

Afdeling	: Concernstaf	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Annabel van Gerwen (5448)	DJ-577095
Portefeuillehouder	: A.A.M.M. (Jos) Heijmans	Zaaknummer:
		575883
		Publicatie:
		Openbaar

Onderwerp

Jaarverslag klachten tegen ambtelijke gedragingen 2017.

Voorstel

1. Kennis te nemen van het aantal ingekomen klachten tegen ambtelijke gedragingen in de periode 01-01-17 tot en met 31-12-2017
2. Kennis te nemen van het opgestelde stappenplan
3. De gemeenteraad via de TILS-lijst te informeren

Inleiding

Als medewerkers van de gemeente Weert werken wij voor onze inwoners, waarbij dienstverlening en kwaliteit het uitgangspunt is. Mochten zij ontevreden zijn, dan hebben ze het recht een klacht in te dienen over de gedraging van een ambtenaar. Een ieder die ontevreden is over de ambtelijke dienstverlening kan hierover een klacht indienen, inwonerschap is geen voorwaarde. In beginsel is iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen een klacht. Het gaat om de behandeling, de bejegening of de dienstverlening door de ambtenaar, die door de betrokkene als niet prettig wordt ervaren.

In dit voorstel wordt het college geïnformeerd over de klachten tegen ambtelijke gedragingen van 2017. In het voorstel worden de cijfers van de klachten die bij de gemeente Weert zelf zijn binnen gekomen getoond evenals klachten over de gemeente Weert die door de Nationale Ombudsman zijn ontvangen. Hiernaast worden ook trends en ontwikkelingen meegenomen. Ten slotte wordt er ingegaan op een tweetal verbeterpunten voor de organisatie en wordt als oplossing aanbevolen om een algemeen stappenplan te hanteren.

Beoogd effect/doel

- Inzicht en kwalitatieve informatie bieden met betrekking tot de ingekomen klachten over ambtelijke gedragingen en afhandeling in 2017.

Weert, 14 augustus 2018	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WAE	PS
	akkoord							
	bespreken							
Soort besluit: Besluit college								

14.08.2018

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

Beslissing d.d.: 14.08.2018

Nummer: 42

De secretaris,

- Algemeen stappenplan aanbieden en implementeren, in het kader van transparante dienstverlening en uniforme werkwijze.

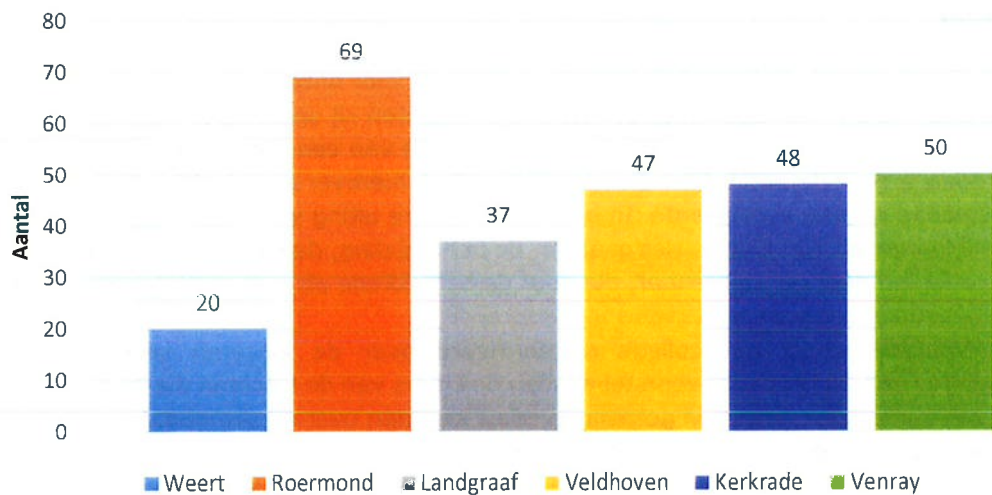
Klachten tegen ambtelijke gedragingen: Cijfers

Hieronder de cijfers van de ingekomen klachten tegen ambtelijke gedragingen over de periode 2013 – 2017 bij de gemeente Weert. De vier voorgaande jaren worden ook meegenomen, zodat we een lijn kunnen zien van het aantal binnengekomen klachten.

2013:	19
2014:	18
2015:	30
2016:	26
2017:	20

Om een indicatie te geven hoe Weert het doet ten opzichte van nabij liggende gemeenten, volgt hieronder een vergelijking in een grafiek met de gemeenten Roermond, Landgraaf, Veldhoven, Kerkrade en Venray. Het betreft 2017.

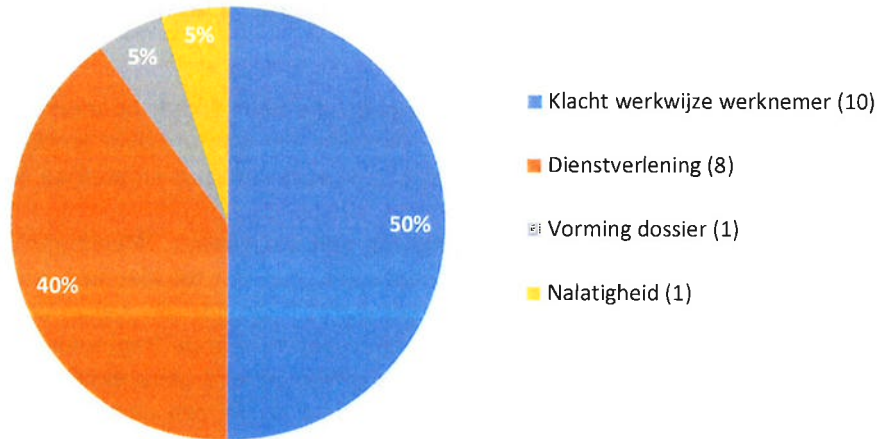
Ingekomen klachten tegen ambtelijke gedragingen



Klachten tegen ambtelijke gedragingen: Thema's die spelen

Hieronder wordt een diagram weergegeven met de binnengekomen klachten van burgers tegen ambtelijke gedragingen gesorteerd op thema. Op deze manier is inzichtelijk wat een rol speelt met betrekking tot de binnengekomen klachten.

Thema's die spelen:



De meeste klachten gaan over de werkwijze van een ambtenaar. Ook gaan veel klachten over dienstverlening.

Klachten tegen ambtelijke gedragingen: Kwalitatieve informatie

Als er naar de cijfers wordt gekeken dan wordt geconstateerd dat in 2015 een piek waarneembaar is ten opzichte van de binnengekomen klachten. Dit is in lijn met de trend dat de burger steeds mondiger werd. De afgelopen jaren, 2016 en ook in 2017, is het aantal klachten flink gedaald. Een mogelijke oorzaak is de gewijzigde manier van aanpak. Het uitgangspunt is dat klachten informeel afgehandeld worden. Over het algemeen kan dit ook geconstateerd worden. Meerdere afdelingen geven aan de informele aanpak te hanteren; klachten worden vaak mondeling, telefonisch afgehandeld. Dit is in overeenstemming met de lijn van het ministerie van binnenlandse zaken en 'Passend contact met de overheid'.¹ Burgers waarderen het als de overheid zich niet afwachtend en formeel opstelt, maar actief en informeel.

Uit onderzoek volgt dat het aantal klachten binnen het Sociaal Domein zijn afgenomen. De klachten bij de publieksbalie nemen jaarlijks rond de vakantieperiode toe. De klachten worden hier bijna altijd informeel opgepakt en afgehandeld. Vanuit het Openbaar Gebied komen veel meldingen binnen. Geconstateerd is dat het soms voorkomt dat een melding onopzettelijk als klacht in het systeem wordt geboekt, hetgeen leidt tot een onduidelijke registratie.

Klachten tegen ambtelijke gedragingen: Analyse van de klachten

Afgelopen jaar is gemeente Weert overgegaan naar een ander zaaksysteem. Dit heeft een aantal veranderingen met zich meegebracht, waardoor het kan voorkomen dat nog niet

¹ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Juridische handreiking informele aanpak, 'Prettig contact met de overheid 3'.

alle zaken (juist) in het nieuwe systeem zijn ondergebracht. Tijdens gesprekken met meerdere medewerkers blijkt ook dat er behoefte is aan verheldering omtrent wat er precies onder het begrip 'Klacht tegen een ambtelijke gedraging' valt. Hierdoor kwamen twee verbeterpunten voor de organisatie aan het licht.

1. Behoeftte aan verheldering omtrent het begrip 'Klacht tegen ambtelijke gedraging':

Bij klachten bestaan er drie verschillende begrippen die door elkaar kunnen worden gehaald. 1. Meldingen (openbaar gebied), 2. Klachten niet gaande over ambtelijke gedragingen (zoals een klacht tegen beleid) en 3. Klachten tegen ambtelijke gedragingen.

Een klacht heeft betrekking op een gedraging van een ambtenaar. 'Meldingen', zoals takken die op straat liggen of losliggende stoeptegels, kunnen tot klachten leiden, maar vallen niet onder de noemer klachten, zoals hier wordt bedoeld. Zo waren van de 59 klachten, 20 klachten daadwerkelijk klachten tegen ambtelijke gedragingen en de overige betroffen meldingen. Verschillende medewerkers geven tijdens gesprekken aan dat er behoefte is aan verheldering omtrent het begrip 'klacht tegen een ambtelijke gedraging'.

Oplossing:

Om meer duidelijkheid te verschaffen is er een algemeen stappenplan gemaakt waarin duidelijk wordt uitgelegd wat het begrip 'klacht tegen ambtelijke gedraging' inhoudt en wat het verschil is ten opzichte van meldingen en klachten niet gaande over ambtelijke gedragingen.

2. Registratie in het systeem:

Uit nader onderzoek blijkt dat nog niet alle klachten geregistreerd waren of overgegaan waren naar het nieuwe zaaksysteem. Daarnaast kan de informele aanpak bij het afhandelen van de klachten ervoor zorgen dat de klachten niet altijd geregistreerd worden in het zaaksysteem. Het is belangrijk dat ook bij de informele aanpak de klachten geregistreerd worden, ter bevordering van de dienstverlening maar ook omdat een informele procedure kan uitlopen in een formele procedure.

Oplossing:

In het gemaakte algemene stappenplan is opgenomen dat, ook bij de informele aanpak, de registratie van de klachten belangrijk is. Deze registratie kan onze dienstverlening bevorderen. Het inboeken draagt bij aan een correct zaaksysteem.

Klachten tegen ambtelijke gedragingen: Het jaarverslag 2017 van de Nationale Ombudsman

Hieronder de cijfers van de ingekomen klachten tegen ambtelijke gedragingen van 2013 – 2017 van de Nationale Ombudsman bij de gemeente Weert:

2013:	9
2014:	11
2015:	28
2016:	25
2017:	22

In de periode 2017 zijn er 22 klachten tegen ambtelijke gedragingen binnen gekomen. Hiervan is 48% telefonisch, 39% digitaal en 13% per post ingediend. Na contact met de

Nationale Ombudsman blijkt dat ze zijn gaan werken met andere thema's dan afgelopen jaren, waardoor een vergelijking niet mogelijk is. Daarnaast is de gemiddelde doorlooptijd van de klachten niet bekend. Het kan al lang lopende klachten betreffen of klachten van voorgaande jaren. Hierdoor valt er niets inhoudelijks te zeggen over de aard en de aantallen van deze klachten, aangezien dit niet representatief is.

Klachten tegen ambtelijke gedragingen: Conclusie en aanbevelingen

Concluderend, het aantal klachten is gedaald ten opzichte van de laatste twee jaren, dit geldt ook voor de klachten die bij de Nationale Ombudsman binnen zijn gekomen. De meeste klachten gaan over de werkwijze van een ambtenaar en over dienstverlening. Dit is een aandachtspunt voor de organisatie. Verder lijkt de informele aanpak te werken. Dit is ook in lijn met de behoefte van de burger. Het is belangrijk dat er 1) Een eenduidige, verhelderende visie komt ten opzichte van het begrip 'Klachten tegen ambtelijke gedragingen' en 2) Bij de informele aanpak gelet wordt op registratie van de klachten in het zaakstelsel.

Er wordt aanbevolen om het gemaakte stappenplan te hanteren. In het stappenplan wordt aangegeven wat er onder het begrip 'Klacht tegen ambtelijke gedraging' valt. Het stappenplan kan extra houvast bieden, aangezien hierin een uniforme, duidelijke visie wordt gegeven omtrent het begrip 'Klacht tegen een ambtelijke gedraging'. De scheiding tussen de drie verschillende begrippen bij klachten (1. Meldingen, 2. Klachten, niet gaande over ambtelijke gedragingen en 3. Klachten tegen ambtelijke gedragingen) wordt hier uiteen gezet.

Daarnaast is in het stappenplan opgenomen dat ook bij de informele aanpak de registratie van de klachten belangrijk is. Het is van belang om verslaglegging van de klachten te doen, zodat we de burger proactief kunnen blijven dienen en preventief kunnen optreden. Deze registratie kan onze dienstverlening bevorderen.

Argumenten:

N.v.t.

Kanttekeningen en risico's:

N.v.t.

Financiële, personele en juridische gevolgen:

N.v.t.

Uitvoering/evaluatie:

Implementeren stappenplan afhandeling klachten

Communicatie/participatie:

De medewerkers informeren via Intranet en de raad informeren via de TILS-lijst

Overleg gevoerd met:

Intern:

Burgemeester, gemeentesecretaris, klachtencoördinator, afdelingshoofden, medewerkers binnen verschillende afdelingen die klachten afhandelen.

Extern:

Nationale Ombudsman, gemeente Roermond, Veldhoven, Landgraaf, Kerkrade, Venray.

Bijlagen:

- Stappenplan