

Eijsden-Margraten: 1 augustus 2024
Onderwerp: jaarverslag klachten 2023

Bezoekadres:
Amerikaplein 1
6269 DA Margraten

Servicepunt:
Breusterhof 2
6245 EL Eijsden

Postadres:
Postbus 10
6269 ZG Margraten

tel.: 14043
of: +31 (0)43 458 8488
fax: +31 (0)43 458 8400
info@eijsden-margraten.nl
www.eijsden-margraten.nl

IBAN BNG:
NL46BNGH0285148680
BIC: BNGHNL2C

Geachte raadsleden,

Evenals vorig jaar informeren wij u hierbij over het verloop van de afhandeling van klachten en de relatie tot een ombudsfunctie. Bij brief van 14 november 2023 deden wij dit aan de hand van de ervaringen van de 3 voorgaande jaren. Dit keer voegen wij daar onze bevindingen aan de hand van het jaarverslag 2023 aan toe.

Wat zegt de wet

Allereerst ter verduidelijking een korte herhaling van het juridisch kader. Het gaat om klachten over gedragingen van ambtenaren die onder onze verantwoordelijkheid vallen. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) worden die gedragingen aangemerkt als gedragingen van ons college en is ons college verplicht om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtafhandeling. Een wettelijk voorgeschreven behandeling door het beklagde bestuursorgaan zelf dus: intern klachtrecht (titel 9.1 Awb).

De Awb beschrijft ook een procedure voor extern klachtrecht: waarbij een onafhankelijk externe instantie (in ons geval de Nationale Ombudsman) de klacht en de interne afhandeling daarvan beoordeelt (titel 9.2 Awb). Uitgangspunt van de wet is dat eerst de procedure van intern klacht wordt doorlopen. Dit is op basis van het zogenaamde kenbaarheidsvereiste. Dat houdt in dat een klager, voordat hij/zij zich tot een ombudsman wendt, in beginsel eerst een klacht moet indienen bij het betrokken bestuursorgaan, om dit in de gelegenheid te stellen daarop te reageren.

Beide in de Awb beschreven procedures zijn formeel van aard. Artikel 9:5 Awb vormt echter een belangrijk aanknopingspunt tot het uitgangspunt van een informele aanpak gericht op het bereiken een minnelijke oplossing. Dat artikel bepaalt namelijk dat zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, de verplichting tot het verder toepassen van titel 9.2 Awb vervalt.

Professionele klachtbehandeling en onze insteek bij ons klachtenreglement

Een professionele klachtbehandeling is er volgens ons, en ook volgens de Nationale ombudsman, op gericht om een burger verder op weg te helpen en om te leren van de klacht.

Onze ervaring is dat iemand die een klacht indient over het algemeen helemaal geen uitgebreide juridische procedure beoogt die strekt tot het al dan niet geheel/gedeeltelijk gegrond verklaren van diens klacht. Iemand die een klacht indient wil over het algemeen



Bijlage(n) : Geen



Uw kenmerk : n.v.t.

Ons kenmerk : Z/23/183216/855288



.banholt
.bemelen
.cadier en keer
.eckelrade
.eijsden
.gronsveld
.margraten
.mariadorp
.mesch
.mheer
.noorbeek
.oost-maarland
.rijckholt
.scheulder
.st. geertruid

BLOESEM VAN HET ZUIDEN

een signaal afgeven, ervaart bijvoorbeeld onvoldoende begrip, of betrokkenheid en vraagt hiervoor aandacht en/of een oplossing. Daarom bevat ons Klachtenreglement college en burgemeester 2019 een proces van klachtafhandeling dat is gericht op het streven naar een minnelijke oplossing en bestaat uit de volgende fasen:

- fase 1: start (kwalificeren, ontvangstbevestiging en contactlegging door een klachten coördinator van het team algemeen juridische zaken);
- fase 2: bemiddeling (meestal door een afdelingshoofd).

Als de bemiddelingspoging lukt (informele oplossing), dan hoeft de klachtenprocedure niet te worden voortgezet. Lukt de bemiddelingspoging niet, dan vervolgt de procedure conform de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 Awb met;

- fase 3: behandeling (onderzoek en advies door daartoe aangewezen personen);
- fase 4: afdoening (door of namens ons college).

Het gehele proces wordt bewaakt door de klachten coördinatoren/ team AJZ.

Wijze van afhandeling 2020 t/m 2022

In onze brief van 24 november 2023 gaven wij aan dat deze minnelijke aanpak in de jaren 2020 t/m 2022 er toe leidde dat in 39 van de 42 gevallen naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet was gekomen. Van de overige 3 klachten waren er 2 niet in behandeling genomen (wegens onvoldoende gewicht van de gedraging). Slechts 1 klacht was formeel beoordeeld (waarna de klager geen gebruik heeft gemaakt van diens extern klachtrecht via de Nationale ombudsman).

Wijze van afhandeling 2023

Na de stijgende lijn in de afgelopen jaren zien we dit jaar een daling van het aantal klachten ten opzichte van vorig jaar (2022: 21, 2023: 16). Ook in 2023 leidt de oplossingsgerichte aanpak bij klachtbehandeling in welhaast alle gevallen tot een minnelijke afronding van de klachtbehandeling. Bij 7 van de 16 klachten is/zijn één of meerdere gesprek(ken) geweest met de klager. Bij 5 klachten was na een reactie per mail/telefoon geen verdere klachtbehandeling nodig. Bij 6 klachten is er in overleg met de klachten coördinator voor gekozen om meteen vanuit de afdeling zelf contact op te nemen met de klager. In die gevallen bleek dat afdoende te zijn. 1 klacht is niet minnelijk opgelost. Verdere behandeling daarvan (conform afdeling 9.1.2 en 9.1.3 Awb) vindt dit jaar plaats en is nog lopende.

Trend

Opvallend is dat bij enkele klachten die gaan over houding de beklagde de houding van klager ook als ongewenst ervaarde. Klachten die gaan over houding liggen doorgaans ook gevoeliger.

Leereffect

Een algemene lering die uit de klachten kan worden getrokken is: dat het voor een goed contact belangrijk is om in verbinding te blijven. Ook als niet (of nog niet) het gewenste antwoord kan worden gegeven. Dat kan met tussenberichten, maar het liefst ook door persoonlijk contact op te nemen en daarbij goed te letten op de toon/ houding.

Wat betreft de klachtafhandeling blijkt duidelijk; hoe eerder de respons, hoe groter de tevredenheid over de afhandeling. Een gesprek waarbij op een goede manier feedback wordt ontvangen en gegeven leidt meestal tot een beter onderling begrip.



.banholt
.bemelen
.cadier en keer
.eckelrade
.eijsden
.gronsveld
.margraten
.mariadorp
.mesch
.mheer
.noorbeek
.oost-maerland
.rijckholt
.scheulder
.st. geertruid

BLOESEM VAN HET ZUIDEN

Opvolging leereffect

Het MT kan opvolging van het leereffect bewaken door de betrokkenheid van de afdelingshoofden in meerdere fasen. Afdelingshoofd en beklagde worden z.s.m. geïnformeerd, zodat zij samen het leermoment kunnen bespreken. Door het klachtgesprek krijgen zij een beter beeld van de oorzaak en de lering en oplossing (m.b.t. vaardigheden en/of werkprocessen). En tot slot wordt het leereffect bewaakt bij opvolging van besproken oplossingen, nazorg en bij de evaluatie van de afdelingshoofden met team AJZ (afzonderlijk elk kwartaal en gezamenlijk bij bespreking van het jaarverslag).

Wij zijn kortom tevreden met de informele wijze van klachtafhandeling en de onderlinge afstemming t.b.v. de opvolging van het leereffect.

Mocht u zich een beeld willen vormen van de aard van de klachten dan kan dat aan de hand van het jaarverslagen die zijn gepubliceerd op de gemeentelijke website.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Eijsden-Margraten,
De gemeentesecretaris, De burgemeester,



Drs. J.M.F. Kool



Mr. A.P. Krijnen