

Afdeling	: CS - Concernstaf	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Annabel van Gerwen (0495-575448)	DJ-656699
Portefuillehouder	: A.A.M.M. (Jos) Heijmans	Zaaknummer:
		656698
		Publicatie:
		Openbaar

### Onderwerp

Jaarverslag klachten tegen ambtelijke gedragingen 2018.

### Voorstel

1. Kennis te nemen van het aantal ingekomen klachten tegen ambtelijke gedragingen in 2018;
2. De gemeenteraad via de TILS-lijst te informeren.

### Inleiding

De afgelopen jaren is de burger steeds mondiger geworden. Zij corrigeert de overheid, maar geeft ook tips in het kader van dienstverlening. Als medewerkers van de gemeente Weert werken wij voor onze inwoners, waarbij dienstverlening en kwaliteit het uitgangspunt is. Toch kan dienstverlening of overheidshandelen soms een klacht van een burger oproepen. Deze klachten van burgers tegen ambtenaren, gedragingen of dienstverlening van de gemeente worden klachten tegen ambtelijke gedragingen genoemd. In de wet staat niet bepaald wat behoort tot een klacht tegen een ambtelijke gedraging. Om deze reden hanteert de gemeente Weert dat in beginsel iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen een klacht is. 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 2018. In het voorstel worden de cijfers van de klachten die bij de gemeente Weert zijn binnengekomen beschreven, alsmede klachten over de gemeente Weert die door de Nationale Ombudsman zijn ontvangen.

### Beoogd effect/doel

Volgens artikel 9:12a Awb moet er jaarlijks gepubliceerd worden over de klachten. Door het opstellen van het jaarverslag klachten tegen ambtelijke gedragingen in 2018 wordt er

Weert, 28 februari 2019	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
		akkoord						
		bespreken						
Soort besluit: Besluit college								

*12-03-2019*

#### In te vullen door het B&W secretariaat:

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

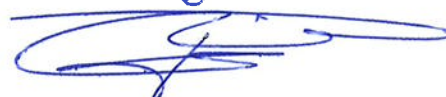
- Niet akkoord  
 Gewijzigde versie

- A-stuk  
 B-stuk  
 C-stuk

Beslissing d.d.: *12-03-2019*

Nummer: *6*

De secretaris,



voldaan aan de gestelde verplichting in dit artikel. Daarnaast wordt er informatie geboden met betrekking tot de binnengekomen klachten over ambtelijke gedragingen in 2018.

### **Argumenten**

Ieder jaar wordt een verslag opgesteld over de binnengekomen klachten tegen ambtelijke gedragingen binnen de gemeente Weert. Hierin worden de interne klachten, maar ook de externe klachten meegenomen. Met externe klachten worden de klachten bedoeld die bij de Nationale Ombudsman binnen zijn gekomen. Het verslag geeft inzicht in het aantal klachten wat binnen is gekomen bij de gemeente.

### **Klachten tegen ambtelijke gedragingen: Cijfers**

Hieronder de cijfers van de ingekomen klachten tegen ambtelijke gedragingen over de periode 2013 - 2018 bij de gemeente Weert. De vijf voorgaande jaren ten opzichte van 2018 worden ook meegenomen, zodat we een lijn kunnen zien van het aantal binnengekomen klachten.

2013: 19  
2014: 18  
2015: 30  
2016: 26  
2017: 20  
2018: 27

Ten opzichte van de afgelopen jaren zien we dat er in 2018 meer klachten zijn binnengekomen. Echter dit betekent niet dat dit daadwerkelijk zo is. Ten tijde van het vorig jaarverslag is aanbevolen om een stappenplan te ontwikkelen en te hanteren voor de klachtafhandeling, in het kader van transparante dienstverlening en uniforme werkwijze. Het stappenplan is aangeboden binnen de organisatie en bij verschillende teams/afdelingen is er een presentatie gehouden over de toepassing van het stappenplan. In dit stappenplan werd duidelijk benadrukt dat registratie in het zaakstelsel, Djuma, belangrijk is. Ook als het gaat om klachten die informeel worden afgehandeld, ter bevordering van de dienstverlening. Dit is tijdens de presentaties benadrukt.

Om deze reden is niet met zekerheid te zeggen of er daadwerkelijk een toename is geweest in het aantal klachten, of dat er zorgvuldiger genoteerd is in het zaakstelsel.

Als we kijken naar het aantal klantcontacten dat de gemeente heeft met de burgers dan zijn er in verhouding (27) relatief weinig klachten binnengekomen. Zo heeft de gemeente in 2018 100.000 telefoontjes ontvangen en bijna vier keer zoveel websitebezoeken gehad. Van ieder contact dat de gemeente heeft met de burger kan geleerd worden. Ditzelfde geldt voor klachten; als de burger klaagt over dienstverlening of over overheidshandelen dan geeft zij de organisatie een tip waar de gemeente op kan acteren. Op deze manier kan er ingezet worden op een nog betere dienstverlening. Iedere klacht wordt serieus opgepakt; er wordt nagegaan wat er inhoudelijk speelt en op welke manier de dienstverlening eventueel verbeterd kan worden.

### **Klachten tegen ambtelijke gedragingen: Analyse**

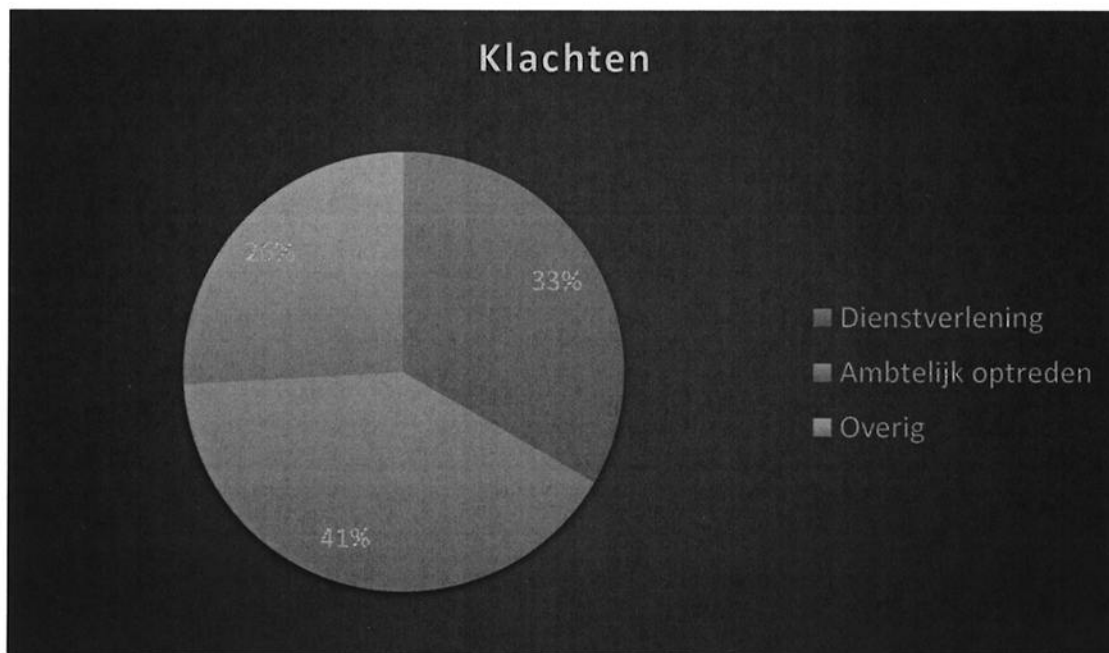
Op basis van een overzicht van alle klachten tegen ambtelijke gedragingen in 2018 is er contact gezocht met alle afdelingshoofden, de griffie, de burgemeester en de locoburgemeester, om na te gaan of deze gegevens kloppend en volledig zijn.

### **Klachten tegen ambtelijke gedragingen: Inhoud van de klachten**

Van de 27 binnengekomen interne klachten gingen ze 11 keer over een ambtelijk optreden en 9 keer over dienstverlening. Onder ambtelijk optreden valt bijvoorbeeld de werkwijze en handelingen van een ambtenaar. Onder dienstverlening valt bijvoorbeeld het niet of niet tijdig terugbellen van een burger.

In het kader van de privacy van persoonsgegevens kan de inhoud van de klachten niet volledig uitgewerkt worden en vindt er alleen terugkoppeling plaats op hoofdlijnen.

Uit deze informatie volgt de volgende grafiek:



Doordat er veel meldingen worden gemaakt en de verwachtingen van de burger groter worden, kunnen meldingen sneller uitlopen tot klachten. Binnen het sociaal domein constateert een medewerker dat hier qua soort klacht 'bejegening' het meest voorkomt.

### **Klachten tegen ambtelijke gedragingen: Het jaarverslag 2018 van de Nationale Ombudsman**

Hieronder de cijfers van de ingekomen klachten tegen ambtelijke gedragingen van 2013 - 2018 van de Nationale Ombudsman bij de gemeente Weert:

2013: 9  
2014: 11  
2015: 28  
2016: 25  
2017: 22  
2018: 19

Ook in 2018 is het aantal binnengekomen klachten bij de Nationale Ombudsman gedaald. In deze periode zijn 19 klachten tegen ambtelijke gedragingen binnen gekomen. Hiervan is 60% telefonisch, 30 % digitaal en 10% per post ingediend.

Na contact met de Nationale Ombudsman blijkt dat er een aantal klachten lopen die in 2017 ingediend zijn. De behandeltijd van deze zaken ligt tussen de 6 en 12 maanden. Waardoor deze klachten een doorlooptijd hebben van deze duur is niet bekend. Ook kan de Nationale Ombudsman de gemeente weinig inhoudelijks vertellen over de klachten.

Hierdoor valt er vrijwel niets te zeggen over het aantal klachten van 2018 en de aard van deze klachten, aangezien dit niet representatief is.

Uit de rapportage blijkt dat meer dan 60% van de klachten bij de Nationale Ombudsman wordt terugverwezen naar de gemeente voor de interne klachtbehandeling en bij meer dan 30% van de klachten wordt de burger verwezen naar informatie.

Van de 19 binnengekomen klachten bij de Nationale Ombudsman zijn er 18 verzoeken afgedaan zonder onderzoek en 1 is tussentijds beëindigd. Over de keuze om wel of niet een onderzoek in te stellen is helaas niets opgenomen in de rapportage van de Nationale Ombudsman.

#### **Kanttekeningen en risico's**

Niet van toepassing.

#### **Financiële, personele en juridische gevolgen**

Niet van toepassing.

#### **Duurzaamheid**

Niet van toepassing.

#### **Uitvoering/evaluatie**

Niet van toepassing.

#### **Communicatie/participatie**

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

#### **Overleg gevoerd met**

##### Intern:

Ieke de Pooter (klachtencoördinator)  
Diverse afdelingen

##### Extern:

Nationale Ombudsman

#### **Bijlagen:**

Niet van toepassing.