

# JAARVERSLAG KLACHTEN 2018

Werkorganisatie CGM



# Inhoud

1. Inleiding
2. Procedure
3. Behandelde klachten
4. Conclusies

## Bijlagen:

- I: Geanonimiseerd overzicht ontvangen klachten interne procedure 2018
- II: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Cuijk
- III: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Grave
- IV: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Mill en Sint Hubert

## 1. Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd. Met dit jaarverslag komt het bestuur van CGM aan deze eis tegemoet. Dit verslag bevat gegevens over de in 2018 door CGM ontvangen klachten tegen gedragingen van ambtenaren die volgens de interne klachtenprocedure zijn behandeld. De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Awb en de Klachtenregeling Gemeenschappelijke regeling werkorganisatie gemeenten Cuijk, Grave en Mill en Sint Hubert. Klachten tegen bestuurders en tegen ambtenaren in dienst van de drie individuele gemeenten worden behandeld conform de Klachtenverordening van die gemeente en zijn niet in dit verslag opgenomen.

## 2. Procedure

### 2.1. Procedure algemeen

De klachtenprocedure kent een

- interne procedure, binnen de organisatie, en een
- externe procedure, bij de Nationale Ombudsman.

Voordat een klacht door de Nationale Ombudsman kan worden behandeld, moet altijd eerst de interne procedure doorlopen zijn. Dit betekent dat de klacht in eerste instantie binnen de gemeentelijke organisatie zelf beoordeeld wordt. Pas als de klager niet tevreden is met het oordeel kan de klacht worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Als burgers of bedrijven bij de Nationale Ombudsman aankloppen zonder dat zij de interne klachtenprocedure hebben doorlopen, verwijzen de medewerkers van de Nationale Ombudsman ze terug naar de gemeente. Uit de bijlagen met contacten van de Nationale Ombudsman die aan dit verslag zijn gevoegd blijkt dat dit inderdaad zo werkt.

### 2.2. Behandeling in eerste instantie (intern)

De klachten worden bij voorkeur informeel afgehandeld. De klachtencoördinator stuurt een ontvangstbevestiging waarin zij dit meedeelt. In de ontvangstbevestiging staat ook wie met de klager contact zal opnemen, namelijk de direct leidinggevende van degene waarover wordt geklaagd. In sommige gevallen laat deze het aan een ander over om de klacht af te handelen, bij voorbeeld aan de kwaliteitsmedewerker Publiek. Over de uitkomst van het contact rapporteert de klachtbehandelaar aan de klachtencoördinator.

In sommige gevallen is zelfs het sturen van een ontvangstbevestiging te formeel. De klachtbehandelaar neemt dan direct zelf contact op met de klager. Het is uiteraard van belang dat dit in zo'n geval snel gebeurt; in ieder geval binnen een week maar liefst nog eerder.

Als er geen oplossing met de klager wordt bereikt, wordt de klacht in de formele klachtenprocedure in behandeling genomen. De klager wordt in dat geval uitgenodigd voor een hoorzitting. De leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft leidt deze hoorzitting. Hij of zij heeft een gesprek met zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (de beklagde). Ook de klachtencoördinator is bij dit gesprek aanwezig. Na de hoorzitting en eventueel daarop volgend nader onderzoek stelt de klachtencoördinator namens de klachtbehandelaar de bevindingen op, samen met een verslag van de hoorzitting. De directeur van CGM beslist op de klacht, daartoe gemandateerd door het bestuur van CGM. Als de klacht betrekking heeft op de directeur zelf, beslist de voorzitter van het bestuur van CGM.

De beklagde en de klachtbehandelaar ontvangen een kopie van de beslissing op de klacht. De klachtbehandeling kan op elk moment in de procedure eindigen, als de klager aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

### 2.3. Behandeling in tweede instantie (Nationale Ombudsman)

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Ook de Nationale Ombudsman kent een formele en een informele procedure. Het is in 2018 niet voorgekomen dat de Nationale Ombudsman een klacht tegen medewerkers of afdelingen van CGM formeel heeft afgehandeld. Overigens is dat sinds de oprichting van CGM nog helemaal niet gebeurd. Wel hebben inwoners van de drie gemeenten de Ombudsman in 2018 benaderd met verzoeken die door die instantie zijn afgedaan door het geven van voorlichting of het door- of terugverwijzen naar CGM.

Voor de overzichten hiervan verwijs ik naar de bijlagen bij dit jaarverslag.

### 3. Behandelde klachten

In 2018 zijn er in totaal 26 schriftelijke klachten (2017: 23) tegen één of meerdere medewerkers ingediend. Twee daarvan zijn op het moment van afsluiten van dit jaarverslag nog in behandeling. De overige 24 zijn allen informeel afgehandeld. De klagers zijn telefonisch benaderd of uitgenodigd voor een informeel gesprek, en waren tevreden met deze afwikkeling van hun klacht. Van de 26 schriftelijke klachten zijn er twaalf via het speciale webformulier ingediend, elf via de mail, twee per post en één klacht is doorgestuurd door de Nationale Ombudsman.

#### 3.1 Aantal klachten per cluster en afdeling

De verdeling van de klachten over de afdelingen is als volgt.

Afdeling	Team	2014	2015	2016	2017	2018
Uitvoering Sociaal Domein	Werk en Inkomen	7	6	4	6	4
Uitvoering Sociaal Domein	Zorg	4	4	2	0	4
Openbare werken	Wijkbeheer	0	1	1	3	1
Openbare werken	Infra, beheer en onderhoud	1	1	1	1	3
Publiek	Vergunningen, veiligheid en handhaving	5	9	4	1	4
Publiek	Klantcontact	1	1	2	2	2
Publiek	Burgerzaken en belastingen	5	7	3	6	7
Ontwikkeling	Ruimtelijk beleid	0	3	4	3	0
Ontwikkeling	Sociaal beleid	0	0	0	1	1
	<b>TOTAAL</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>26</b>

### 4. Tijdige afhandeling

Ingevolge artikel 9:11 van de Awb handelt het bestuursorgaan de informele klachten binnen zes weken af. De afhandeling kan ten hoogste met vier weken worden verdaagd. Als de klager daarmee instemt, kan langer over de afhandeling van de klacht worden gedaan. De 24 afgehandelde klachten zijn alle binnen de wettelijke termijn van zes weken en zonder verdaging afgehandeld. De twee klachten die nog open staan bij het afsluiten van dit jaarverslag zullen helaas de wettelijke afhandeltermijn wel overschrijden.

Eén van deze klachten is gericht tegen een medewerker die door ziekte langdurig afwezig is geweest. Daarom was het lange tijd niet mogelijk om hem op de klacht te laten reageren.

De andere nog openstaande klacht is in eerste instantie als een bezwaarschrift ingediend en later omgezet in een klacht. In overleg met de klager is deze klacht vervolgens weer enige tijd aangehouden en daarna op verzoek van de klager opnieuw in behandeling genomen.

## 5. Conclusies

Het aantal schriftelijk ingediende klachten tegen ambtenaren laat sinds 2016 een lichte stijging zien, na een daling in dat jaar ten opzichte van 2015.

Opvallend is dat er drie klachten over de communicatie omtrent stembureaus zijn binnengekomen. Deze hebben te maken met het feit dat in Grave gekozen is voor een andere bemensing van de stembureaus waarbij ambtenaren een grotere rol spelen dan in het verleden. Externen die al jaren werden ingezet waren hierdoor – en door de communicatie hieromtrent – teleurgesteld.

De toegenomen de klachten bij het cluster Zorg (WMO) waren zeer verschillend van aard en de geboden oplossing uiteindelijk ook. Op basis van deze klachten is niet te bepalen of er centraal acties in beleid, proces, of kwalificaties van ambtenaren nodig zijn.

De verdeling van het aantal klachten over de afdelingen en clusters brengt verder geen bijzonderheden aan het licht.

CGM kent naast de klachtenprocedure zoals in dit verslag omschreven ook een klantenservice. Deze is bedoeld om inwoners en bedrijven op een laagdrempelige en informele manier in de gelegenheid te stellen om te laten weten op welke onderdeel van de dienstverlening zij ontevreden zijn. Zaken die hier aan de orden komen gaan over de algemene servicenormen en handelswijze van de organisatie en niet over specifieke gedragingen van ambtenaren en bestuurders.

Toch is er in het verleden soms onduidelijkheid geweest over de vraag of zaken bij de klantenservice thuishoren of een klacht zijn zoals in dit jaarverslag bedoeld. Deze onduidelijkheid kan leiden tot minder betrouwbare gegevens in dit jaarverslag. De klachtencoördinator en de kwaliteitsmedewerker Publiek hebben afspraken gemaakt over betere gegevensuitwisseling om dit in de toekomst te voorkomen.

Hoewel altijd zal worden gestreefd naar verdere vermindering van klachten kan geconcludeerd worden dat het totaal aantal ontvangen klachten niet tot zorgen hoeft te leiden. Er zullen altijd klachten blijven bestaan; al is het maar omdat burgers en bedrijven bij hun gemeente niet altijd het door hen gewenste resultaat bereiken. Over het algemeen verloopt de afhandeling van de klachten binnen CGM echter naar tevredenheid.

Bijlage I: geanonimiseerd overzicht ontvangen klachten interne procedure 2018

<b>Ontvangst</b>	<b>Afdeling</b>	<b>Team</b>	<b>Inhoud klacht</b>
2-2-2018	Publiek	KCC	service en klantvriendelijkheid
5-2-2018	USD	Werk	niet nakomen afspraken door jobhunter
8-2-2018	Publiek	B&B	afspraken over huwelijk niet nagekomen
16-2-2018	Publiek	B&B	klacht over communicatie stembureaus
16-2-2018	Publiek	B&B	klacht over communicatie stembureaus
17-2-2018	Publiek	B&B	klacht over communicatie stembureaus
19-2-2018	USD	Werk	algemene gang van zaken Participatiewet
7-3-2018	Publiek	B&B	klantvriendelijkheid en communicatie rond paspoort
9-3-2018	USD	Werk	geen reactie op ingebrekestelling
28-3-2018	Publiek	KCC	slecht geholpen over naturalisatie
17-4-2018	USD	WMO	bejegening tijdens telefoongesprek
24-4-2018	USD	WMO	bejegening tijdens telefoongesprek
24-4-2018	Openbare werken	Wijkbeheer	klacht afhandeling Fixi
18-5-2018	Publiek	VVH	gedrag ambtenaar in een bezwarenprocedure
24-5-2018	Ontwikkeling	Soc.bel	rondom subsidieaanvraag
27-5-2018	Publiek	B&B	fouten rondom huwelijksakte
1-6-2018	USD	WMO	klacht over aanvraag plateau-lift
15-8-2018	Publiek	VVH	herhaald verzoek aan gemeente, maar geen reactie
20-8-2018	Sociaal Domein	WMO	behandeling door WMO-medewerkster
10-9-2018	Openbare werken	IBO	communicatie rondom melding verkeersborden
20-9-2018	USD	Werk	bejegening medewerkers WIZ
3-10-2018	Publiek	B&B	onredelijke en bureaucratische bejegening
30-10-2018	Openbare werken	IBO	niet reageren op meldingen straatverlichting
4-12-2018	Publiek	VVH	niet voorgelicht over mogelijkheid vooroverleg
19-12-2018	Openbare werken	IBO	niet nakomen van afspraken
19-12-2018	Publiek	VVH	opstelling ambtenaar vergunningsprocedure