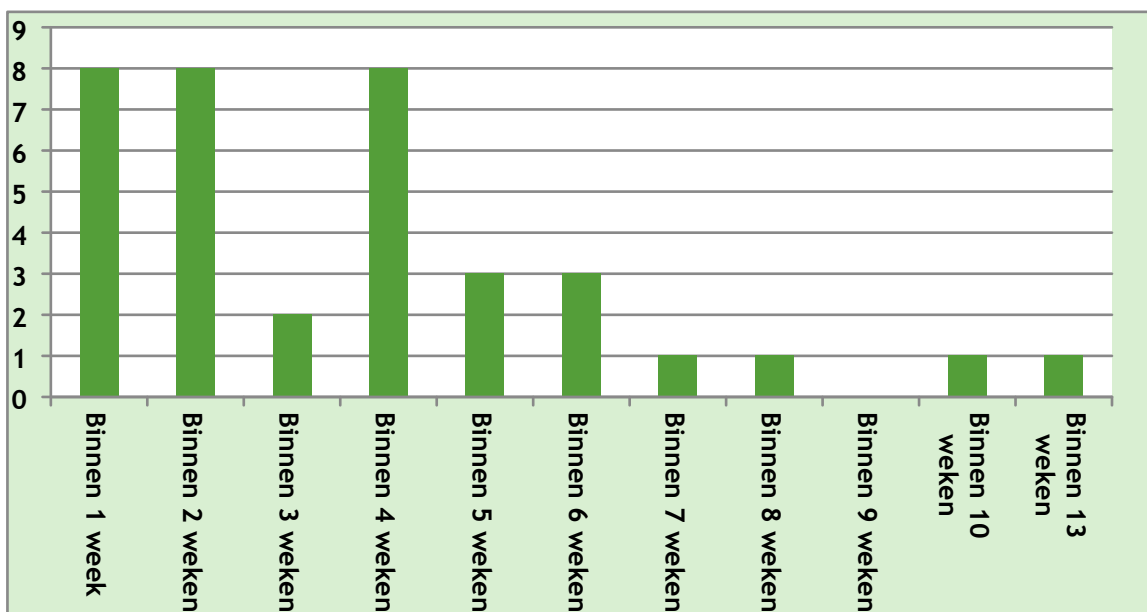
De klachtbehandelaar geeft mondeling of schriftelijk een reactie aan de klager waarin hij de conclusie (wel of niet gegrond zijn van de klacht) toegelicht. En geeft aan of en zo ja welke maatregelen zijn genomen om klachten in de toekomst te voorkomen.

De klager wordt gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman als 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 2022 is het merendeel van de klachten 89% binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Vier klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgerond.

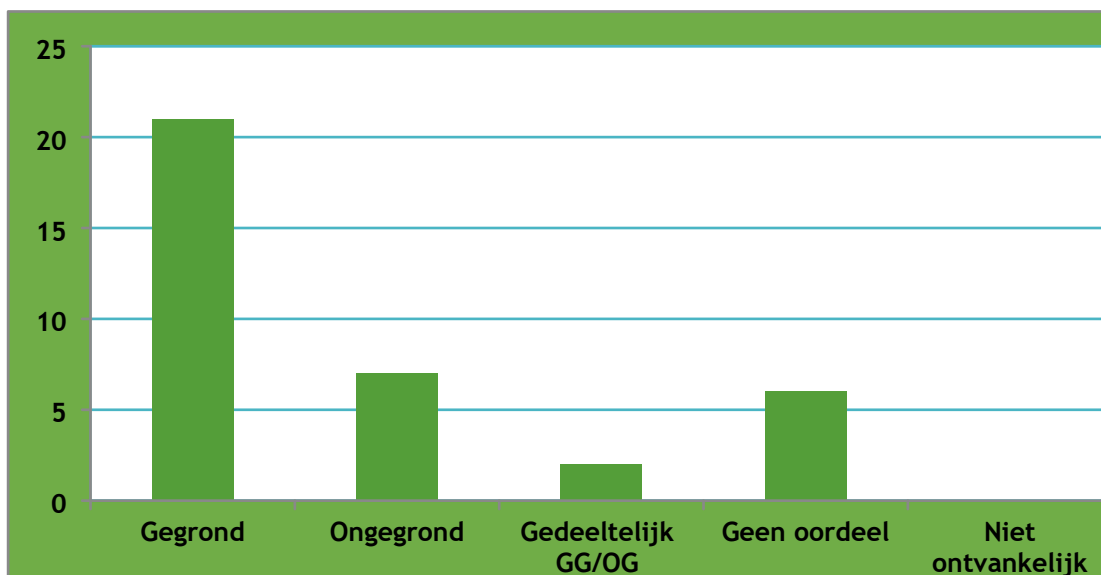
Grafiek 5 geeft inzicht in de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld.



#### 4.6 UITSLAG KLACHTENBEHANDELING

De beoordeling van de gegrondheid van een klacht vindt plaats aan de hand van de eerdergenoemde 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 inwoners en hun belangen.

Grafiek 6 geeft inzicht in de uitslag van de klachtbehandeling.



### *Gegron*

Uit bovenstaande cijfers blijkt dat 21 (58%) van de zesendertig klachten gegrond zijn. Waar dit van toepassing was is excuus aangeboden. De verbeter tips en de afgegeven signalen zijn besproken binnen het team en waar nodig met de medewerker afzonderlijk. In een enkel geval is de informatie op de website of de procedure aangepast.

### *Ongegron*

Zeven klachten (20%) van de 36 zijn ongegron

De klachtbehandelaar heeft schriftelijk of mondeling gereageerd op de klachten en indien van toepassing is uitleg gegeven over procedures en gemotiveerd aangegeven waarom de klacht ongegron is.

### *Gedeeltelijk gegrond/gedeeltelijk ongegron*

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

### *Geen oordeel*

Bij zes klachten is geen oordeel uitgesproken over de klacht. De reden hiervan is dat niet meer te achterhalen is wat er precies is voorafgegaan aan de klacht in die gevallen is vaak sprake van tegenstrijdige belevingen van klager en beklagde.

### *Niet ontvankelijk*

Alle klachten zijn in behandeling genomen

## 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 BELASTINGSAMENWERKING OOST-BRABANT (BSOB)

Er zijn in 2022 geen klachten ontvangen van inwoners die betrekking hebben op gemeente Bernheze.

### 5.2 ONS WELZIJN

In 2022 werden er regionaal 21 klachten ingediend:

- Waarvan er 16 ontvankelijk werden verklaard
- 9 klachten zijn opgelost door bespreking
- 10 van de 16 in 2022 afgehandelde klachten werden geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard en leidden tot verbetervoorstellen (verbetervoorstellen gericht op individuele medewerkers evenals beleidsmatige verbetervoorstellen)
- Er is bij geen enkele klacht intern beroep ingesteld
- Aan het eind van 2022 was 1 klacht nog niet afgerond
- 0 klachten bij de externe klachtencommissie

Twee klachten hadden betrekking op inwoners uit Bernheze.

### 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 inwoners van Bernheze ten aanzien van de uitvoering van taken. Dit doen ze conform haar klachtenregeling. In 2022 heeft Meierijstad een klacht ontvangen van een inwoner uit Bernheze. De klacht is formeel afgedaan en ongegrond verklaard.

### 5.4 WMO

Er is geen specifieke informatie over klachten van inwoners uit Bernheze beschikbaar. Wel is er informatie over de regionale signalen.

Klachten van cliënten/inwoners over dienstverlening van zorgaanbieders Wmo (individuele ondersteuning, gespecialiseerde dagbesteding en beschermd wonen) worden rechtstreeks bij de betreffende zorgaanbieder gemeld en deze lost ze op. De zorgaanbieder registreert de klachten en wat er mee gebeurd is en rapporteert hierover in het jaarlijkse contractgesprek met de centrumgemeente.

Wanneer de klacht niet afdoende afgehandeld wordt door de zorgaanbieder, vindt melding plaats bij het team Contractmanagement en Inkoop Wmo en de Toezichthouders WMO.

Onderdeel van de opdracht in de Centrumregeling is onder andere het ontvangen, verwerken en afronden van signalen omtrent geleverde WMO zorg (niet afdoende afgehandelde klachten). Hiervoor is in 2018 een centraal meldpunt ingericht. Het team Contractmanagement en Inkoop WMO en de Toezichthouders WMO zijn verantwoordelijk voor het aannemen, registreren en opvolgen/oppakken van de ontvangen signalen. Hiervoor is in 2021 een meldformulier ontwikkeld. Contractmanagers en toezichthouders weten elkaar goed te vinden en stemmen samen af waar een melding thuis hoort c.q. wie een melding oppakt. De signalen worden niet per gemeente gerapporteerd.

In 2022 zijn er **regionaal** 38 signalen ontvangen (klacht WMO).

De signalen hadden betrekking op de volgende dienstverlening:

- 14 meldingen over individuele ondersteuning
- 10 meldingen over gespecialiseerde dagbesteding
- 1 melding over zowel individuele ondersteuning als gespecialiseerde dagbesteding
- 10 meldingen over beschermd wonen
- 2 meldingen over (verlengde) jeugdhulp

Met de meldingen is het volgende gedaan:

- 16 kwaliteitssignalen zijn door de toezichthouder onderzocht
- 3 rechtmatigheidssignalen zijn door de toezichthouder onderzocht
- 6 kwaliteit- en rechtmatigheidssignalen zijn door de toezichthouder onderzocht
- 8 calamiteiten zijn door de toezichthouder GGD HvB onderzocht waarbij toezichthouder WMO betrokken is
- 3 meldingen betreffende jeugdhulpverlening zijn doorgezet naar de betrokken beleidsmedewerker en/of de betrokken jeugdconsulent
- 1 aanbieder is naar aanleiding van een bestuurlijke opdracht in 2021 uitvoerig onderzocht voor een nulmeting; hierop hebben in 2022 twee opvolgingen plaatsgevonden (deze opvolgingen besloegen meerdere dagen)

In 2022 zijn er 2 proactieve bezoeken afgelegd.

- Team toezicht heeft 1,2fte wat maakt dat keuzes en een prioritering gemaakt moet worden. Reactief toezicht heeft voorrang op proactief toezicht.

In 2022 zijn er 8 meldingen van een calamiteit of geweld bij de GGD HvB gedaan.

- Deze meldingen zijn door de GGD HvB onderzocht en hiervan is rapport uitgebracht. Dit rapport is met de betrokken gemeenten gedeeld.

## 5.5 JEUGDZORG

De jeugdzorg wordt gezamenlijk ingekocht met 15 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.

Klachten	2022
Aantal klachten	10
Aantal klachten gegrond	?
Clienttevredenheid	
Gemiddelde score van jeugdigen	8,21
Gemiddelde score van ouder(s)	8,18



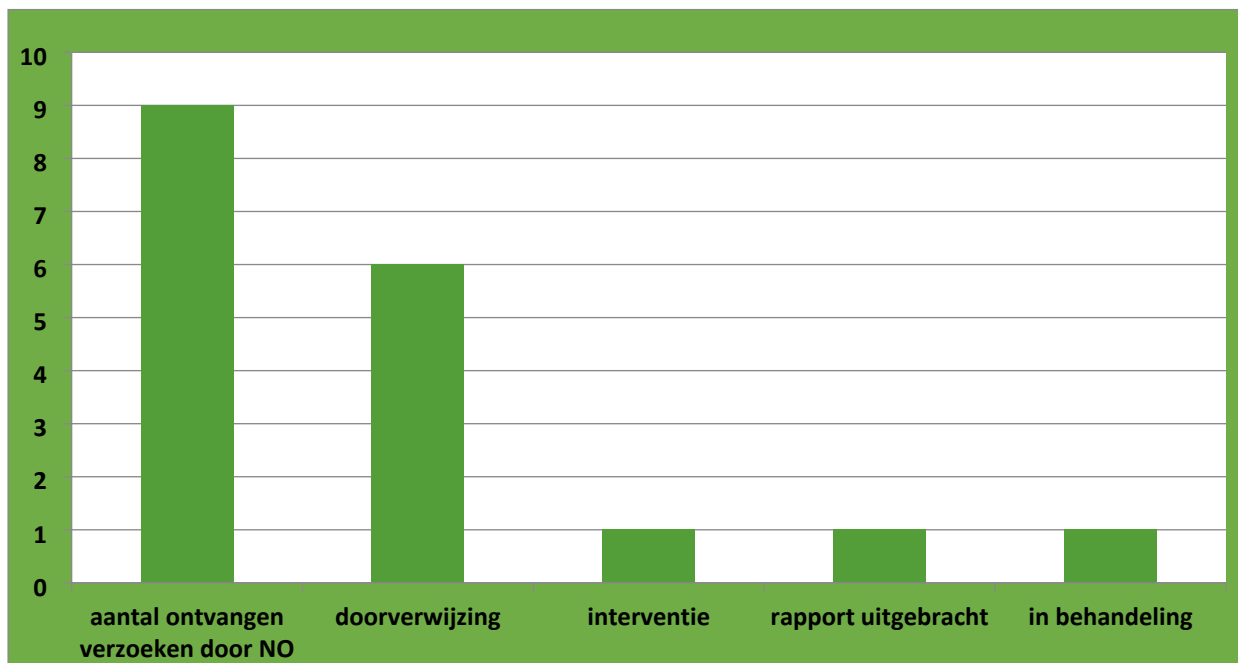
## 6. NATIONALE OMBUDSMAN.

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 (*Bijlage 3*).

*Grafiek 7 Geeft een overzicht van verzoeken van inwoners uit Bernheze die in 2022 bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen.*



De Nationale ombudsman verstrekt de gemeente jaarlijks een overzicht van de verzoeken die bij de Nationale ombudsman zijn binnengekomen (bijlage 3 van het jaarverslag). In 2022 zijn 9 verzoeken vanuit onze inwoners bij de Nationale ombudsman binnengekomen. De ombudsman heeft 8 klachten behandeld (een klacht in nog in behandeling). Een klacht is opgelost door interventie, Een zaak heeft geleid tot een externe klachtenprocedure (d.w.z. een formeel onderzoek door de nationale ombudsman). Het onderzoek is samengevat in een rapportagebrief. Het oordeel van de nationale ombudsman is dat de klacht ongegrond is. De overige klachten zijn opgelost door informatieverstrekking/doorverwijzing.

## 7. TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

De gemeenteraad heeft in juli 2022 een nieuwe klachtenregeling vastgesteld. Hierin is vastgelegd dat we in de gemeente Bernheze een ruim klachtbegrip hanteren. Alle handelingen waar de belangen, perspectieven of gezichtspunten van overheid en burger schuren worden als klacht behandeld.

Het aantal klachten (36) die wij in 2022 hebben ontvangen is gelijk aan het aantal klachten van het voorgaande jaar (2021).

De meeste klachten die wij hebben ontvangen gaan over voortvarendheid, bejegening en luisteren naar de burger. Het aantal gegronde klachten is iets gestegen. t.o.v. het voorgaande jaar.

Belangrijk is dat de focus niet ligt op het aantal klachten maar dat de ontvangen klachten worden gebruikt als effectief instrument voor kwaliteitsmanagement, waarmee het niveau van dienstverlening structureel kan worden verbeterd en kan worden gemeten. Door het systematisch verzamelen van klachten krijgen we beter inzicht in de behoefte van inwoners en de tekortkomingen van onze organisatie. Daarom zien we klachten niet als iets negatiefs maar bij elke klacht kijken we wat kunnen we leren van de klacht.

Het afgelopen jaar is met enige regelmaat aandacht geschonken aan klachtbehandeling aan de hand van notities van de Nationale ombudsman en tussentijdse rapportages aan de directie en teamcoaches. Ook in teamverband worden klachten binnen het team besproken.

### **Samenwerkingspartners**

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. Met een aantal samenwerkingspartners zijn we nog in gesprek om op gemeentelijk niveau meer inzicht te krijgen in het klachtenproces.

### **Wat leren we van klachten**

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

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 afgehandeld.

Ruim 89% van de klachten is binnen de wettelijke termijn van zes weken afgerond. Het lukt niet altijd om alle klachten binnen de wettelijke termijn af te ronden. De reden waarom niet alle klachten binnen de wettelijke termijn zijn afgewerkt is verschillend. Soms heeft dit te maken met het niet bereikbaar zijn van de klager. In een paar gevallen wilde de klager de klacht pas afhandelen als ook de inhoudelijke afwikkeling (aanvraag WMO) had plaatsgevonden. In een geval zorgde het inwinnen van extern advies voor vertraging.

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.

Aan de hand van de klachten kunnen we stellen dat bij alle werkzaamheden, die we binnen de gemeente verrichten, voortvarendheid, bejegening en luisteren naar de inwoner belangrijke aandachtspunten zijn. Het is belangrijk om inwoners tijdig te informeren als gedane toezeggingen niet of niet tijdig nagekomen kunnen worden. Indien van toepassing is het ook belangrijk om aan te geven wat eraan gedaan wordt om in de toekomst wel binnen redelijke termijn een verzoek af te handelen.

We constateren dat klachten in een aantal gevallen verweven zijn met de inhoud. De irritatie over een besluit kan tot gevolg hebben dat men sneller geneigd is een klacht in te dienen.

Ook komt het voor dat we te maken hebben met complex klaaggedrag waardoor de organisatie buitensporig veel tijd kwijt is aan het beantwoorden van correspondentie met een inwoner. Er wordt dan schriftelijk gecommuniceerd dat de inwoner wel brieven kan blijven schrijven maar dat de organisatie niet meer reageert op vragen die al eerder beantwoord zijn. Met deze begrenzing van de dienstverlening moet wel zorgvuldig worden omgegaan. De nationale ombudsman heeft eind 2022 een leidraad opgesteld voor zorgvuldig begrenzen bij aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag.

Ook komt het voor dat de klager geen begrip heeft voor de uitleg en bij zijn standpunt blijft. Een klager heeft altijd de mogelijkheid zich te wenden tot de Nationale ombudsman voor een externe procedure. Het is dan aan de Nationale ombudsman om te onderzoeken of de gemeente de klachtenprocedure zorgvuldig heeft doorlopen.

Een aantal inwoners hebben afgelopen jaar gebruik gemaakt van de mogelijkheid zich te wenden tot de externe klachtbehandelaar de Nationale ombudsman (*Bijlage 3*). Deze beoordeelt dan of de gemeente de juiste procedure heeft gevolgd. In een enkel geval neemt de nationale ombudsman contact opgenomen met de klachtencoördinator om zich te laten informeren over de klachtbehandeling

### **Tot slot**

Enkele voorbeelden wat we hebben gedaan naar aanleiding van klachten en processen waarin we de lessen die we van klachten leren hebben meegenomen.

- 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.
- 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 en/of de informatie op de website aangepast.
- We zijn in 2022 gestart met klantroutes binnen het ruimtelijk domein en het klantcontactcentrum. Met klantroutes werken we aan procesoptimalisatie en proberen we het proces zo goed mogelijk te laten verlopen.
- De inzet van applicaties helpt ons bij de monitoring van voortgang en afdoening van zaken. Zo geeft ons postregistratiesysteem Djuma bijv. signalen wanneer de afhandeltermijn van een zaak verloopt of dreigt te verlopen. Het gebruik en inzet hiervan binnen de digitale systemen blijft de organisatie verder ontwikkelen.
- Voor het ontwikkelen van vaardigheden bij medewerkers organiseren we trainingen (o.a. helder schrijven, hoe om te gaan en voorkomen van agressie).

In 2023 nemen wij de input uit dit jaarverslag mee in de meting van onze dienstverlening. Vanuit het programma dienstverlening gaan we aan de slag met het (stapsgewijs) verbeteren van de dienstverlening. De ontvangen klachten en de analyse hierop is een van de bronnen die wij als input gebruiken voor het lokaliseren en formuleren van verbetermogelijkheden.

