

GEMEENTE
VIJF
HEE
REN
LAN
DEN



JAARVERSLAG KLACHTEN 2019

Gemeente Vijfheerenlanden

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Hoofdstuk 1: Een toelichting op de cijfers.....	3
1.1 Aantal klachten, signalen en meldingen	3
1.2 Opvallende meldingen en klachten	4
1.3 Leren van fouten.....	5
1.4 Formele klachten	6
1.5 Resultaten 2019	7
1.6 Meldingen Nationale ombudsman	9
1.7 Doelen 2020.....	11
Hoofdstuk 2: Cijfermatig overzicht	12
2.1 Klachten per afdeling.....	12
2.2 Klachten per onderwerp.....	13
2.3 Totaaloverzicht	14
2.4 Formele klachten 2019	15

Inleiding

Gemeente Vijfheerenlanden is ontstaan op 1 januari 2019. Met het nieuwe coalitieakkoord (2019-2022) en het coalitieprogramma wordt duidelijk dat de gemeente Vijfheerenlanden dichtbij en ten dienste van de inwoners wil staan. Alle inwoners moeten daarom op een makkelijke manier bij de gemeente terecht kunnen. Óók als zij klachten hebben.

Inwoners kunnen eenvoudig via onze website, telefonisch, per e-mail of schriftelijk een klacht indienen. Door het indienen van klachten makkelijker te maken zijn wij beter op de hoogte van eventuele onvrede die onder onze inwoners leeft. Zo weten wij waar er voor ons een taak ligt om het vertrouwen van onze inwoners te herstellen. Inzicht in klachten helpt ons kritisch naar onze eigen dienstverlening te kijken en te ontdekken op welke punten wij onszelf verder kunnen verbeteren.

In dit jaarverslag wordt inzicht gegeven in de klachten die in het jaar 2019 zijn ontvangen, de aard van deze klachten en de conclusies die we hieruit kunnen trekken.

Voor een vergelijking met de cijfers van het jaar 2018 verwijzen wij u naar het jaarverslag klachten 2018. Hierin vindt u ook een verdere toelichting op het begrip 'klacht' en onze informele en formele klachtenprocedure.

Hoofdstuk 1: Een toelichting op de cijfers

Gedurende het jaar ontvangt de gemeente diverse signalen en meldingen. Zodra uit een signaal of melding een uiting van onvrede over onze gemeente of haar medewerkers blijkt, is er sprake van een klacht. Wanneer wij telefonisch, per mail of post een dergelijke uiting van onvrede zien, is het van belang de klacht ook als zodanig te registreren. Registratie en inzicht in het aantal en de aard van onze klachten zal helpen onze dienstverlening te verbeteren. Kennis van het bestaan van klachten geeft ons daarnaast de mogelijkheid het geschonden vertrouwen van inwoners in onze gemeente of onze medewerkers te herstellen.

1.1 Aantal klachten, signalen en meldingen

In 2019 zijn er in totaal 53 klachten geregistreerd. Dit is een toename van het aantal klachten ten opzichte van 2018 (41). Desalniettemin is het aantal klachten voor een gemeente van rond de 55.000 inwoners relatief laag.

49 van de 53 klachten zijn via de oplossingsgerichte aanpak informeel opgelost. Dit betekent dat deze klachten na een gesprek met een klachtbehandelaar alsnog eenvoudig konden worden afgehandeld. In vier andere gevallen bleek dit niet voldoende en is de klacht via de formele klachtenprocedure behandeld. Hierbij is na onderzoek en advies van de klachtencoördinator een schriftelijke reactie op de klacht gegeven.

Voorbeeld klacht

"Al ruim 2 maanden doen verschillende lantaarnpalen in onze nieuwbouwwijk het niet. Hierover 2 meldingen gedaan. (...) Ik zie niets of niemand aan de verlichting werken en ik ben het zat. Hoog tijd dat de gemeente in actie komt en de verantwoordelijkheid oppakt om dit probleem op te lossen. Hoe en wanneer wordt dit probleem opgelost? Ik verwacht een duidelijke aanpak." Oplossing klacht: het betrof een complex probleem dat door verschillende externe partijen moest worden opgelost. Deze externe partijen zijn verder aangespoord de verlichting met spoed in orde te krijgen.

1.2 Opvallende meldingen en klachten

Reinigingsdienst Waardlanden

Afgelopen jaar hebben we meerdere klachten ontvangen over het beleid van de Reinigingsdienst Waardlanden. Inwoners die hun afval in een bedrijfswagen/auto met bedrijfslogo voor de stort aanbieden worden geweerd.

De Reinigingsdienst Waardlanden is een bedrijf met een eigen klachtenregeling. Klagers zijn daarom naar de Reinigingsdienst doorverwezen. Bovendien is in een enkel geval door ons rechtstreeks contact opgenomen met de Reinigingsdienst met het verzoek een klacht die reeds bij de Reinigingsdienst was ingediend, ook daadwerkelijk op te pakken.

Toegankelijkheid dienstverlening Burgerzaken

Er zijn enkele klachten ontvangen van inwoners die voor bepaalde diensten van burgerzaken niet aan de balie in Vianen terecht konden. Dit heeft te maken met een wijziging van de locatie van de burgerlijke stand. Sinds de herindeling per 1 januari 2019 wordt met één register voor de akten van de burgerlijke stand en één archief gewerkt. Uit oogpunt van gegevensbeveiliging en efficiëntie is het niet wenselijk akten en registers tussen de 3 verschillende locaties te vervoeren. De burgerlijke stand en het archief met alle akten en bijbehorende documenten zijn daarom op de hoofdlocatie van burgerzaken te Leerdam gevestigd. Dit betekent dat inwoners voor burgerlijke stand producten, zoals het doen van aangifte van geboorte en overlijden of het melden van een huwelijksvoltrekking of partnerschapsregistratie, zijn aangewezen op de locatie in Leerdam.

In 2020 worden de burgerlijke stand processen verder gedigitaliseerd, waardoor het niet meer nodig is de balie van burgerzaken te bezoeken. Ook wordt digitalisering van het archief voorbereid waardoor plaats onafhankelijk uittreksels kunnen worden verstrekt.

1.3 Leren van fouten

Klachten laten ons zien hoe onze dienstverlening door onze inwoners wordt ervaren. Door van deze klachten te leren, kunnen we soortgelijke klachten in de toekomst voorkomen en tegelijkertijd de kwaliteit van onze dienstverlening verder verbeteren. Een klacht hoeven we daarom niet als negatief te beschouwen, maar als een signaal voor de organisatie dat er misschien verbetering nodig is.

Eén van onze doelen van 2019 was om bij de klachtbehandeling meer de focus te leggen op het leren van onze fouten. Dit betekende dat we ook de leerdoelen van een klacht zijn gaan registreren. De klachtencoördinatoren hebben hierin een coördinerende rol. Zij hebben bij de klachtbehandelaars bewust navraag gedaan naar de leerdoelen van een klacht, dit geregistreerd en het leerdoel onder de aandacht van het betreffende team gebracht.

Voorbeelden leerdoelen

- Klacht over slechte informatie over een wegafzetting. Leerdoel: bij grote wegwerkzaamheden vaker aankondigen op sociale media (Facebook, Twitter etc.)
- Klacht over het snoeien van particulier groen zonder toestemming. Leerdoel: Voor snoeien overhangend particulier groen eerst aankondigen.
- Klacht over de toon van een brief van de afdeling belastingen gericht aan erfgenamen. Leerdoel: de standaardbrief is toegezonden aan de afdeling communicatie en het versimpelteam ter verbetering van de tekst van deze standaardbrief. Los daarvan loopt er via de afdeling communicatie een onderzoek naar alle brieven die na een overlijden namens de gemeente kunnen worden verzonden. Ook de inhoud van deze brieven zal onder de loep worden genomen.
- Klacht van een senior over het niet per acceptgiro te kunnen betalen. Klager kan niet overweg met internet. Leerdoel: Duidelijker vermelden dat inwoners telefonisch een formulier automatische incasso kunnen aanvragen.



1.4 Formele klachten

In 2019 zijn de volgende vier klachten via de formele klachtenprocedure behandeld. Het gaat om de volgende formele klachten:

- klacht over de behandeling van een Wob-verzoek (Wet openbaarheid van bestuur).
- klacht over de gedraging van een medewerker openbaar beheer.
- klacht over het Sociaal Team/afdeling financiën/medewerker sociaal team en kwaliteitsmedewerker.
- Klacht gericht aan het management in verband met een verschil van inzicht over een contract.

In de tabel onder 2.4 is weergegeven welke klachtonderdelen gegrond/niet gegrond zijn verklaard en of er een maatregel is opgelegd.

Op 29 oktober 2019 is ook een formele klacht uit het jaar 2018 afgehandeld. Het besluit op de klacht is gedeeltelijk gegrond (op het onderdeel communicatie) en gedeeltelijk ongegrond. Er is geen maatregel opgelegd. Dezelfde klaagster heeft in 2019 een nieuwe formele klacht ingediend (de klacht over de behandeling van een Wob-verzoek).

1.5 Resultaten 2019

Afgelopen jaar hebben we ons ten doel gesteld de klachtafhandeling verder te professionaliseren. Dit hebben wij bereikt door:

- Een verbetering van klachtherkenning en klachtregistratie.
- Verbetering van de informele klachtbehandeling door aanwijzing van vaste klachtbehandelaars.
- Focus op het leren van de klachten (zie 1.3).
- Overleg met de contactpersoon van de Nationale Ombudsman.

Verbetering klachtherkenning en klachtregistratie

Begin het jaar zijn de klachtencoördinatoren in gesprek gegaan met verschillende netwerkmanagers en hebben daarbij het belang van een goede klachtregistratie onder de aandacht gebracht. Waar nodig zijn ook andere medewerkers hiervan op de hoogte gesteld en is nadrukkelijk gevraagd elke melding met een uiting van onvrede als klacht (via DIV) te laten registreren. Het is echter de vraag of deze boodschap voldoende onder de aandacht is gekomen van alle voor de klachtbehandeling relevante medewerkers. Daarom blijft dit ook het komende jaar een aandachtspunt.

Verbetering informele klachtbehandeling Fysiek Domein

In overleg met de netwerkmanagers is besloten een vaste klachtbehandelaar voor het fysieke domein (en een vervanger) aan te stellen. Het sociale domein beschikte al over een vaste klachtbehandelaar.

Een vaste klachtbehandelaar heeft kortere lijnen met de afdeling en de medewerkers waar de klacht betrekking op heeft. Het voordeel daarvan is dat feiten rondom de klacht eerder duidelijk worden en klachten sneller kunnen worden afgehandeld. Wel is gebleken dat het ook voor de klachtbehandelaar niet altijd eenvoudig is binnen de verspreide organisatie in contact te komen met de juiste medewerkers.

Gesprek contactpersoon Nationale Ombudsman

Eind januari 2019 heeft de heer Jan Prins, coördinator decentrale overheden, een bezoek gebracht aan de gemeente Vijfheerenlanden. Hij heeft tijdens een gesprek met onze klachtcoördinatoren de visie van de Nationale ombudsman ten aanzien van een goede klachtbehandeling toegelicht. Daarnaast heeft hij advies en tips gegeven hoe de klachtbehandeling binnen de gemeente te verbeteren. De belangrijkste punten kunnen als volgt worden samengevat.

Een klacht = een signaal waaruit we kunnen opmaken hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Een klacht is daarom niet negatief. Het is juist goed zoveel mogelijk signalen te ontvangen.

De essentie van een goede klachtbehandeling bestaat uit:

1. Tijdigheid
2. Communicatie
3. Met respect behandelen

Overige tips:

- Wees bewust van het perspectief van de burger;
- Zorg dat je alle signalen en klachten zo snel mogelijk binnen krijgt;
- Zorg voor een goede klachtherkenning bij medewerkers/de postadministratie;
- Het management/college en de burgemeester moeten uitstralen dat klachtbehandeling belangrijk is en daar ook naar handelen (monitoren)
- Cursussen aan medewerkers aanbieden (bijvoorbeeld: training telefoongesprekken).

Voorbeeld klacht informatievoorziening

"Vandaag stonden wij voor een dichte deur van het zwembad. Geen mededeling op de deur. Niets op de website. Medewerker van de gemeente weet van niets. Hoe moeilijk is het om een sluitingsdag goed te communiceren? Voor niets heen en weer (dochter zwaar teleurgesteld), zonde van de brandstof en zonde van de tijd."

1.6 Meldingen Nationale Ombudsman

Inwoners kunnen ook rechtstreeks contact opnemen met de Nationale Ombudsman. Over het jaar 2019 hebben wij van de Nationale Ombudsman een overzicht ontvangen van de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale Ombudsman in de periode 1 januari tot en met 31 december 2019 over de gemeente Vijfheerenlanden heeft ontvangen. Daarbij geeft de Nationale ombudsman de volgende toelichting:

"Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die aan ons worden voorgelegd zijn bij u dan ook (nog) niet bekend."

Overzicht Nationale ombudsman

In 2019 zijn er door de Nationale ombudsman totaal 8 meldingen over de gemeente Vijfheerenlanden ontvangen. Dit is minder dan vorig jaar (19 meldingen). De meldingen konden zonder interventie en/of verder onderzoek worden afgedaan. Dit in tegenstelling tot het voorgaande jaar (2018) waarbij tweemaal een 'interventie' nodig was. Een interventie houdt in dat de Nationale ombudsman contact met de gemeente opneemt en nadrukkelijk vraagt een (reeds bekend gemaakte) klacht behoorlijk te behandelen.

We hebben de Nationale ombudsman ter vergelijking gevraagd naar het aantal meldingen van gemeenten met een vergelijkbaar inwonersaantal. Zie hiervoor onderstaande tabel.

Gemeente	Aantal klachten 2019
Roermond	19
Gooise Meren	28
Heerhugowaard	15
Vijfheerenlanden	8
Krimpenerwaard	28
Smallingerland	26
Den Helder	23
Pijnacker-Nootdorp	18

Het valt op dat het aantal meldingen van de gemeente Vijfheerenlanden sterk naar beneden afwijkt. Hetzelfde gold in 2018. De Nationale ombudsman heeft hier desgevraagd geen verklaring voor. Wel is voorgesteld via een gerichte actie burgers uit te nodigen signalen of suggesties te melden bij de Nationale ombudsman en te bekijken of dit effect heeft.

In de volgende tabel is weergegeven hoe de meldingen in 2018 door de Nationale ombudsman zijn afgehandeld. Ter vergelijking zijn het aantal meldingen van de BVO Vijfheerenlanden van 2018 en de gemeente Vijfheerenlanden van 2019 (in blauw) toegevoegd.

Vergelijking klachten gemeenten met zelfde aantal inwoners (2018)

	Rijswijk	Den Helder	Pijnacker-Nootdorp	Smallingerland	Krimpen erwaard	Heerhugowaard	BVO VHL 2018	VHL 2019
Ontvangen	25	27	27	31	31	14	19	8
Afgehandeld, zonder onderzoek	20	26	24	28	27	12	16	7
Afgehandeld, na onderzoek:								
a. met rapport			1					
b. met rapportbrief			1			1		
c. interventie	8	2	2	8	3	2	2	
d. bemiddeling/ gesprek					1			
In behandeling per 31-12							1	

1.7 Doelen 2020

- Protocol omgaan met lastig klaaggedrag en opleggen van gedragslijnen.
- Training voor medewerkers op het gebied van de-escalatie en conflictbeheersing: naar verwachting kan dit bijdragen aan een vermindering van het aantal (formele en informele) klachten en een vermindering van klachten op het gebied van bejegening.
- Een verdere verbetering van klachtherkenning en klachtregistratie, met name in het Sociaal Domein en DIV.

Hoofdstuk 2: Cijfermatig overzicht

In de volgende tabellen worden de klachten per afdeling en per onderwerp weergegeven.

2.1 Klachten per afdeling

Afdeling*	Aantal	2018
Burgerzaken	6	9
Openbare Ruimte	10	6
Handhaving	10	5
Belastingen	3	5
Sociaal Team	5	4
Verkeer	3	1
Projecten	4	-
WWR	2	-
KCC	2	-
Overig	8	11
Totaal	53	41

* Voor een vereenvoudigde vergelijking zijn verschillende teams samengevoegd tot één afdeling. Openbare ruimte bestaat bijvoorbeeld uit de volgende teams: Beleid en beheer openbare ruimte (BBOR), Wijkteams uitvoering en Realisatie openbare ruimte (ROR).

Conclusie

De afdelingen Burgerzaken, Openbare ruimte en Handhaving hebben net als voorgaand jaar de meeste klachten ontvangen. Dit is deels verklaarbaar omdat de aard van de dienstverlening van deze afdelingen klachtgevoeliger is dan de overige afdelingen. Opvallend is dat burgerzaken ten opzichte van 2018 minder klachten heeft ontvangen. Handhaving en Openbare ruimte hebben echter meer klachten ontvangen.

2.2 Klachten per onderwerp

Een klacht kan betrekking hebben op verschillende onderwerpen. Wij maken onderscheid tussen de volgende onderwerpen:

- **Behandeltijd:** situaties waarin een inwoner te lang wacht op een reactie naar aanleiding van een verzoek of aanvraag.
- **Bereikbaarheid:** situaties waarin een inwoner herhaaldelijk heeft geprobeerd contact te krijgen met iemand van de organisatie.
- **Informatievoorziening:** situaties waarin geen, onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt aan een inwoner.
- **Bejegening:** hierbij gaat het klachten over medewerkers die een inwoner onbehoorlijk te woord hebben gestaan of zich onbehoorlijk hebben gedragen
- **Dienstverlening:** situaties waarbij de kwaliteit van de dienstverlening onder de maat is, bijvoorbeeld door gemaakte fouten en/of het niet correct voldoen aan het verzoek van de inwoner.
- **Overig:** situaties die niet onder een van bovenstaande gevallen vallen.

Onderwerp	Aantal	2018
Behandeltijd	9	11
Bereikbaarheid	5	5
Informatievoorziening	9	2
Bejegening	12	10
Dienstverlening	34	7
Overig	-	9

Conclusie

Ten opzicht van vorig jaar is er een flinke toename van klachten over de dienstverlening. Bovendien is er een lichte stijging van het aantal bejegeningklachten. Daar tegenover staat dat er een flinke afname is van klachten over de informatievoorziening. De overige klachtonderwerpen zijn vrijwel gelijk gebleven.

In tegenstelling tot vorig jaar zijn er dit jaar géén klachten van inwoners over een datalek als klachtzaak geregistreerd.

2.3 Totaaloverzicht

Afdeling	Behandeltijd	Bereikbaarheid	Bejegening	Dienstverlening	Informatie
Burgerzaken	-	2	1	5	1
Openbare Ruimte	4	-	2	6	2
Handhaving	-	-	3	7	1
Belastingen	-	-	2	1	-
Sociaal Team	2	1	1	3	-
Verkeer	1	1	-	2	1
Projecten	1	-	1	2	2
WWR	-	1	-	2	-
KCC	-	-	2	1	-
Overig	1	-	-	5	2
Totaal	9	5	11	34	9

Conclusie

Klachten over de afdeling Openbare Ruimte richten zich met name op behandeltijd en dienstverlening. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het niet/niet tijdig/niet zichtbaar oppakken van MOR meldingen (meldingen openbare ruimte). Bovendien heeft het beheer van de openbare ruimte in sommige gevallen tot overlast of ontevredenheid geleid.

De afdelingen Handhaving, Openbare Ruimte, Belastingen en het KCC hebben hoger gescoord op het onderwerp bejegening.

2.4 Formele klachten 2019

In onderstaande tabel is te zien welke formele klachten (volledig/gedeeltelijk) gegrond zijn verklaard en op welke klachtonderdelen (behandeltijd, bereikbaarheid etc.) onbehoorlijk is gehandeld.

Van de 4 formele klachten zijn er twee volledig gegrond verklaard. In beide gevallen is een maatregel opgelegd. De overige twee klachten zijn gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond. In deze twee gevallen bestond er geen aanleiding voor het treffen van een maatregel.

Afdeling	gegrond	ongegrond	gedeeltelijk gegrond/ gedeeltelijk ongegrond	maatregel
Openbaar beheer/JZ Wob verzoek	Behandeltijd	overig	1	nee
Openbaar beheer	Behandeltijd, bereikbaarheid en dienstverlening	-	-	Ja: tov medewerker
Sociaal Team/medewerker sociaal team en kwaliteits- medewerker	Dienstverlening en behandeltijd	-	-	Ja: ter verbetering dienstverlening
Management	overig	overig	1	nee