

JAARVERSLAG KLACHTEN 2020

In dit jaarverslag beschrijven we ervaringen, trend en leermomenten in kort bestek. Ook presenteren we de cijfers per afdeling.

Inleiding

In 2020 kregen we 71 klachten. Dat zijn er vijf minder dan in 2019. In 2018 waren dat er 55. In 2017 bijvoorbeeld weer 80. Er lijkt dus een zekere bandbreedte te zijn waarbinnen we als gemeente klachten krijgen en kunnen verwachten. Hoewel zo'n bandbreedte een feit is (op nul kom je nooit), blijft het uiteraard wel zaak om hierin relevante trends waar te nemen als die er zijn.



Voor 2020 is natuurlijk de vraag in hoeverre de coronacrisis van invloed is geweest op de klachten die we hebben ontvangen. We hebben één klacht gekregen van iemand die vond dat wij de werkwijze rond onze gratis huwelijken te sober hadden ingericht onder de druk van de maatregelen. Een andere persoon diende een klacht in tegen een ambtenaar die naar mening van de klager de afstandsmaatregelen onvoldoende in acht nam.

Verder zijn er twee klachten geweest waar corona een bijrol speelde. De klacht ging in essentie over iets anders. Dit betrof bijvoorbeeld een gezin dat gevraagd werd om hun minderjarige kind medisch te laten onderzoeken in het kader van de Wet langdurige zorg. Er bestond al een verschil van inzicht over de noodzakelijkheid van dit onderzoek tussen de ouders en de gemeente, maar corona maakte dit verzoek voor het gezin ook emotioneel te belastend. Men vreesde dat het kind door de kwetsbare onderliggende medische situatie een besmetting met het virus niet zou overleven. Externe medische onderzoeken zouden de kans op besmetting vergroten. De ouders hebben op grond van dit argument uitstel gekregen voor dit onderzoek. Ook het gesprek over de noodzaak van het onderzoek vond op verzoek van de ouders in een later stadium plaats.

De andere klacht betrof de wijze waarop iemand staande werd gehouden door een boa. De klacht ging primair over dit optreden. Aanvullend werd opgemerkt dat er bij het overhandigen van het rijbewijs door de boa onvoldoende afstand werd bewaard.

De crisis is nog niet ten einde, maar het is in ieder geval fijn om vast te kunnen stellen dat er onder invloed van deze crisis in 2020 geen grote instroom van klachten op gang is gekomen. Hoewel onze boa's zelfs meer handhavend hebben moeten optreden vanwege de coronamaatregelen, zijn er minder klachten over boa's binnengekomen dan vorig jaar. Er lijkt dus in de breedte begrip te zijn voor bijvoorbeeld de beperkte openingstijden van ons gemeentehuis en ons optreden op straat.

Voor het overige is er op inhoud in 2020 geen duidelijke waarneembare trend geweest die te herleiden is tot een specifiek onderwerp. De klachten waren divers, passend binnen de bandbreedte. Wel is een trend waarneembaar op de vorm. Daarover in het volgende stuk iets meer.

Agressie

Ons klachtrecht is ontwikkeld in een tijd waarbij ambtenaren konden zeggen dat een inwoner met zijn of haar vraag bij het verkeerde loket stond, om vervolgens het raam van het betreffende loket zonder enige vorm van toelichting te sluiten. Nog erger, je stond bij loket drie een tijd in de rij, om binnen 10 seconden te horen dat jouw specifieke vraag bij loket twee thuishoorde, waar je dan vervolgens weer achteraan in de rij kon aansluiten. Die tijd ligt gelukkig mede dankzij sterk in de Awb verankerd klachtrecht achter ons.

De Nationale ombudsman zei nog niet zo lang geleden tijdens een symposium dat deuren binnen de overheid die vroeger ingetrapt moest worden, nu vanzelf voor hem opengaan. Zo moet het zijn en ook in Huizen staan we dit voor. Kortgezegd, zit je iets dwars, vertel het ons, we luisteren graag en gaan ook graag het gesprek aan. Wel tot in het redelijke, want we kunnen **niet altijd alles honoreren. Hierin is een trend aan het ontstaan dat het indienen van een klacht ook instrumenteel ingezet wordt om een ambtenaar onder druk te zetten toch datgene te leveren wat de betreffende inwoner wil.**



Het dieptepunt dat we daarin hebben ervaren in 2020 was een inwoner die gevraagd werd bepaalde gegevens aan te leveren om het recht op een aangevraagde uitkering vast te stellen. De aanvrager was niet genegen deze gegevens aan te leveren. Vervolgens bedreigde de aanvrager de consultant en diende daar bovenop een klacht in over de consultant. Daar bleef het niet bij. Ook een volgende consultant werd bedreigd. En niet veel later ook nog eens twee boa's op straat. Alle vier door deze zelfde persoon. In het geval van de boa's, omdat de persoon in kwestie beboet werd voor het parkeren op een invalideparkeerplaats, terwijl er geen sprake was van invaliditeit. Zulk gedrag schokt ons. Van alle vier de bedreigingen is aangifte gedaan.

Nu zal dit voorbeeld tot weinig discussie leiden, maar er is ook een grijs gebied aan het ontstaan. Als je niet krijgt wat je hebben wil en je stuurt een mailtje naar de burgemeester óf een wethouder óf naar alle leden van de gemeenteraad waarin je met naam en toenaam vermeldt dat ambtenaar X naar jouw mening zijn werk niet goed doet, is dat dan een uitstekende manier om een vastgelopen proces los te krijgen dat ook past binnen de controlefunctie van de betreffende organen óf is het een fijne manier om ambtenaar X een lesje te leren? Of allebei?

De negatieve effecten van instrumenteel klagen kunnen voor de betrokken ambtenaar groot zijn. Aan ons de taak om elke klacht opnieuw met een open houding te ontvangen, alert te zijn op de aard van de klacht, wat ermee beoogd wordt en te zorgen dat inhoud en emotie op het juiste moment gekoppeld of ontkoppeld worden. Iedereen moet krijgen waar hij of zij recht op heeft en dat geldt ook voor onze ambtenaren. Dit betekent ook dat wij de grens aangeven, wanneer dit niet meer het geval is.

CIJFERS

Hoeveel klachten ontvingen we in 2020?



Afdeling Bestuur, Burgerzaken en Ondersteuning

2020	6
2019	13
2018	3

Bestuur, Burgerzaken en Ondersteuning per team (2020)

Burgerzaken	4
BAJZ	1
Facilitair	1

Afdeling Openbare Werken

2020	33
2019	30
2018	21

Openbare Werken per team (2020)

Civiele werken	13
W & S	17
BOA	3

Helaas hebben de vorig jaar aangekondigde maatregelen zich nog onvoldoende vertaald in een structurele terugloop van klachten. Het eind 2020 nieuw aangetreden managementteam op deze afdeling zet de ingezette lijn door. Met het verder borgen van uitvoeringsprocessen wordt verwacht de doelstelling van een terugloop in klachten alsnog te bereiken. Boa's zijn per ingang van maart 2020 organisatorisch onder gebracht bij de afdeling Omgeving, waardoor een gedeelte van de klachten over boa's onder de afdeling Openbare Werken geregistreerd is en een gedeelte onder de afdeling Omgeving.

Team Omgevingsbeleid

2020	5
2019	3
2018	3

Team Omgevingsbeleid per team (2020)

VTH	1
Omgevingsbeleid	1
BOA	3

Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning

2020	10 (8Hzn + 2BEL)
2019	19 (11Hzn + 8BEL)
2018	21 (tot. Hzn + BEL)

Afdeling Maatschappelijke Ondersteuning BEL

2020	2
2019	8
2018	*

* In 2018 werden deze aantallen nog niet apart geregistreerd.

Maatschappelijke Ondersteuning per team (2020)

Team A	1
Team B	4
Team C	3

Maatschappelijke Ondersteuning BEL per team (2020)

Team A	1
Team B	0
Team C	1

Het sociaal domein is gevoelig voor klachten omdat het werk de inkomenspositie van inwoners raakt. Om die reden is het noemenswaardig dat hierover in 2020 slechts in totaal 10 klachten (inclusief uitvoering BEL) zijn geweest.

Afdeling Financiën

2020	0
2019	2
2018	0



Interne afdeling P&O

2020	1
2019	0
2018	0

Niet gebruikelijk is dat inwoners een klacht hebben over onze interne afdeling P&O. In dit geval betrof het de verzending van de incidentele jaargaven van de vergoeding voor de medewerkers van de stembureaus. Hierbij was een printfout gemaakt waardoor een aantal geadresseerden de verkeerde gegevens had ontvangen. Om herhaling te voorkomen is hiervoor een proceswijziging doorgevoerd.

Afdeling Maatschappelijke Beleid

2020	1
2019	2
2018	6

Maatschappelijk beleid per team (2020)

Ontwikkeling	1
--------------	---

Klachtencommissie

In 2020 hadden we 1 klacht die is voorgelegd aan de lokale klachtencommissie. De klachtencommissie adviseerde deze klacht ongegrond te verklaren. Dit advies is overgenomen door het college.

2020	1
2019	3
2018	4

De Nationale ombudsman

2020	18
2019	17
2018	12

In 2020 zijn 18 meldingen gedaan bij de Nationale ombudsman over onvrede over de gemeente Huizen. In diverse gevallen betreft dit klachten waarbij de Nationale ombudsman de inwoner terugverwezen heeft naar de gemeente voor lokale behandeling van de klacht. Een aantal van deze meldingen komt dus ook terug in onze lokale cijfers. Voor het overige volstond de Nationale ombudsman met uitleg en heeft de melding niet geleid tot verdere klachtbehandeling. In één geval heeft de Nationale ombudsman een inwoner na onderzoek per brief bevestigd niet meer in te gaan op een steeds terugkomende klacht over bomen.

Ingetrokken

2020	1
2019	1
2018	0

Afgebroken

2020	4
2019	0
2018	1

Niet ontvankelijk

2020	10
2019	6
2018	5

Het toegenomen aantal niet ontvankelijke, afgebroken en ingetrokken klachten onderschrijft de conclusie dat de klachtenprocedure steeds sneller ingezet wordt om ongenoegen te uiten. In het geval van niet ontvankelijke klachten gaat dit over zaken waar de gemeente niet verantwoordelijk voor is, maar wel verantwoordelijk voor wordt gehouden. Van de in totaal 71 ontvangen klachten zijn er dus 15 niet inhoudelijk behandeld. Dat is 21%.

Complimenten

Vijf inwoners vulden in 2020 het complimentenformulier op de website in. Dit vinden we leuk. Opvallend was dat de complimenten in alle gevallen gingen over werk dat er verricht was in de openbare ruimte. Er gaat dus ook veel goed bij het werk dat we in de openbare ruimte uitvoeren.

2020	5
2019	3
2018	*

* In 2018 werden deze aantallen nog niet geregistreerd.