



KLACHTBEHANDELING

Jaarverslag 2021

COLOFON

Auteurs: Irene Hanse en Debbie van Duiven, klachtencoördinatoren gemeente Schouwen-Duiveland

Datum : april 2022



Inhoud

Voorwoord.....	4
1. Grondslag	5
2. Behandeling	6
3. Afhandeling	8
4. Klachtencommissie.....	9
5. Zeeuwse Ombudsman.....	10
6. Aantal ingediende klachten en buiten behandeling gelaten (vergeleken met voorgaande jaren)	11
7. Leereffect.....	16
8. Behandelingsduur	17
9. Conclusies	18
10. Aanbevelingen.....	19
Bijlage 1: overzicht van de klachten die in 2021 zijn ingediend - behandeld	22
Bijlage 2: Gegronde en terechte klachten (afgehandeld in 2021)	26



Voorwoord

Schouwen-Duiveland is een gemeente waar wordt gewoond, gewerkt maar ook veel wordt gerecreëerd. Inwoners, ondernemers én bezoekers hebben allemaal te maken met de gemeente en haar medewerkers. Daarbij heeft iedereen recht op een behoorlijke behandeling. Wat precies behoorlijk is, is samen te vatten in de kernwaarden: Open en duidelijk, Respectvol, Betrokken en oplossingsgericht en Eerlijk en betrouwbaar. Daarbij hoort ook dat iemand een beroep kan doen op de klachtenregeling als het contact niet was als gewenst.

Op de website van de gemeente staat kort omschreven wanneer de klachtenregeling van toepassing is en welke andere mogelijkheden er zijn. De klachtenregeling is er voor bedoeld om het vertrouwen te herstellen tussen de klager en de gemeente. Waar mogelijk probeert de gemeente te leren van de klachten, zodat herhaling in de toekomst voorkomen kan worden.

De gemeentelijke klachtencoördinatoren brengen ieder jaar verslag uit over de behandeling van klachten. Dit verslag over 2021 bevat informatie over de klachtenprocedure, de ingediende klachten en de afhandeling daarvan.

Grondslag

1

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) vormt de wettelijke grondslag voor de klachtbehandeling. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over 'de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.' Dit staat vermeld in artikel 9:1 lid 1 van de Awb.

In lid 2 wordt uitgelegd dat een gedraging door een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Met andere woorden: werk je voor de gemeente, dan ben je de gemeente.

Een klacht in dit kader gaat dus uitsluitend over een gedraging van een bestuursorgaan of iemand in dienst van dat bestuursorgaan. Voor een onvrede over de inhoud van een besluit, geldt een andere procedure, namelijk de bezwaarschriftenprocedure of een procedure bij de rechtbank.

Artikel 9:2 van de Awb schrijft voor dat het bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van de klacht. Afdeling 9.1.2 van de Awb regelt de te volgen procedure. Een bestuursorgaan kan in aanvulling daarop zelf ook een klachtenprocedure vaststellen. Zoals hiervoor is vermeld, is dit in de gemeente Schouwen-Duiveland verder uitgewerkt in de 'Klachtenverordening gemeente Schouwen-Duiveland 2010'. Deze wet- en regelgeving is na te lezen op www.overheid.nl.

Behandeling

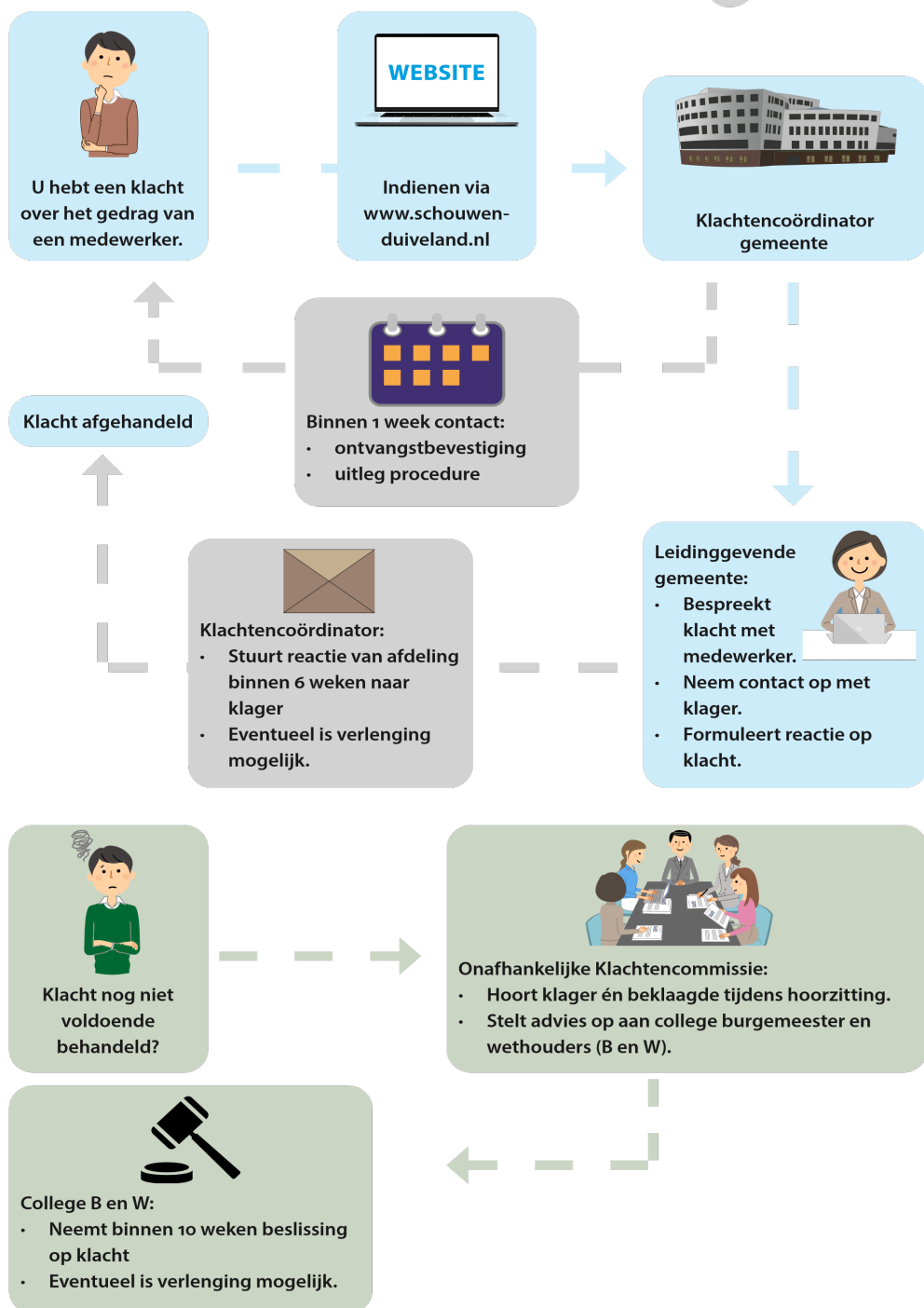
2

De klachtencoördinator is het eerste aanspreekpunt voor klachten. De gemeente heeft 2 klachtencoördinatoren en streeft daarmee naar een zo goed mogelijke bereikbaarheid.

De klachtencoördinator stuurt na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Omdat tegenwoordig de meeste klachten digitaal worden ingediend, wordt meestal via e-mail gecommuniceerd. Daarnaast is telefonisch contact natuurlijk ook altijd mogelijk. Soms neemt de klachtencoördinator zelf contact op met een klager om een toelichting te vragen of om de procedure toe te lichten. In het schema op de volgende pagina wordt de procedure kort uitgelegd.

Een klacht wordt getoetst aan de wettelijke bepalingen uit de Awb. Zo nodig verwijst de klachtencoördinator door naar een andere procedure of instantie waar de klacht wel thuishoort als behandeling via de klachtenprocedure niet passend is. Soms voldoet een klacht niet aan de bepalingen en zal het buiten behandeling worden gelaten. De klager krijgt dan te horen waarom de gemeente het niet verder behandelt. Dat betekent overigens niet dat er dan ook niet meer naar de inhoud wordt gekeken. Vaak gaat het eigenlijk om een servicelijnmelding die elders in de organisatie wordt opgepakt.

KLACHTENPROCEDURE



INFORMELE AFHANDELING

Alle klachten worden door de klachtencoördinator besproken met de leidinggevende (meestal de coördinator van het cluster) en de beklagde. Waar we in dit verslag leidinggevende noemen, bedoelen we de coördinator of het afdelingshoofd die de klacht behandelt. De leidinggevende probeert samen met de klager tot een oplossing van het probleem te komen. Hieruit volgt een conclusie of de klacht terecht of onterecht is.

Vaak betreft de klacht een eenmalig incident en wordt door het te bespreken met de beklagde geprobeerd een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen. Als de gemeente (of medewerker) een fout heeft gemaakt, horen daar excuses bij. Het doel is om het contact en het vertrouwen in de gemeente te herstellen. Soms is de klacht aanleiding om iets te veranderen op bijvoorbeeld de website of een werkproces. De leidinggevende zorgt voor de uitvoering daarvan. Vaak vindt een klager de klacht daarmee voldoende behandeld en stopt de procedure. In andere gevallen stuurt de klachtencoördinator een bericht aan de klager met de conclusie (terecht of onterecht) van de behandeling en eventuele vervolgstappen.

De wettelijke termijn voor de informele behandeling is 6 weken, maar kan eventueel verlengd worden met 4 weken. In overleg met de klager kan er verder verlengd worden.

FORMELE AFHANDELING

Als de klager niet tevreden is met de informele reactie op de klacht, kan de klachtencommissie ingeschakeld worden. De klachtencoördinator organiseert dan een hoorzitting. De commissie hoort zowel de klager als de beklagde en geeft een advies aan het college van burgemeester en wethouders (college). Het college neemt vervolgens een besluit (gegrond of ongegrond) over de klacht en hierover ontvangt de klager bericht. Voor dit traject is een termijn van 10 weken, gerekend vanaf de ontvangst van de klacht. Ook deze termijn kan verlengd worden met 4 weken of meer in overleg met de klager.

Klachtencommissie

4

De klachtencommissie is geheel onafhankelijk. De voorzitter en leden zijn niet in dienst van de gemeente of anderszins verbonden met de gemeentelijke organisatie.

In 2021 bestond de commissie uit:

- voorzitter : mevrouw mr. R. van der Neut
- leden : de heer mr. J.P. Stevense
de heer mr. M. Spruijt
- plaatsvervangend lid : de heer mr. M. Vermeirssen

In 2021 heeft de klachtencommissie 3 klachten behandeld tijdens een hoorzitting en advies uitgebracht. In alle gevallen heeft de commissie geadviseerd de klacht gegrond te verklaren. Het college heeft dit advies overgenomen en overeenkomstig besloten.

Zeeuwse Ombudsman

5

Als iemand het niet eens is met de beslissing op de klacht, kan hij terecht bij de Zeeuwse Ombudsman. Deze onderzoekt, aan de hand van vastgestelde toetsingsnormen, de zaak opnieuw, rapporteert en geeft aanbevelingen aan het college.

Als de Zeeuwse Ombudsman een klacht ontvangt, kijkt hij eerst of de klacht al bij de gemeente bekend is. Als dat niet zo is, behandelt de gemeente de klacht alsnog. Als iemand daarna bij de Ombudsman aanklopt, zal deze eerst op een informele manier of door bemiddeling de klacht behandelen. In enkele gevallen komt het tot een formeel onderzoek en een eindrapport.

Via de website www.dezeeuwseombudsman.nl zijn de jaarverslagen van de Zeeuwse Ombudsman in te zien. Hierin staat, per gemeente, welke klachten ter behandeling zijn doorgestuurd en welke eindrapporten er zijn uitgebracht.

Aantal ingediende klachten en buiten behandeling gelaten

6

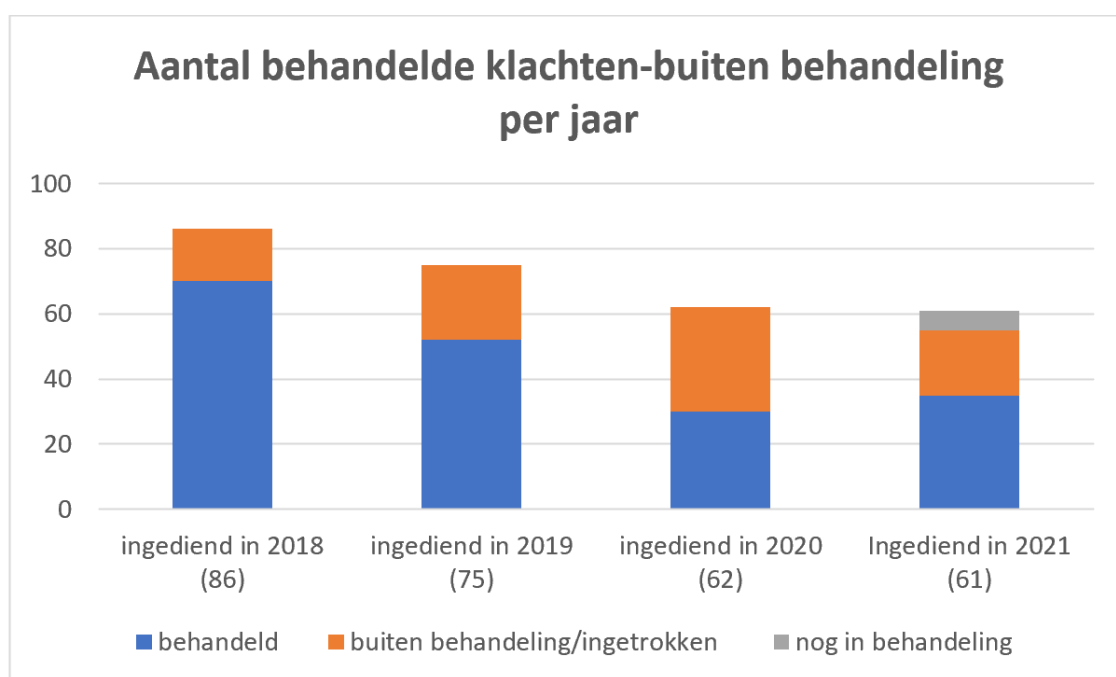
(vergeleken met voorgaande jaren)

In 2021 heeft de gemeente in totaal 61 klachten ontvangen. Deze klachten zijn slechts in beperkte mate een aanwijzing voor hoe burgers de dienstverlening ervaren. Er worden immers jaarlijks duizenden besluiten door de gemeente genomen. Bovendien zijn er wekelijks meer dan duizend contactmomenten per telefoon, mail, via het zaakstelsel en in persoon. Het aantal klachten daartegen afgezet is dus heel weinig te noemen. We moeten daarin wel een nuancering aanbrengen, want niet iedereen die ontevreden is doet een beroep op de klachtenregeling. We kunnen dan ook weinig conclusies trekken uit het aantal klachten, maar wel de verschillen ten opzichte van de voorgaande jaren duiden.

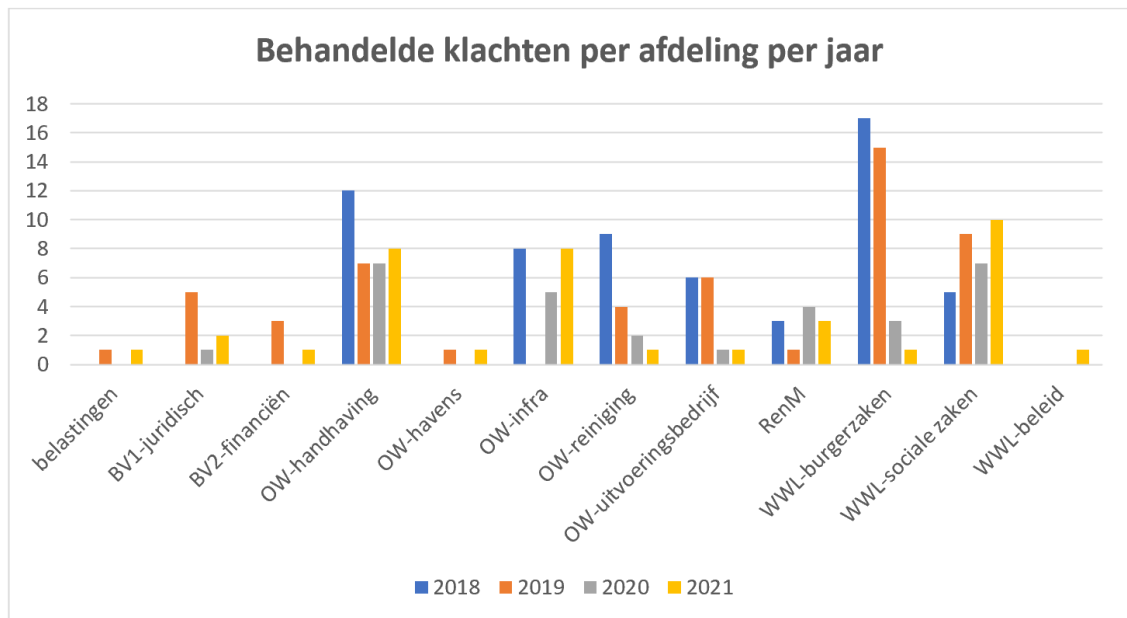
In dit verslag hebben we alle zaken genoemd die als klacht bij de gemeente zijn ingediend. Om iets als klacht te kunnen behandelen moet het voldoen aan een aantal wettelijke vereisten. Het gaat dan over een aantal vormvereisten (art. 2.1 lid 5 Klachtenverordening), maar ook over ontvankelijkheidsvereisten uit artikel 2.5 Klachtenverordening.

Alle klachten worden beoordeeld en in sommige gevallen formeel buiten behandeling gelaten. De klager ontvangt dan een beslissing waarin staat dat de klacht buiten behandeling wordt gesteld en waarom. Er wordt dan geen inhoudelijke reactie gegeven op de klacht. In andere gevallen, bijvoorbeeld bezwaarschriften of meldingen, blijkt dat er beter een andere procedure gevolgd kan worden. De klachtencoördinator informeert de klager hierover en zet waar mogelijk intern deze zaken dan ook door. Uitgangspunt is de klager op een zo goed mogelijke manier te helpen.

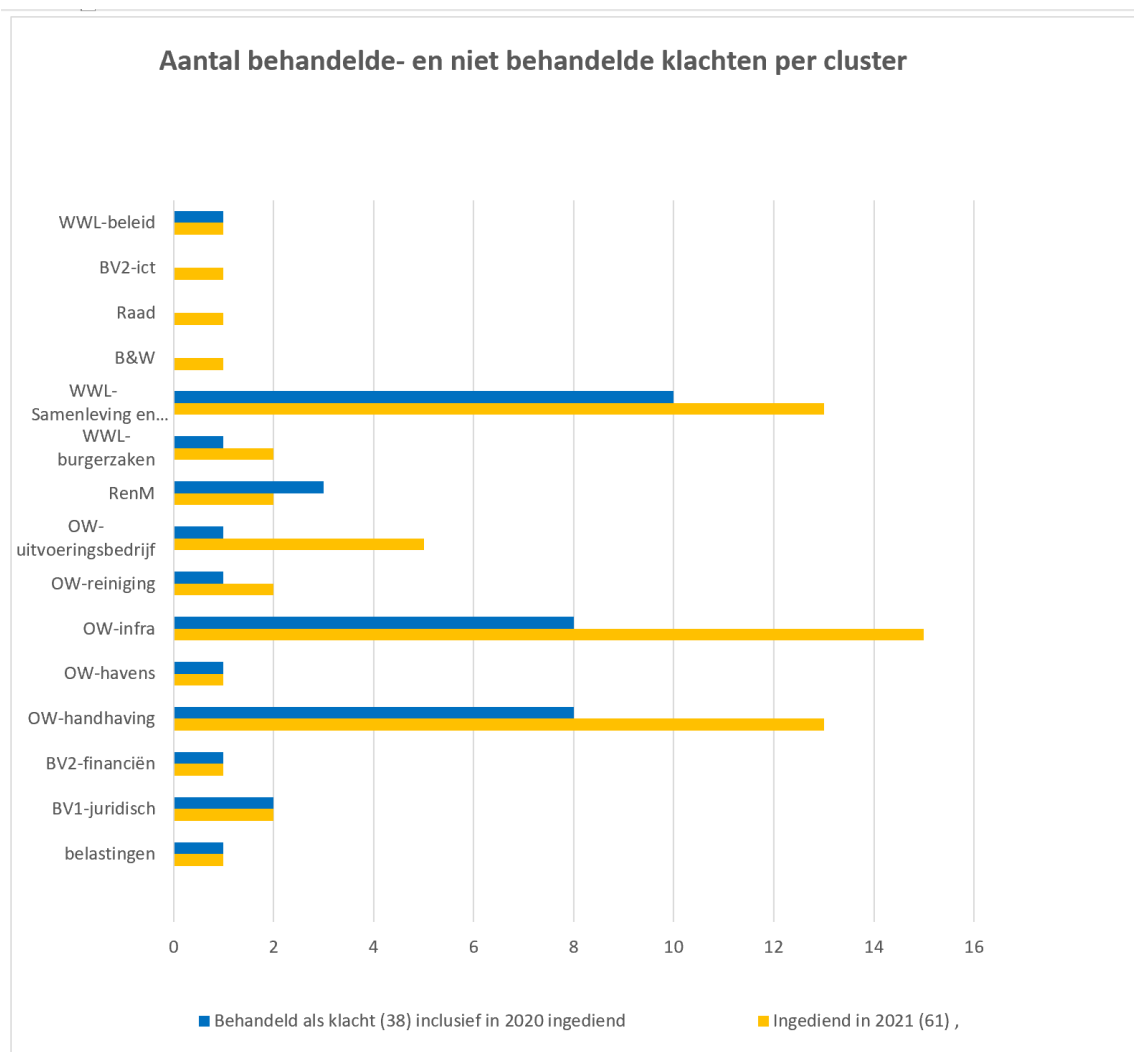
Van de 20 zaken die niet als klacht zijn behandeld, waren er 12 meldingen over de openbare ruimte (onderhoud, overlast, verkeer). In 2 gevallen was het een reactie op een eerdere klacht en er waren ook 2 inhoudelijke vragen. De overige betroffen parkeerbeleid, bezwaarschrift, een andere instantie of iets wat langer dan een jaar geleden was gebeurd.



Uit de grafiek blijkt dat er in 2021 minder zaken als klacht buiten behandeling zijn gesteld ten opzichte van het jaar daarvoor. Het aantal ingediende klachten is ongeveer gelijk aan vorig jaar, maar doordat er minder buiten behandeling zijn gelaten, zijn er toch meer klachten behandeld dan in 2020.



Wij constateren naar aanleiding van bovenstaande grafiek dat er een daling van het aantal klachten te zien is bij de clusters OW-Reiniging en WWL-Burgerzaken. Dit zijn clusters met vele klantencontacten. Vanaf 2018 tot heden zijn er steeds minder klachten ingediend bij deze 2 clusters.

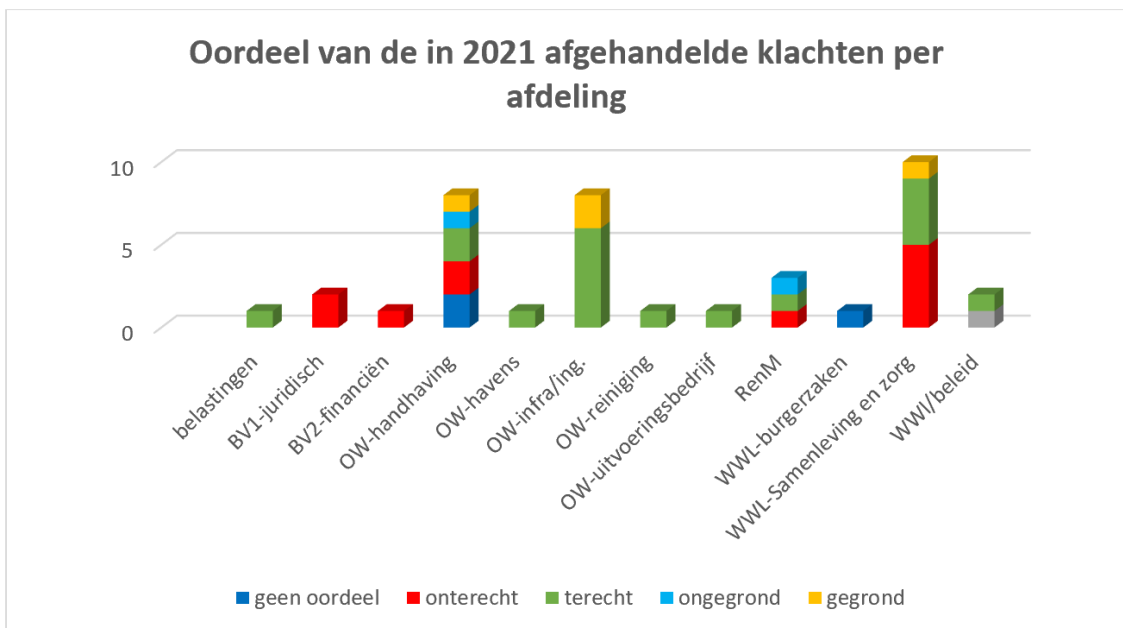
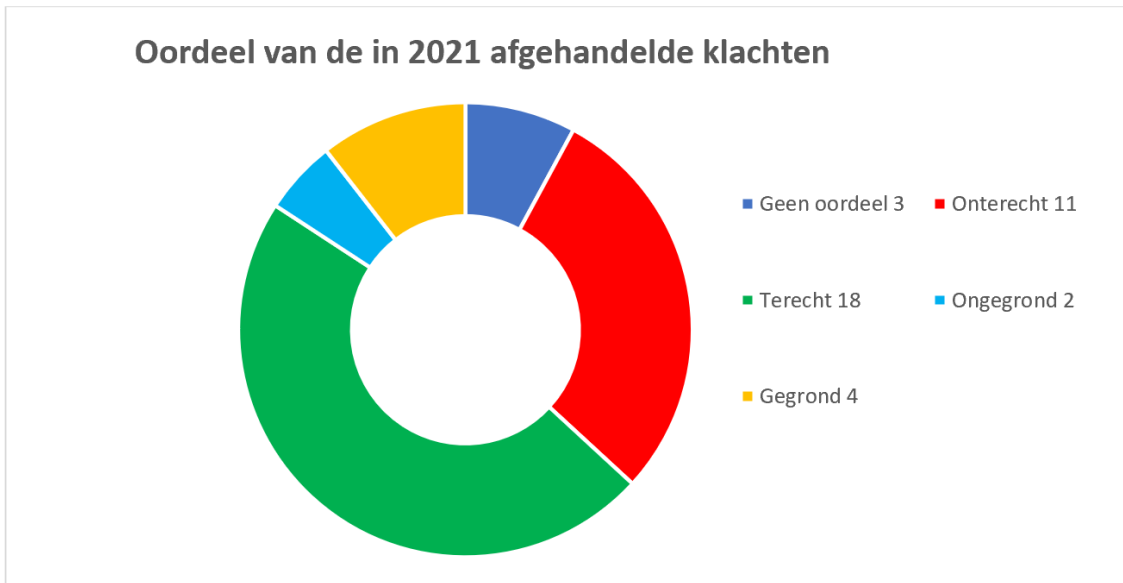


In bovenstaande grafiek is af te lezen hoeveel klachten er zijn behandeld als klacht. De gele streep in de grafiek staat voor de hoeveelheid klachten die zijn ontvangen en de blauwe streep laat zien hoeveel er daadwerkelijk als klacht zijn behandeld. De overige zaken staan in het overzicht, in bijlage 1 bij het jaarverslag, als “klacht buiten behandeling gesteld”. Deze meldingen gingen vooral over het parkeerbeleid, verkeer en overlast.

Eind 2020 heeft de klachtencommissie 2 klachten behandeld tijdens een hoorzitting. Ook was er nog een openstaande klacht uit 2019. Op deze klachten is in 2021 een besluit genomen. In de vorige rapportage waren deze nog niet vermeld als afgehandeld en daarom zijn ze nu wel opgenomen in de grafiek

OORDEEL VAN DE IN 2021 AFGEHANDELDE KLACHTEN

In het jaar 2021 zijn 38 klachten afgehandeld, inclusief 3 klachten die eerder waren ingediend.



Zoals vermeld onder het kopje 'Behandeling' maken we onderscheid tussen (on)terecht en (on)gegrond. Na het onderzoek en behandeling door de leidinggevende blijkt of de klacht terecht of niet terecht is. Dit oordeel wordt meegedeeld aan de klager, vaak persoonlijk in een gesprek en daarna nog eens schriftelijk in een afhandelingsmail.

De klachten die met een conclusie 'geen oordeel' zijn afgehandeld zijn zaken waarbij bijvoorbeeld werd geklaagd over een gedraging van een medewerker maar bij de behandeling bleek het vooral over de inhoud te gaan of er was achteraf niet meer vast te stellen wat er precies was gebeurd. Deze klachten zijn alle met een persoonlijk gesprek afgehandeld.

Over klachten die zijn behandeld door de klachtencommissie neemt het college van B en W een besluit. In die gevallen krijgt de klager bericht of de klacht gegrond of ongegrond is. Ook wordt vermeld op welke punten de gemeente heeft kunnen leren van de klachten en worden zo mogelijk verbeterpunten genoemd.

In bijlage 2 zijn de (deels) terechte of gegronde klachten toegelicht en is, waar mogelijk, aangegeven op welke wijze dit heeft geleid tot aanpassingen in processen of werkafspraken.

Uit alle terechte of gegronde klachten valt iets te leren: er is wat fout gegaan en hoe kunnen we dat in de toekomst voorkomen. Zelfs uit de onterechte klachten, of de klachten die we afsluiten met 'geen oordeel' kunnen we concluderen dat bijvoorbeeld de informatie niet voor iedereen duidelijk genoeg is of hoe een houding van een medewerker onbedoeld kan overkomen.

We zien dat in veel gevallen, nadat de leidinggevende de klacht heeft besproken met de medewerker, excuses worden gemaakt. Het gaat hierbij vaak om eenmalige incidenten en door dit te bespreken zal de medewerker hier in het vervolg alerter op zijn. Daarnaast kan ook een incidentele gebeurtenis aanleiding zijn om als voorbeeld te bespreken met collega's die bijvoorbeeld hetzelfde werk doen. Leerpunten worden zo binnen een grotere groep medewerkers verspreid.

Zowel de klachtencommissie, als de Zeeuwse Ombudsman, vermelden in hun advies op de klachten zo mogelijk verbeterpunten. Een aantal daarvan werd direct uitgevoerd. Klachten waarvan de hele gemeentelijke organisatie kan leren, worden minstens 2 keer per jaar besproken in het managementteam. De afdelingshoofden bespreken of, en welke, acties genomen moeten worden om de verbeteringen door te voeren.

In een volgend hoofdstuk is een aantal leerpunten uitgewerkt tot aanbeveling.

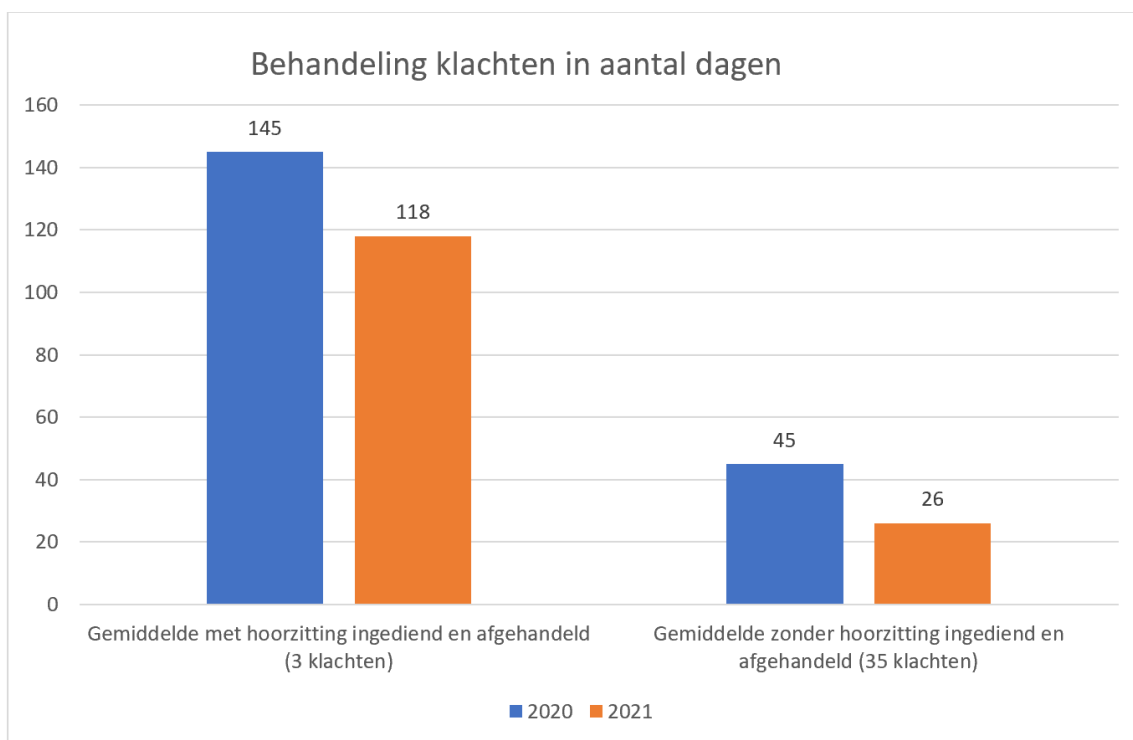
Behandelingsduur

8

De wettelijke termijn waarbinnen een klacht afgehandeld moet zijn is 6 weken (42 dagen) of, als de klachtencommissie om advies wordt gevraagd, 10 weken (70 dagen). Die termijn kan met 4 weken verdaagd worden; dan wordt het respectievelijk 70 of 98 dagen. Soms wordt er in overleg met de klager een andere behandeltermijn afgesproken, bijvoorbeeld als iemand de hoorzitting van de klachtencommissie niet kan bijwonen of een andere reden heeft om de behandeling aan te houden.

Het is niet gelukt om alle klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen. Vaak hangt dat samen met het oplossen van het inhoudelijke probleem. Dat duurt over het algemeen lang en heeft als gevolg dat als de klacht alsnog moet worden voorgelegd aan de klachtencommissie, er minder tijd overblijft om het binnen de termijn af te handelen.

Uit onderstaande grafiek blijkt dat de klachten het afgelopen jaar gemiddeld wel sneller zijn afgehandeld dan in het voorgaande jaar. Zonder hoorzitting ook gemiddeld ruim binnen de wettelijke termijn. Voor de klachten waarvoor wel een hoorzitting gehouden werd is dat nog niet het geval.



TERECHT EN GEGROND

Van iets meer dan de helft van de behandelde klachten is gebleken dat deze terecht of gegrond waren. Met andere woorden: er wordt vaak niet voor niets geklaagd. Sommige klachten komen ook jaarlijks terug, waaronder het niet reageren of niet terugbellen. Bij de beoordeling is gebleken dat daar vaak wel een reden voor is. Het is aan de gemeente om dit op te lossen en hiervoor doen we een aanbeveling.

GEDRAGINGEN EN COMMUNICATIE

We constateren een toename van de klachten over gedragingen van medewerkers op het vlak van de persoonlijke communicatie. Dit gaat dan bijvoorbeeld over de manier waarop een gesprek is gevoerd of hoe de schriftelijke communicatie tussen medewerker en burger is verlopen. Het afgelopen jaar is een aantal maal een medewerker echt in de fout gegaan door bijv. een agressieve houding, onacceptabel gedrag of ongewenst taalgebruik. Uiteraard gaat de leidinggevende hierover met de medewerker in gesprek en wordt er zo nodig gestuurd en gecorrigeerd. We merken dat het erg belangrijk is om juist bij dit soort klachten heel snel contact te zoeken met de klager om de zaak te bespreken. Ook excuses, oprecht en zo mogelijk geuit door de medewerker zelf, helpen om het goed op te lossen. Maar niet in alle gevallen is de klager daarmee tevreden. We moeten helaas constateren dat we vanuit het klachtrecht niet veel meer kunnen dan dat. Het is dan ook belangrijk om te benadrukken wat iemand met het behandelen van een klacht kan bereiken.

AFHANDELTERMIJN

Dit jaar zijn de klachten gemiddeld duidelijk sneller afgehandeld dan in het voorgaande jaar. Door verschillende oorzaken blijft het moeilijk om alle klachten binnen de wettelijke termijn af te handelen. Ook hiervoor is een aanbeveling opgenomen.

TEVREDENHEID ACHTERAF

In hoeverre iemand tevreden is met de manier waarop de gemeente de klacht behandelt hangt samen met meerdere factoren: hoe snel is het opgepakt, is er persoonlijk contact geweest, wat was het oordeel over de klacht en is de inhoudelijke zaak (los van de gedraging) ook opgelost. Als voorbeeld zal iemand die een boete heeft gekregen en terecht klaagt over de gedraging van de ambtenaar meer tevreden zijn over de klachtafhandeling als de boete wordt kwijtgescholden dan als de boete blijft staan. Het is voor burgers vaak moeilijk om de klacht los te zien van de inhoudelijke kwestie.

Opvallend is dat een aantal klagers na de afhandeling uit zichzelf hebben laten weten zich gehoord te voelen en tevreden te zijn over de afhandeling. Uit de, gevraagde maar ook ongevraagde, terugkoppeling van hoe de klagers de behandeling van de klacht hebben ervaren, blijkt dat er meer positieve dan negatieve reacties kwamen. Dit beeld is echter niet compleet omdat we niet iedereen hebben kunnen vragen hoe ze het hebben ervaren.

Het afgelopen jaar zijn de klachtencoördinatoren, samen met de leidinggevenden en de klachtencommissie, aan de slag gegaan met een aantal verbeterpunten. Dit is gericht op een betere informatievoorziening, snellere behandeling en het evalueren van de behandeling met de klagers. Met name de snelheid is merkbaar verbeterd. Voor wat betreft de tevredenheid van de klagers achteraf is het nog te vroeg om conclusies te trekken.

TERUGBLIK AANBEVELINGEN VORIG JAAR

In het jaarverslag over 2020 deden we een aantal aanbevelingen. In de loop van 2021 hebben de klachtcoördinatoren de klachtbehandeling, en ook de aanbevelingen uit het vorige jaarverslag, besproken met alle afdelingshoofden en behandelaars.

Hieronder vermelden we per punt de stand van zaken.

- **Wanneer een klacht indienen?**
De website is aangepast. We hopen dat meer mensen zelf via de site een goede keuze kunnen maken tussen het indienen van een klacht of een andere procedure. We gaan de informatie op de website over klachten, maar ook bijvoorbeeld bezwaren en (schade)meldingen nog verder aanpassen, zodat de burger geleid wordt naar het juiste proces.
- **Informereren klagers en Behandelen vragen en meldingen**
Het afgelopen jaar zijn de klachten die niet volgens de klachtenprocedure behandeld konden worden snel doorgezet naar een andere procedure. De klachtcoördinatoren hebben de klagers hierover geïnformeerd en besproken hoe de zaak het beste kon worden opgepakt. In de meeste gevallen werd daarna het zaaknummer doorgegeven waarop de burger kon volgen hoe hun zaak verder werd behandeld. Een klacht moet voldoen aan wettelijke vereisten zoals het gaat over een gedraging en het is niet langer dan een jaar geleden gebeurt. Er zijn in 2021 geen klachten geweest die buiten behandeling zijn gelaten omdat ze hier niet aan voldoen.
- **Behandeltermijn**
We concludeerden al dat de klachten sneller zijn afgehandeld. Dit onderwerp blijft echter op de agenda en daarom doen we ook hierover dit jaar weer een aanbeveling.
- **Excuses**
De klachtcoördinatoren hebben in een persoonlijk gesprek de behandelaars van de afdelingen geïnformeerd over hoe een goed excuus gemaakt kan worden. We kunnen, alle goede bedoelingen ten spijt, niet voorkomen dat alle contacten tussen de gemeente en de burgers vlekkeloos verlopen. Het maken van excuses, liefst zo snel mogelijk, is heel belangrijk en daarom worden alle coördinatoren en afdelingshoofden ook komend jaar geïnformeerd over hoe een goed excuus gemaakt kan worden.
- **Informatievoorziening nieuwe inwoners**
Dit is ambtelijk besproken maar niet omgezet in acties. Dit jaar zijn er geen klachten ontvangen waaruit blijkt dat extra informatievoorziening nodig is.
- **Complimenten**
Helaas is het nog niet mogelijk om via de website een compliment in te dienen dus hierover kunnen we nog geen terugkoppeling geven. We hopen dit in 2022 te realiseren.

AANBEVELINGEN 2022

Ook dit jaar zullen de klachtcoördinatoren de aanbevelingen bespreken met alle afdelingshoofden en alle behandelaars. De klachtcoördinatoren brengen de belangen en wensen van klagers, en het recht op een goede klachtbehandeling, opnieuw onder de aandacht. Ook worden de ervaringen van de behandelaars besproken om tot verbeterpunten te kunnen komen.

De aanbevelingen zijn:

Aanbeveling: Klacht of geen klacht

In een aantal gevallen heeft de gemeente direct actie ondernomen, nog vóórdat een klacht werd ingediend. Het feit dat iemand dan alsnog een klacht indient geeft aan dat het in eerste instantie naar het oordeel van de klager nog niet voldoende is opgelost en dat er verwacht wordt dat met een klachtenprocedure meer bereikt kan worden. In de klachtenprocedure kan de gemeente dan vaak niet meer doen dan het herhalen van de eerdere excuses en het toelichten van de maatregelen die getroffen zijn.

Hetzelfde komt voor als een klager, na de eerste reactie waarin de klacht terecht wordt verklaard, alsnog het oordeel van de klachtencommissie vraagt. Vaak volgt hieruit een advies en beslissing om de klacht gegrond te verklaren en kunnen alleen nog maar de excuses worden herhaald.

Het is belangrijk dat iemand die een klacht indient, of dat wil gaan doen, goed geïnformeerd is. Dit betekent ook goede informatie over wat met een klachtenprocedure bereikt kan worden. De klachtencoördinatoren zijn verantwoordelijk voor de informatie op Internet. Uit de informatie op de website moet zo goed mogelijk blijken welke stappen iemand kan nemen als hij het ergens niet mee eens is. Naast klachten kan je daarbij denken aan een bezwaarschrift, aansprakelijkstelling of servicemelding. Het komende jaar zal de informatie opnieuw uitgebreid en/of verbeterd worden. We geven hierbij ook de aanbeveling aan de leidinggevenden, om de inhoud van de kwestie zo goed mogelijk gescheiden te behandelen van de klacht (de gedraging) en duidelijk te zijn naar de klager over de verschillende processen. Ook het uitspreken van verwachtingen over en weer, wat wil iemand bereiken met een klachtenprocedure en wat kan je er mee bereiken, is een aanbeveling aan de leidinggevenden.

Aanbeveling: Behandelen klachten – inhoud versus gedraging

De klachtencommissie heeft de gemeente geadviseerd om strakker de regie te houden op termijnen van klachtbehandeling. Dit is een aandachtspunt wat ook in eerdere jaarverslagen werd genoemd en helaas nog steeds actueel is.

De meeste klachten worden behandeld door de leidinggevenden van het desbetreffende cluster. We zien dat in veel gevallen de klacht pas wordt afgehandeld als ook de inhoudelijke kwestie is behandeld. Mede gezien de overschrijding van de behandeltermijnen, stellen wij de leidinggevenden voor om sneller contact op te nemen met de klager. Bijvoorbeeld een klacht over de manier waarop een telefoongesprek verliep kan prima behandeld worden zonder dat de inhoud van de kwestie waarover het gesprek ging wordt behandeld.

Aanbeveling: Behandelen klachten – snelheid en kwaliteit

We bevelen aan om zo veel mogelijk persoonlijk contact te zoeken met een klager. Des te eerder dit initiatief wordt genomen, des te beter. In een gesprek wordt vaak meer duidelijk waar het echt om gaat en kan er ook van de kant van de gemeente worden toegelicht waarom iets is gebeurd. Wij denken dat dit leidt tot snellere afhandeling van klachten en tot meer begrip bij de klager. Als het gaat om de snelheid zien we helaas grote verschillen tussen verschillende afdelingen en we vragen hiervoor aandacht bij de leidinggevenden.

Aanbeveling: Structuur aanbrengen in overleggen

We merken dat er soms een verschil van mening is over wat is afgesproken in een mondeling overleg. Als iemand er vanuit gaat dat er van een gesprek een verslag wordt gemaakt, kan het heel vervelend zijn dat

achteraf blijkt dat dat niet zo is. Daardoor ligt niet vast wat er is afgesproken. We bevelen daarom aan om bij gesprekken altijd af te spreken of er een verslag wordt gemaakt. Ook kan het in sommige kwesties handig zijn om via een vooraf vastgestelde agenda een gesprek te voeren. We adviseren om de afspraken die volgen uit een gesprek, zoals wie doet wat, altijd vast te leggen in het (digitale) dossier.

Aanbeveling: Voorkomen klachten over uitblijven reactie en niet terugbellen

Dit soort klachten komt jaarlijks terug en dit is in sommige gevallen geen incident meer. Soms blijkt dat de capaciteit onvoldoende is of dat het aantal telefoontjes veel meer is dan verwacht. Voor het voorkomen van dit type klachten doen we de aanbeveling aan de afdelingen om bij plannen die grote aantallen burgers betreffen, vooraf goed in te schatten welke en hoeveel reacties er kunnen komen. Er kan dan op voorhand naar de burgers gecommuniceerd worden op welke manier ze hun mening kunnen geven en ook op welke manier de gemeente zal antwoorden. Als er onverwachts toch veel reacties komen, moet daar ad-hoc een adequate oplossing voor worden bedacht zodat iedereen een antwoord krijgt.

Bijlage 1: overzicht van de klachten die in 2021 zijn ingediend - behandeld

11	Onterechte klachten
18	Terechte klachten
2	Ongegronde klachten (ingediend in 2020)
4	Gegronde klachten (waarvan 1 klacht ingediend in 2020)
3	Geen Oordeel
20	Buiten Behandeling
6	Klacht nog in behandeling
Totaal	61 + 3 klachten ingediend in 2020

	Onderwerp klacht	Uitkomst behandeling	Klachten-commissie	Afdeling	Termijn afhandeling in dagen
1	Gedraging medewerker	onterecht	nee	WWL/LSZ	50
2	Overschrijden van bevoegdheden door een BOA	gegrond	ja	OW/Handhaving	133
3	Agressie door medewerker	terecht	nee	WWL/LSZ	30
4	Melding over te hard rijden	buiten behandeling	nee	OW/Infra	1
5	Bereikbaarheid medewerker	onterecht	nee	WWL/LSZ	24
6	Nog geen afspraak gesprek	buiten behandeling	nee	WWL/LSZ	14
7	Etnisch profileren	onterecht	nee	OW/Handhaving	8
8	Melding over gladheidsbestrijding	buiten behandeling	nee	OW/UOR	1
9	Melding niet goed werkende riolering niet goed opgepakt	buiten behandeling	nee	OW/Infra	38

	Onderwerp klacht	Uitkomst behandeling	Klachten-commissie	Afdeling	Termijn afhandeling in dagen
10	Medewerker heeft zich onvoldoende ingespannen om in contact te komen	terecht	nee	Belastingen	14
11	Melding troep in tuin	buiten behandeling	nee	OW/ Handhaving	7
12	Melding overlast voertuig,	buiten behandeling	nee	OW/ Handhaving	7
13	Melding overlast voertuig,	buiten behandeling	nee	OW/ Handhaving	7
14	Onvoldoende communicatie	terecht	nee	OW/Infra	23
15	Geen reactie op brieven	terecht	nee	OW/Infra	57
16	Niet geïnformeerd over omgevingsvergunning van burens	onterecht	nee	R en M/ Vergunningen	49
17	Niet reageren en toezeggingen niet nagekomen	gegrond	ja	OW/Infra	106
18	Melding bijvullen Poepzakjes	buiten behandeling	nee	OW/UOR	3
19	Melding scheve stoep	buiten behandeling	nee	OW/UOR	0
20	Gedraging medewerker	onterecht	nee	WWL/LSZ	40
21	Gedrag Boa's	terecht	nee	OW/ Handhaving	23
22	Geen reactie op brief	terecht	nee	OW/Infra	51
23	Vraag over belofde uitvoering	buiten behandeling	nee	OW/Infra	4
24	Uitblijven reactie en manier waarop zaak inhoudelijk wordt behandeld	deels terecht	nee	WWL/LSZ	52
25	Onprofessionele en intimiderende handelswijze	geen oordeel	nee	WWL/bz	43
26	Melding software-probleem	buiten behandeling	nee	WWL/bz	4
27	Weigeren bezwaarschrift in behandeling te nemen	onterecht	nee	BV1/JZ	4
28	Uitblijven reactie en manier waarop wordt gecommuniceerd	terecht	nee	OW/Infra	69

	Onderwerp klacht	Uitkomst behandeling	Klachten-commissie	Afdeling	Termijn afhandeling in dagen
29	Manier van communiceren via e-mail	terecht	nee	WWL/LSZ	8
30	Uitblijven reactie gemeente, na "vraag aan de gemeente"	terecht	nee	OW/UOR	33
31	Uitvoering proces loopt niet zoals gewenst	buiten behandeling	nee	WWL/LSZ	33
32	Parkeerbeleid	buiten behandeling	nee	OW/Infra	1
33	Melding niet goed opgepakt	terecht	nee	OW/Infra	6
34	Klacht over gang van zaken bij een controle door handhavers	onterecht	nee	OW/Handhaving	15
35	Bejegening medewerker milieustraat	buiten behandeling	nee	OW/Reiniging	7
36	Gedraging medewerker	terecht	nee	OW/Havens	8
37	Probleem met legen containers door gedrag burens	terecht	nee	OW/Reiniging	2
38	Houding en gedrag klantmanager	gegrond	ja	WWL/LSZ	115
39	Uitblijven antwoord op verzoek (3x) inzien wegenlegger	terecht	nee	OW/Infra	22
40	Foute communicatie en foute beslissingen	onterecht	nee	WWL/LSZ	13
41	Houding en gedrag klantmanager	terecht	nee	WWL/LSZ	32
42	Niet reageren op verzoeken, uitblijven antwoord	terecht	nee	OW/Handhaving	5
43	Manier waarop de gemeente reageert op te laat inleveren formulier	onterecht	nee	WWL/LSZ	11
44	Onderhoud plantsoen	buiten behandeling	nee	OW/UOR	2
45	Bejegening door medewerker handhaving	geen oordeel	nee	OW/Handhaving	76
46	Verkeerd geïnformeerd over mogelijkheden B&B	terecht		RenM/vergunningen	33

	Onderwerp klacht	Uitkomst behandeling	Klachten-commissie	Afdeling	Termijn afhandeling in dagen
47	Manier waarop (verhoging van) Forensenbelasting bekend is gemaakt	onterecht	nee	BV2/Financiën	14
48	Boete na aanmelden als vignethouder	buiten behandeling	nee	OW/Handhaving	7
49	Verkeersonveilige situatie	buiten behandeling	nee	OW/infra	1
50	Gedragingen bij controle	buiten behandeling	nee	OW/Handhaving	29
51	Optreden handhaving	geen oordeel	nee	OW/Handhaving	11
52	Manier waarop gesprek werd gevoerd	terecht	nee	WWL/beleid	11
53	Uitblijven reactie	onterecht	nee	BV1/JZ	4
54	Uitblijven reactie	buiten behandeling	nee	OW/infra	1
55	Witte strepen op de weg	buiten behandeling	nee	OW/infra	2
56	Uitblijven reactie	Klacht nog in behandeling		OW/Infra	
57	Optreden boa	Klacht nog in behandeling		OW/Handhaving	
58	Disfunctioneren Afdeling I&A	Klacht nog in behandeling		BV2/ICT	
59	Uitblijven reactie en manier waarop zaak inhoudelijk wordt behandeld	Klacht nog in behandeling		WWL/LSZ	
60	Niet reageren	Klacht nog in behandeling		B en W	
61	Niet reageren	Klacht nog in behandeling		Raad	
	Bereikbaarheid handhaving buiten kantooruren 2020	ongegrond	ja	OW/Handhaving	
	Niet geïnformeerd over omgevingsvergunning van buren 2020	ongegrond	ja	R en M/ Vergunningen	
	Gang van zaken verzoek laadpaal 2020	gegrond	ja	OW/infra	

Bijlage 2: Gegronde en terechte klachten (afgehandeld in 2021)

KLACHT 2 OVERSCHRIJDING VAN BEVOEGDHEDEN DOOR EEN BOA (GEGROND)

De klacht is gegrond verklaard voor wat betreft de manier waarop de gemeente reageerde op vragen van de klager en de overschrijding van de termijn van klachtbehandeling. Gebleken is dat er geen overschrijding was van bevoegdheden door de Boa. Aanbeveling van de klachtencommissie is om de vragen van de klager duidelijker te beantwoorden en strakker regie te houden op termijnen van de klachtenbehandeling. De gemeente volgt dit advies op. Het proces van klachtbehandeling wordt geoptimaliseerd en termijnbewaking is één van de aandachtspunten.

KLACHT 3 AGRESSIE DOOR MEDEWERKER (TERECHT)

Direct na het incident heeft betreffende medewerker excuses aangeboden. Leidinggevende heeft de situatie besproken met de medewerker en opnieuw excuses aan klager aangeboden. Klager was teleurgesteld maar heeft er niet voor gekozen de klachtbehandeling door te zetten.

KLACHT 10 MEDEWERKER HEEFT ZICH ONVOLDOENDE INGESPANNEN OM IN CONTACT TE KOMEN (TERECHT)

Er had meer door de medewerker gedaan moeten worden om in contact te komen. De tip van klager om ook andere communicatiemiddelen te gebruiken wordt als optie voor de toekomst meegenomen.

KLACHT 14 ONVOLDOENDE COMMUNICATIE (TERECHT)

Eerdere afspraken en toezeggingen zijn niet nagekomen. Het inhoudelijke proces heeft te lang geduurd. De gemeente erkent dat dit beter had moeten en hiervoor excuses aangeboden. Klager adviseert de gemeente om signalen beter op te pakken, maar ziet af van verdere klachtbehandeling.

KLACHT 15 GEEN REACTIE OP BRIEVEN (TERECHT)

Klager heeft meermaals gevraagd om reactie aan afdeling. Na instellen klachtenprocedure nog lang moeten wachten op reactie afdeling. Gemeente heeft excuses aangeboden en beterschap beloofd.

KLACHT 17 NIET REAGEREN EN TOEZEGGINGEN NIET NAGEKOMEN (GEGROND)

Klager klaagt erover dat de medewerker niet reageert op vragen en dat ook toezeggingen over onder meer de communicatie niet worden nagekomen. Gemeente heeft de klacht gegrond verklaard. Er is een structureel overleg met klager ingepland. Leidinggevende ziet er op toe dat afspraken worden nagekomen.

KLACHT 21 GEDRAG BOA'S (TERECHT)

Gemeente heeft excuses aangeboden voor waar te kort is geschoten. De handhavers zijn aangesproken op hun gedrag door de leidinggevende. Situatie is in het clusteroverleg besproken en er zijn afspraken gemaakt over hoe te handelen.

KLACHT 22 GEEN REACTIE OP BRIEF (TERECHT)

Klager krijgt geen reactie op meldingen. Na instellen klachtenprocedure nog lang moeten wachten op reactie afdeling.

KLACHT 24 UITBLIJVEN REACTIE EN MANIER WAAROP ZAAK INHOUDELIJK WORDT BEHANDELD (DEELS TERECHT)

Naar aanleiding van de klacht heeft de gemeente toegegeven dat ze meer had moeten doen en de aanvrager beter hadden moeten informeren over de rolverdeling en personele wijzigingen. De gemeente zegt toe bij alle betrokkenen aandacht te vragen voor een optimale communicatie.

De klacht is deels terecht doordat er inderdaad “traag” is gereageerd, maar wel met de insteek om alle betrokkenen aan tafel te krijgen.

KLACHT 28 UITBLIJVEN REACTIE EN MANIER WAAROP WORDT GECOMMUNICEERD (TERECHT)

Klager krijgt geen reactie op vragen over parkeerbeleid. Na instellen klachtenprocedure nog lang moeten wachten op reactie afdeling. Medewerker heeft excuses aangeboden. Klager is teleurgesteld over de gang van zaken bij de gemeente, maar besluit de klacht niet door te zetten en wil verder meedenken over de inhoudelijke kwestie.

KLACHT 29 MANIER VAN COMMUNICEREN IN E-MAIL (TERECHT)

Gemeente heeft toegegeven dat de reactie niet correct was en daarvoor excuses aangeboden. Medewerker is aangesproken op zijn gedrag. Er zijn afspraken gemaakt over de communicatie en verdere contacten.

KLACHT 30 UITBLIJVEN REACTIE GEMEENTE NA ‘VRAAG AAN DE GEMEENTE’ (TERECHT)

Na indienen van de klacht is de vraag door de uitvoerder snel inhoudelijk beantwoord en excuses aangeboden. Klager is hiermee tevreden.

KLACHT 33 MELDING NIET GOED OPGEPAKT (TERECHT)

Naar aanleiding van klacht is ter plekke de situatie bekeken. Medewerker heeft excuses aangeboden voor de miscommunicatie en afgesproken dat de melding wordt opgepakt en wordt opgelost.

KLACHT 36 GEDRAGING MEDEWERKER (TERECHT)

Het gedrag was onacceptabel en de leidinggevende heeft de medewerker aangesproken op zijn gedrag. Medewerker heeft persoonlijk excuses aangeboden. Klager heeft excuses geaccepteerd.

KLACHT 37 PROBLEEM MET LEGEN ROLEMMEER DOOR GEDRAG BUREN (TERECHT)

Naar aanleiding van de klacht heeft de afdeling snel gereageerd. Rolemmer is alsnog geleegd en gemeente heeft toegezegd de situatie in de gaten te houden.

KLACHT 38 HOUDING EN GEDRAG MEDEWERKER (GEGROND)

Na het indienen van de klacht heeft de gemeente heel snel gereageerd. De gemeente erkende dat de manier waarop de medewerker het contact onderhield niet juist was en hiervoor excuses aangeboden. Ook zijn afspraken gemaakt voor het vervolg van het traject en over het gebruik van WhatsApp. De klager gaf vervolgens aan dat hij de klacht wilde voorleggen aan de klachtencommissie. Omdat de gemeente de inhoudelijke zaak niet wilde verstoren, duurde het daarna lang voordat een hoorzitting werd gepland. De commissie adviseerde de klacht gegrond te verklaren en de gemeente heeft dit advies gevolgd. De manier waarop de medewerkers van deze afdeling WhatsApp moeten gebruiken is vastgelegd in een protocol.

KLACHT 39 UITBLIJVEN ANTWOORD OP VERZOEK (3X) (TERECHT)

Klager heeft lang moeten wachten op antwoord. Naar aanleiding van de klacht zijn excuses aangeboden en er is alsnog antwoord gegeven.

KLACHT 41 HOUDING EN GEDRAG MEDEWERKER (TERECHT)

Naar aanleiding van de klacht heeft er een gesprek met klager plaatsgevonden over de bejegening én over de inhoudelijke kant van de zaak. Beide punten zijn met dit gesprek naar tevredenheid van de klager opgelost. Gemeente heeft maatregelen getroffen om te voorkomen dat dit weer gebeurt.

KLACHT 42 NIET REAGEREN OP VERZOEKEN EN UITBLIJVEN ANTWOORD (TERECHT)

Afgesproken dat de groep die dit betreft een communicatie-protocol krijgt zodat duidelijk is hoe ze de medewerker van de gemeente het beste kunnen bereiken.

KLACHT 46 VERKEERD GEÏNFORMEERD OVER MOGELIJKHEDEN B&B (TERECHT)

Klager heeft alsnog het juiste antwoord gekregen en daarmee is de klacht voldoende behandeld.

KLACHT 52 MANIER WAAROP GESPREK WERD GEVOERD (TERECHT)

Gemeente heeft aangegeven dat het gesprek vervelend is overgekomen en heeft toegelicht waarom de vragen werden gesteld. Er is afgesproken dat er voortaan vaste agendapunten aan te houden.



Laan van St. Hilaire 2
4301 SH Zierikzee

Postadres:
Postbus 5555
4300 JA Zierikzee

T (0111) 452 000

gemeente@schouwen-duiveland.nl
www.schouwen-duiveland.nl