

**JAARVERSLAG  
KLACHTEN  
2020  
Werkorganisatie CGM**



## Inhoud

1. Inleiding
2. Procedure
3. Behandelde klachten
4. Tijdige afhandeling
5. Conclusies
6. Aanbeveling

### Bijlagen:

- I: Geanonimiseerd overzicht ontvangen klachten interne procedure 2020
- II: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Cuijk
- III: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Grave
- IV: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Mill en Sint Hubert
- V: Samenvatting ombudsvisie voor professionele klachtbehandeling

## 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 2020 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 gebeurt.

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

Er wordt nog wel eens gedacht dat er een verschil is tussen formele en informele klachten, maar dat klopt niet. Alle schriftelijk ingediende klachten zijn formele klachten. Dit wil echter niet zeggen dat al die formele klachten ook via de formele procedure moeten worden afgehandeld. Dit gebeurt bij voorkeur informeel. Na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator 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. Meestal kan de klacht telefonisch worden opgelost, soms volgt er één of meer persoonlijke gesprekken. 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 of klachtencoördinator 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 en de klager het wil wordt de klacht in de formele klachtenprocedure in behandeling genomen. De klager wordt dan uitgenodigd voor een hoorzitting. De leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft leidt deze hoorzitting. Hij of zij heeft samen met de klachtencoördinator een gesprek met zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (de beklagde). Bij voorkeur gebeurt dit in elkaars aanwezigheid in één hoorzitting, maar er kunnen ook redenen zijn om partijen los van elkaar te horen. Na de hoorzitting en eventueel daarop volgend nader onderzoek stelt de klachtencoördinator namens de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen op, samen met een verslag van de

hoorzitting. De directeur van CGM beslist op de klacht, daartoe gemandateerd door 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 2020 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 2020 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 2020 zijn in totaal 36 schriftelijke klachten (2019: 35) tegen één of meerdere medewerkers door de klachtencoördinator geregistreerd. Eén ervan is op het moment van afsluiten van dit jaarverslag nog in behandeling. Van de overige 35 zijn er 3 formeel afgehandeld<sup>1</sup> en 32 informeel.

Van de 3 formeel afgehandelde klachten zijn er 2 door de directeur namens het bestuur van CGM op een ondergeschikt onderdeel gegrond en voor het overige ongegrond verklaard. De derde formeel afgehandelde klacht is volledig ongegrond verklaard.

De 32 informeel afgehandelde klachten konden bijna allemaal naar tevredenheid worden afgewikkeld met één of meerdere gesprekken. Een enkele keer lukte dat niet. Als blijkt dat de klachtprocedure wordt gebruikt om het ongenoegen te uiten over wet- en regelgeving, beleid of werkprocessen die een burger onwelgevallig zijn kun je daar wel naar luisteren en hopelijk van leren, maar dan kom je er niet altijd samen uit.

Van de 36 schriftelijke klachten zijn er 17 via het speciale webformulier ingediend, 11 via de mail, 6 per post en 2 klachten zijn doorgestuurd door de Nationale Ombudsman. De mogelijkheid om laagdrempelig en eenvoudig een klacht in te dienen via het klachtenformulier en de mail wordt dus op prijs gesteld.

### 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	2019	2020
Onbekend	Onbekend	-	-	-	-	-	-	1
Bedrijfsvoering	I&A	-	-	-	-	-	-	1
Bedrijfsvoering	HJIB	-	-	-	-	-	-	2
Sociaal Domein	Werk en Inkomen	7	6	4	6	4	2	3
Sociaal Domein	WMO	4	4	2	0	4	4	3
Sociaal Domein	Jeugd	-	-	-	-	-	1	2
Openbare werken	Wijkbeheer	0	1	1	3	1	2	1
Openbare werken	Infra, beheer en onderhoud	1	1	1	1	3	2	8
Publiek	Vergunning, veiligheid en handhaving	5	9	4	1	4	4	8

<sup>1</sup> Hierbij is één klacht meegeteld die niet volledig volgens de in de Klachtenregeling beschreven formele weg is afgehandeld, maar waarbij de reactie op de klacht wel is ondertekend door de directeur namens het bestuur van CGM.

		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Publiek	Klantcontact	1	1	2	2	2	0	3
Publiek	Burgerzaken en belastingen	5	7	3	6	7	14	3
Ontwikkeling	Ruimtelijk beleid	0	3	4	3	0	3	0
Ontwikkeling	Sociaal beleid	0	0	0	1	1	0	0
Meerdere afdelingen	Meerder teams	-	-	-	-	-	3	1
	<b>TOTAAL</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>36</b>

#### 4. Tijdsige 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. Van de 35 afgehandelde klachten zijn 25 binnen de wettelijke termijn van zes weken en zonder verdaging afgehandeld. Twee klachten zijn na verdaging alsnog binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Dit betekent dat acht klachten te laat zijn afgehandeld, waarvan één met bewuste toestemming van de klager.

Onder de zeven resterende te laat afgehandelde klachten waren de drie formeel afgehandelde klachten. Een formele afhandeling kost per definitie meer tijd dan de klachten die eenvoudig met een telefoontje worden afgedaan. Er moet een gesprek worden gepland, meerdere partijen gehoord en er wordt een notitie van aanbeveling geschreven die door de directeur wordt ondertekend. Ook de uitbraak van corona heeft in een aantal zaken voor vertraging gezorgd.

Van sommige klachten werd de langere afhandeltermijn (ook) veroorzaakt doordat er meer zaken met de klager te bespreken bleken dat een simpele klacht over een specifieke bejegening. Het eerste contact met die klagers leidde niet direct tot een oplossing maar het contact is wel tijdig gelegd.

#### 5. Conclusies

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 en geeft het aantal geen reden tot zorg. Verbeteringen zijn mogelijk door bewust te zijn van het feit dat veel klachten worden veroorzaakt door geen, slechte of onvolledige informatie. Nog te vaak nemen ambtenaren pas contact op met een burger over een vraag, opmerking of melding als er inhoudelijk duidelijkheid is over de kwestie. Een klacht ontstaat meestal echter niet omdat de burger geen gelijk krijgt maar omdat hij geen antwoord krijgt. Als burgers zich gehoord voelen en weten waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt neemt het aantal klachten af en begrip en acceptatie toe.

Bij de clusters VVH en IBO zijn de klachten toegenomen ten opzichte van het meerjarig gemiddelde. Met name bij het cluster IBO is dit te wijten aan onbereikbaarheid en het niet reageren op meldingen, vragen, berichten en telefoontjes. Vijf van de acht klachten gericht op dit cluster gaan daarover. Ik beveel dan ook aan de bereikbaarheid van dit cluster te verbeteren en eerder te reageren op binnenkomende vragen en verzoeken.

De toegenomen klachten bij het cluster VVH waren zeer verschillend van aard en de geboden oplossing uiteindelijk ook. Op basis van deze klachten is niet te bepalen of aanpassingen in procedures of kwalificaties van ambtenaren nodig zijn.

Bij Burgerzaken heeft juist een opvallende verlaging van het aantal klachten plaatsgevonden ten opzichte van het gemiddelde van de afgelopen jaren en vooral ten opzichte van 2019. In dat jaar was het aantal klachten van dit cluster sterk toegenomen door onderbezetting en de houding van een specifieke externe medewerkster. De doorgevoerde formatiewijziging en –uitbreiding hebben in 2020 een positieve uitwerking gehad op de klachten gericht tegen dit cluster.

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

## **6. Aanbevelingen**

De Nationale Ombudsman heeft in 2018 een visie voor professionele klachtbehandeling opgesteld. De samenvatting daarvan is als bijlage V bij dit verslag is gevoegd. Het gaat om vijf stappen met de volgende vuistregels:

- binnenkomst: wees alert en bied toegang;
- waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger;
- is er een oplossing? Los het probleem op;
- geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel;
- afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Net als vorige jaren beveel ik aan om bij de klachtbehandeling te (blijven) bevorderen dat de vuistregels van de Ombudsman zoveel mogelijk worden aangehouden.

Daarnaast vraag ik aandacht voor de bereikbaarheid van het cluster IBO, én voor de termijn waarbinnen bij dat cluster binnenkomende vragen en verzoeken worden afgehandeld.

31 maart 2021.

Sandra van Bergen,  
klachtencoördinator.

Bijlage I: geanonimiseerd overzicht ontvangen klachten interne procedure 2020

	<b>Ontvangst</b>	<b>Afdeling</b>	<b>Team</b>	<b>Inhoud</b>
1	9-1-2020	Openbare werken	IBO	dienstverlening inzake overlast boom
2	14-1-2020	Publiek	VVH	moeizaam afspraak maken
3	20-1-2020	onbekend	onbekend	onbeschoft te woord gestaan
4	10-2-2020	Openbare werken	IBO	niet reageren op mails en verzoeken
5	10-2-2020	Sociaal Domein	CJG	onjuiste, geen of late communicatie, ongepaste en irrelevante opmerkingen. Geen dossierkennis. Voelt zich niet geholpen en heeft gevoel samenzwering
6	17-2-2020	Publiek	B&B	bejegening door taxateur
7	20-2-2020	Openbare werken	IBO	niet terugbellen
8	6-3-2020	Openbare werken	IBO	lakse houding medewerker
9	19-3-2020	Publiek	VVH	bejegening door medewerker
10	17-4-2020	Sociaal Domein	WMO	communicatie en informatie
11	30-4-2020	Publiek	VVH	contact over parkeervergunning
12	7-5-2020	Publiek	VVH	stand van zaken rondom boete stillegging bouw
13	22-6-2020	Sociaal Domein	WMO	voelt zich van kastje naar de muur gestuurd
14	16-6-2020	Openbare werken	IBO	niet beantwoorden vragen
15	18-6-2020	Bedrijfsvoering	I&A	Machtsmisbruik door weigering toekennen adres
16	22-6-2020	Publiek	VVH	klacht over (niet)optreden handhavers
17	30-6-2020	Publiek	KC	voelt zich niet geholpen na kwijtraken ID, mobiel en bankpas
18	30-6-2020	Sociaal Domein	CJG	werkwijze bij herindicatie PGB
19	6-7-2020	Openbare werken	IBO	niet beantwoorden vragen
20	17-8-2020	Publiek	KC	onterecht openbaar zetten FIXI-melding
21	7-8-2020	Bedrijfsvoering	HJIB	gang van zaken commissie bezwaarschriften
22	26-7-2020	Sociaal domein	W&I	bejegening en niet werkend formulier
23	28-8-2020	Sociaal Domein	W&I	open envelop met persoonsgegevens en andere brief nooit aangekomen
24	15-9-2020	Publiek	B&B	klacht tegen heffingsambtenaar en receptie/BS
25	15-9-2020	Publiek	VVH	niet reageren op mail over klachten parkeren
26	31-8-2020	Sociaal Domein	WMO	lange wachttijd telefonisch consult
27	5-10-2020	Publiek	KC	bejegening door receptioniste
28	19-10-2020	Publiek	VVH	diverse klachten handhaving
29	16-10-2020	Sociaal Domein	W&I	ten onrechte als fraudeur bestempeld
30	18-11-2020	Openbare werken	IBO	telefonische (on)bereikbaarheid
31	20-11-2020	Openbare werken	IBO	onprofessioneel gedrag
32	20-11-2020	Publiek	VVH	om 06:30 uit bed gebeld wegens wegsleepregeling
33	27-11-2020	Openbare werken	Wijkbeheer	bejegening
34	16-12-2020	Publiek	B&B	wantrouwende houding medewerkster BRP
35	3-12-2020	Publiek en Bedrijfsvoering	B&B en HJIB	klacht tegen klachtprocedure
36	31-12-2020	Bedrijfsvoering	HJIB	schriftelijke bvo ontvangen na klacht via e-mail