

## Eerste (informele) behandellaag

### Klachtcoördinatoren



**Algemeen**  
mw. Angelique Schatorjé



**Werk, Inkomen & Zorg**  
mw. Ellis Peerbooms



**Werk, Inkomen & Zorg**  
dhr. Jack Reutelingsberger

---

### Klantenservicemedewerker



**Algemeen / Eerste aanspreekpunt**  
dhr. Hayke Hendrix

1

## Tweede (formele) behandellaag

### Ext. commissie bezwaar en klachten



**Voorzitter**  
dhr. Will Scheepens



**Vice voorzitter en lid**  
mw. mr. Bregje van de Water



**Lid**  
dhr. mr. Alexander Verbruggen



**Lid**  
dhr. mr. Alphons Kuijken

---

### Het secretariaat



**Secretaris**  
mw. mr. Bianca Dautzenberg – Dieteren



**Administratief juridische ondersteuning**  
mw. Angelique Schatorjé

2


**Wat?**  
De commissie adviseert de raad, het college en de burgemeester over te nemen beslissingen op klachten.

**Hoe?**  
Gemiddeld 1 keer per maand vindt een hoorzitting plaats. Na de hoorzitting is het streven dat er na 3 weken een advies aan het bevoegd bestuursorgaan ligt, waarna dit bestuursorgaan binnen de wettelijke termijn een beslissing op klacht neemt.

**Nationale Ombudsman**  
Nadat de klager de klachtenprocedure bij de gemeente heeft doorlopen heeft hij nog de mogelijkheid om de NO te vragen of de gemeente goed heeft gehandeld.

## Derde (formele) behandellaag






### Nationale Ombudsman











**Algemeen**  
dhr. Reinier van Zutphen

3

## WERK, INKOMEN EN ZORG


	Klachten		Naar commissie		Nationale Ombudsman	
	Aantal	#				
 WMO	5		-	1	5	-
 JW	1		-	-	1	-
 PW	5		-	-	5	-
 SHV	0		-	-	0	-
 BBZ	0		-	-	0	-

Doorlooptijden		Doorlooptijden	
	2		18
	8		26
	1		10
	0		1






## EXTERNE COMMISSIE BEZWAAR & KLACHTEN

	Klachten		Naar commissie		Nationale Ombudsman	
	Aantal	#				
<b>BJZ / AANSPR. / VERZ.</b>	3		-	-	-	-
<b>EG</b>	1		-	-	-	-
<b>HANDHAVING</b>	6		-	1	4	1
<b>OW/VERKEER</b>	15		-	2	12	-
<b>KCC/BURGERZAKEN</b>	3		2	-	1	-
<b>OMGEVING</b>	4		1	-	1	-
<b>BEJEGENING</b>	23		-	-	-	-

## NATIONALE OMBUDSMAN



Aantal  
**#**  
13

Niet in behandeling	Tussentijds beëindigd	Rapportage	Afgewerkt van 2018	Nog in beh.
				
7	2	2	1	1

## Jaarlijkse rapportage klachtenregistratie

In dit dashboard wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten die de gemeente in 2019 ontvangen heeft op grond van de Klachtenregeling Gemeente Horst aan de Maas. Deze klachtenregeling is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

De gemeente draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten. Elk jaar wordt deze registratie met behulp van dit dashboard gepubliceerd.

*Onze klachtprocedure is erop gericht een klacht zo snel mogelijk in behandeling te nemen. Dit doen we door binnen 24 uur na ontvangst van de klacht contact te hebben met de klager. Door deze manier van klachtbehandeling treft de klager altijd en snel een luisterend oor, is de klachtregeling laagdrempelig en informeel, leren we als gemeente van klachten en kunnen we hier de dienstverlening op aanpassen. Veel klachten worden opgelost in het eerste of tweede gesprek. Het betreft klachten over onze eigen dienstverlening.*

## Procedure

Ingevolge de Klachtenregeling wordt eerst geprobeerd een klacht op informele wijze af te handelen. Dit houdt in dat de klantservicemedewerker contact opneemt met de behandelaar en met de klager

en in een (telefoon)gesprek tot, een voor de klager aanvaardbare, oplossing probeert te komen. Hiervoor raadpleegt de klantservicemedewerker ook vaak de afdeling waaronder de klacht valt. Lukt dat niet dan wordt de klacht doorgezet naar de klachtcoördinator en volgt een tafelgesprek. In zo'n gesprek zitten betrokkenen bij elkaar om de klacht duidelijk te krijgen en te zoeken naar een oplossing. Dit alles wordt nog fase 1 van de klachtbehandeling genoemd. Komen we er in deze fase niet uit met de klager, dan heeft deze nog de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de klachtadviescommissie (fase 2). Als de klacht voorts niet naar tevredenheid van klager is afgehandeld, heeft klager de mogelijkheid om in tweede instantie zijn klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman (fase 3). Als klager na fase 1 aangeeft dat hij niet meer naar de klachtadviescommissie wilt, dan mag hij ook rechtstreeks naar de Nationale Ombudsman (hierna: de NO). In fase 1 heeft immers ook interne klachtbehandeling plaatsgevonden die nodig is voor een klacht aan de NO kan worden voorgelegd.



*...het aantal klachten is vergeleken met 2018 nauwelijks gelijk gebleven.*

## Werkwijze en rolverdeling

Bij de klachtbehandeling wordt een aantal rollen onderscheiden.

De klantservicemedewerker registreert een klacht en neemt binnen 24 uur contact op met de klager. Dit snelle en persoonlijke contact werkt de-escalierend, zorgt waar nodig voor een verduidelijking van de klacht en levert vaak een snelle oplossing. Kan de klacht niet binnen deze termijn worden opgelost, dan wordt de klacht overgedragen aan de klachtcoördinator. Uitzondering hierop zijn bejegeningklachten en klachten die betrekking hebben op Werk Inkomen en Zorg. Bij de behandeling van deze klachten heeft de klantservicemedewerker geen rol en deze worden respectievelijk me-

teen opgepakt door de klachtcoördinatoren Werk Inkomen en Zorg. Is de klager niet tevreden met de afhandeling van de klacht in fase 1 dan kan hij ervoor kiezen om de klacht nog voor te leggen aan de onafhankelijke externe klachtcommissie. Betrokken partijen (klager/gemeente) worden door de commissie uitgenodigd voor een hoorzitting. De commissie bekijkt of de gemeente de klacht correct heeft behandeld en geeft het college van b. en w. hierover advies. Het college neemt dit advies mee in de afhandeling van de klacht.

## Klachtbehandeling Werk Inkomen en Zorg

De klachten van Werk Inkomen en Zorg worden door de klachtcoördinatoren (juristen van de afdeling) in behandeling genomen. Hier is voor gekozen omdat de klachten van het Werk Inkomen en Zorg vaak zorggericht en specialistisch zijn.

## Bejegeningklachten

Als een burger vindt dat een medewerker van de gemeente zich onjuist tegenover hem heeft gedragen, kan hij daarover een klacht indienen bij de gemeente. Deze bejegeningklachten worden



*...door persoonlijk gesprek op zoek naar de vraag achter de vraag.*

niet in behandeling genomen door de klantservicemedewerker maar gaan rechtstreeks naar de klachtcoördinator. Bij het grootste gedeelte van de bejegeningklachten die bij de gemeente binnenkomen gaat het over de onvrede van klagers omdat men niet bereikt wat men met een aanvraag, bezwaar of klacht hoopt te bereiken. Hierna volgt vaak een bejegeningklacht tegen de behandelend medewerker vanwege zijn gedragingen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan: nalatigheid, arrogante houding, niet mee willen denken, verschuilen achter regeltjes, tegenwerken of het niet nakomen van gemaakte afspraken.

Het behandelen van een bejegeningklacht is vaak een intensief proces voor zowel klager als medewerker. De klachtcoördinator initieert en is neutrale gespreksbegeleider bij één of meerdere gesprekken met betrokkenen. Hierdoor ontstaat duidelijkheid, wordt de klacht serieus aangepakt en wordt de klacht, indien mogelijk, samen opgelost. In 2019 zijn er 23 bejegeningklachten bij de gemeente ontvangen.

## Aantal klachten algemeen/bejegening

Van de 55 klachten die bij de gemeente in 2019 zijn ingediend zijn er 18 afgehandeld binnen 24 uur. Dat wil zeggen dat na binnenkomst van de klacht de klantservicemedewerker contact zoekt met de klager en de klacht wordt opgelost. Van de 37 overgebleven klachten, waren er 23 bejegeningklachten. In 19 gevallen hebben de gesprekken tot een positief resultaat geleid. Bij de overige 4 bejegeningklachten zijn de gesprekken verhelderend geweest maar hebben ze niet tot een oplossing van de klacht geleid. De klagers zijn niet verder gegaan met de klacht naar de commissie of naar de NO. Van de overige 14 klachten zijn de klagers uitgenodigd voor een zogenaamd tafelgesprek. Is de klager niet tevreden dan heeft hij de keuze om de klacht, ter advies, voor te leggen aan de Commissie voor behandeling van bezwaren en klachten. In 2019 zijn 3 klachten bij de commissie behandeld. In deze klachten heeft de commissie aangegeven dat de gemeente de klacht juist heeft afgehandeld.

## Aantal klachten Werk Inkomen en Zorg

Het totaal aantal klachten in 2019 is 11, waarvan er 5 in de eerste fase zijn afgehandeld. Voor 5 resterende klachten volgden één of meerdere gesprekken die voor alle partijen verhelderend waren. Eén klacht is uitgelopen tot een lange en intensieve behandeling die geëindigd is bij de NO. Het advies van de NO was positief voor de gemeente. Dit houdt in dat de gemeente de klachtenprocedure juist heeft doorlopen.

## Nationale Ombudsman

Een klager kan na het doorlopen van de klachtprocedure bij de gemeente zijn/haar klacht ook nog voorleggen aan de Nationale Ombudsman (hierna: NO). Deze kan door middel van onderzoek, bemiddeling en/of doorverwijzing haar oordeel over de klacht geven. Dit oordeel is overigens niet bindend.



*...klachtbehandeling is een middel om inwoners te helpen en om de organisatie te laten leren.*

In 2019 zijn er geen klachten die voor advies aan de commissie zijn voorgelegd, ingediend bij de NO. Van de 13 klachten die bij de NO zijn ingediend, zijn er 7 niet in behandeling genomen door de NO. Veelal komt dit doordat deze klachten rechtstreeks bij de NO zijn ingediend. Een vereiste voor het in behandeling nemen van de klacht bij de NO is dat een klacht eerst bij de betreffende instantie zelf de klachtprocedure heeft doorlopen. Van de overgebleven 6 klachten zijn er 2 via interventie beëindigd en 3 via een rapportbrief waarin staat dat de gemeente goed heeft gehandeld. Er is nog 1 klacht in behandeling.

## Conclusie

Het aantal ingediende klachten ten opzichte van 2018 (57) is ongeveer gelijk gebleven. Het doel van vorig jaar was om te proberen het aantal bejegeningklachten terug te draaien. Het aantal is iets minder dan vorig jaar maar we hebben gemerkt dat we dit cijfer moeilijk kunnen beïnvloeden.

Een groot deel van de bejegeningklachten heeft betrekking op het werkgebied van het Sociaal Domein. Volgens het jaarverslag van de NO is dit een landelijke trend. De gemeenten worstelen met het uitvoeren van de taken op het gebied van zorg, uitkeringen en jeugdhulp. In Horst aan de Maas is op het gebied van uitkeringen de nadruk meer komen te liggen meer op rechtmatigheid. De inwoner krijgt niet altijd wat hij wil of waar hij denkt "recht" op te hebben. Dit geeft dan vaker aanleiding tot het indienen van een bejegeningklacht tegen de consultants.

Waar we beter vat op hebben en ook minder klachten over hebben ontvangen in 2019, zijn de klachten die voortkomen uit klantgerichtheid. Er is veel geïnvesteerd in een cultuuromslag en daarvan zijn de effecten zichtbaar. Daarnaast hebben alle medewerkers een mobiele telefoon ter beschikking gekregen en zijn dus beter en sneller bereikbaar.

Onze klachtbehandeling is geen doel op zich. Het is een middel om de burger te helpen en om de organisatie beter te maken voor de burgers.

Aandachtspunt voor 2020 is: zorgen dat het klachtproces voor iedereen in de organisatie duidelijk is, extra aandacht voor nieuwe medewerkers.