



JAARVERSLAG KLACHTEN 2015-2016

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting

1. Inleiding

2. De klachtenprocedure

- 2.1 De procedure
- 2.2 Externe behandeling
- 2.3 Termijnen
- 2.4 Aanbevelingen
- 2.5 Verbeteringen klachtenproces
- 2.6 Verschil tussen klacht, bezwaar en melding

3. Klachtenfunctionarissen

- 3.1 Klachtbehandelaars
- 3.2 Klachtadviescommissie
- 3.3 Deskundigheidsbevordering

4. De Nationale ombudsman

5. Het verslag in cijfers

- 5.1 Aantal en wijze van afdoening klachten
- 5.2 Categorieën klachten
- 5.3 De Nationale ombudsman

6. Analyse en conclusies

- 6.1 Algemeen
- 6.2 Sociale domein
- 6.3 Klant Contact Centrum / Stadswinkel
- 6.4 2015 en 2016

7. Doorkijk naar de komende periode

- 7.1 Decentralisaties
- 7.2 Professionaliseren proces
- 7.3 Besturingsfilosofie
- 7.4 Uitkomsten onderzoek gemeenteraad over klachtafhandeling

Bijlage 1 Behoorlijkheidnormen

Bijlage 2 Schema Proces interne klachtbehandeling

SAMENVATTING

Het voorliggende jaarverslag biedt u een beeld van de klachten van 2015 en 2016.

Een beeld in niet alleen cijfers, maar ook over de wijze waarop de klachtbehandelingen plaatsvinden. Daarom treft u naast cijfers ook meer algemene informatie over het klachtenproces en de klachtbehandeling aan.

Tenslotte wordt ook duidelijk of er conclusies verbonden kunnen worden aan de inhoud van de in 2015 en 2016 ingediende klachten.

Wijze van klachtbehandeling

Bij alle ingekomen klachten, en deze mogen op elke door de burger gewenste wijze worden ingediend, wordt ingezet op het informeel oplossen van de klacht.

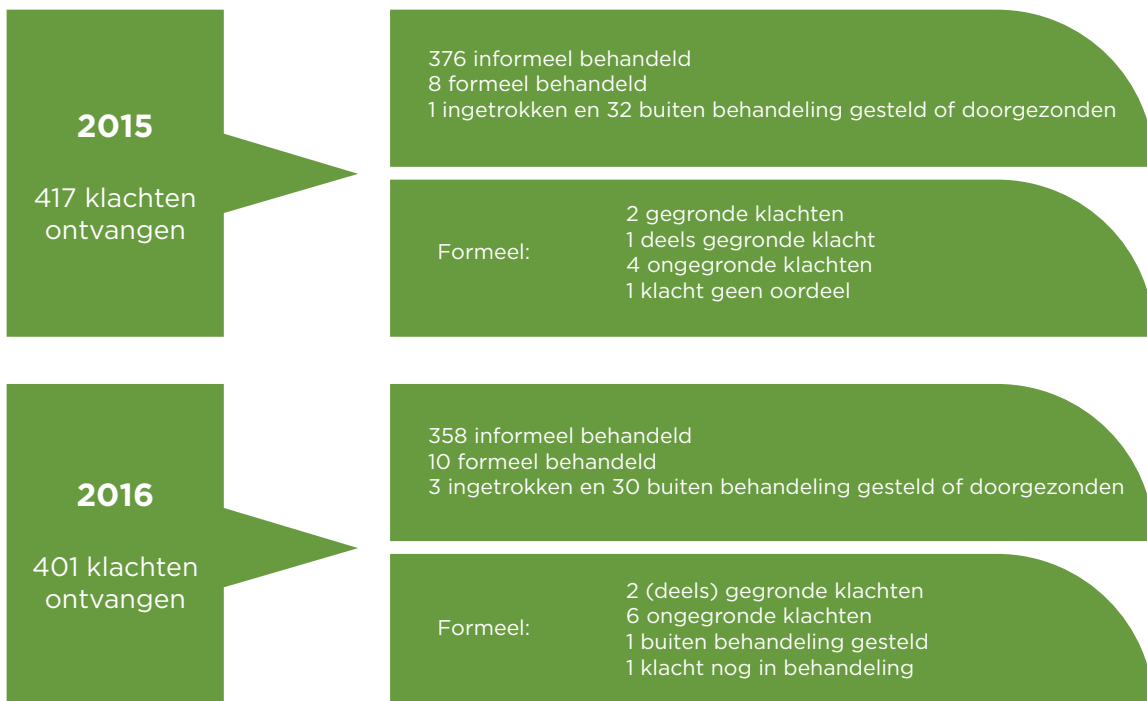
Dat gebeurt door het bieden van een luisterend oor, maar ook door het verstrekken van informatie of uitleg over een handelwijze of een procedure aan klager en beklaagde. Vaak lukt het dan om begrip te krijgen voor de situatie. Ook komt het voor dat afspraken worden gemaakt over de termijn waarbinnen iemand de gevraagde inhoudelijke reactie mag verwachten, of dat er excuses worden aangeboden als iets te lang is blijven liggen of er een fout gemaakt is.

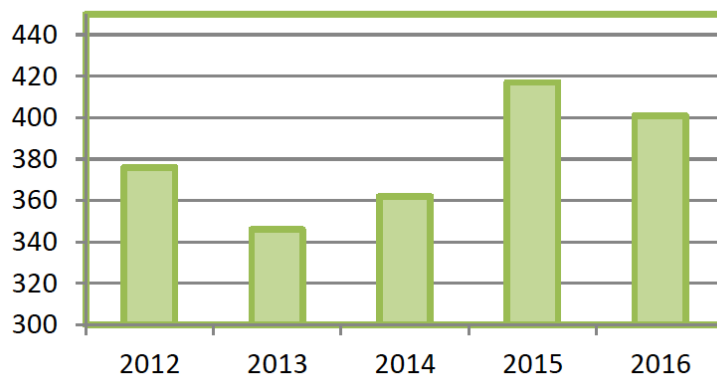
Als een klacht hiermee naar tevredenheid van klager kan worden opgelost, dan wordt de behandeling afgesloten.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van klager kan worden opgelost, dan volgt een formele klachtbehandeling door de klachtadviescommissie, waarbij klagers en beklaagden worden gehoord en er een onderzoek wordt uitgevoerd. Vervolgens wordt er een advies uitgebracht aan het college over de gegrondheid van een klacht. Dit advies gaat zeker bij gegronde klachten ook in op de vraag of van de klacht geleerd kan worden en of hier een standpunt over ingenomen kan worden.

In zijn totaliteit is dit een korte omschrijving van de 1e lijns klachtbehandeling zoals die door de gemeente wordt uitgevoerd. Is een burger aansluitend aan deze behandeling nog altijd ontevreden dan kan hij zich voor een 2e lijns klachtbehandeling tot de Nationale ombudsman wenden.

Het beeld in cijfers van de 1e lijns klachtbehandeling door de gemeente





Conclusies en doorkijk naar de komende periode

Het aantal ontvangen klachten schommelt een beetje in de laatste jaren, maar er is toch sprake van een stijging.

Dit was ook de verwachting, omdat de gemeente er taken met veel directe klantcontacten in het sociale domein bij heeft gekregen in 2015. Toch is het aantal in 2016 weer licht gedaald ten opzichte van 2015.

Wij hebben oog voor een goede klachtbehandeling. In het bijzonder in samenhang met de transformatie in het sociale domein willen wij dit proces evenwel verder door ontwikkelen en verbeteren.

Wij gaan dan ook na of de burgers goed weten bij wie ze terecht kunnen als zij problemen ervaren. Eventuele drempels moeten worden onderzocht en weggehaald.

Er zal actief worden gekeken naar de vraag of er klachten zijn en of deze herkend worden. Daarnaast zal nog alerter onderzocht gaan worden of op andere wijze signalen kunnen worden opgepakt dat er knelpunten bestaan. Ook zal actiever gezocht worden naar problemen en niet afgewacht worden tot mensen een signaal geven. En tenslotte gaat beter gekeken worden naar het leereffect van de signalen.

Deze nieuwe werkwijze gaan we in de komende periode verder vorm geven.

Leerpunten die uit het onderzoek van de raads werkgroep over klachtafhandeling naar voren zijn gekomen, zullen worden gebruikt om de informele behandeling te verbeteren.

1. INLEIDING

In dit jaarverslag¹ wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2015 en 2016.

Een ieder kan een klacht indienen over een gedraging van een bestuursorgaan of een gedraging van een medewerker die onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzaam is. Het begrip “klacht” is niet gedefinieerd en dient zo ruim mogelijk te worden opgevat.

Er moet zorg gedragen worden voor een registratie van de ingediende schriftelijke klachten en deze moeten jaarlijks worden gepubliceerd, hetgeen met dit jaarverslag gebeurt.

Zo is het mogelijk dat er bij een ieder een beeld ontstaat over de klachtbehandelingen die plaats vinden in onze gemeente. Niet alleen over de aantallen, maar ook over de wijze waarop dit gebeurt, en of er conclusies getrokken kunnen worden uit de inhoud van de klachten.

¹ Verplichting op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht.

2. DE KLACHTENPROCEDURE

2.1 De procedure

De klachtenprocedure heeft tot doel het geschonden vertrouwen van de klager in de gemeente te herstellen.

Wat is een klacht?

Het is een laagdrempelige aanvullende rechtsbescherming, naast de gebruikelijke rechtsmiddelen die een burger heeft.

Klachten gaan niet over de inhoud van een besluit of van beleid, maar over de wijze waarop een persoon zich heeft gedragen.

Klachten zijn heel divers van aard. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over het niet tijdig beantwoorden van een vraag, maar ook over een onheuse bejegening door een handhaver of een coach of over lange wachttijden bij de Stadswinkel.

Het begrip klacht is heel ruim.

Indienen en behandelen klacht

Iedere klacht van een burger wordt serieus genomen.

Klachten kunnen op meerdere manieren worden ingediend. De burger mag kiezen en kan een klacht zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk via een e-mail, een brief, het web formulier of een papieren klachtenformulier indienen. Dus voor die wijze die hij zelf het prettigste vindt.

Voor mondelinge klachten gelden minder regels en hier kan het bieden van een luisterend oor en het geven van aanvullende informatie vaak al voldoende zijn.

Bij schriftelijke klachten gelden meer procedureregels.

Maar alle klachten mogen informeel worden afgedaan, zolang dit maar naar tevredenheid van de klager gebeurt.

Daarom wordt bij alle ingekomen klachten eerst bekeken of een informele oplossing mogelijk is.

Het gaat de burger er tenslotte meestal om dat hij zo snel als mogelijk een duidelijk antwoord op zijn klacht krijgt, of waar mogelijk dat zijn klacht opgelost wordt.

Daarbij is een informele afhandeling minder juridisch van aard en minder belastend voor de klager, maar ook voor de medewerker waar over geklaagd wordt.

Informele behandeling

In eerste instantie wordt altijd een intern onderzoek uitgevoerd bij de afdeling waar over geklaagd wordt. En indien de klacht niet duidelijk is wordt eerst contact gezocht met klager.

Aan de hand van de verkregen informatie wordt bekeken of een inhoudelijke oplossing van de klacht mogelijk is middels interventie.

Bij een interventie kan gedacht worden aan het verstrekken van bijvoorbeeld meer informatie over de handel- en werkwijze en/of beleid van de gemeente of het uitleggen waarom er op een bepaalde wijze gehandeld wordt. Daardoor lukt het vaak om begrip te krijgen voor de situatie. Of er wordt gekeken waarom iets is blijven liggen en worden afspraken gemaakt over een termijn waarbinnen iemand wel een inhoudelijke reactie mag verwachten. Ook kan het helpen excuses aan te bieden als een proces niet goed gelopen is.

Lukt een interventie, dan wordt de klachtbehandeling afgesloten op het moment dat naar tevredenheid van klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

Formele behandeling

Is een klager ontevreden over de informele behandeling van zijn klacht, dan dient alsnog de formele weg gevolgd te worden en komt de klachtadviescommissie ² in actie.

Dan worden klagers gehoord (met verslaglegging) en vindt er een ambtelijke advisering aan het gemeentebestuur plaats over de afhandeling van de klachten.

De beoordeling van de gegrondheid van een klacht vindt plaats aan de hand van de behoorlijkheidsnormen die door de Nationale ombudsman ontwikkeld zijn.

Aan de hand van deze normen kan worden vastgesteld of bij de uitvoering van taken op een behoorlijke manier is omgegaan met burgers en hun belangen.

Deze behoorlijkheidsnormen met een korte uitleg per norm treft u aan in [bijlage 1](#).

In [bijlage 2](#) treft u het hierboven beschreven klachtenproces in schematische vorm aan.

2.2 Externe behandeling

Is een klager niet tevreden over deze afhandeling, dan kan hij zich in tweede instantie tot de onafhankelijke Nationale ombudsman wenden.

De Nationale ombudsman kan een klacht in onderzoek nemen en zal de gedragingen toetsen aan de hierboven genoemde behoorlijkheidsnormen, of mogelijk proberen het vertrouwen te herstellen middels een gesprek.

2.3 Termijnen

Het is een streven om een klacht zo spoedig mogelijk op te lossen.

De Algemene wet bestuursrecht kent de volgende afhandelingstermijnen.

Een klacht die middels interventie wordt behandeld, moet binnen 6 weken zijn afgehandeld.

Komt de klachtadviescommissie in beeld, dan moet een klacht binnen 10 weken zijn afgehandeld.

Het is mogelijk deze beide termijnen met vier weken te verdagen.

Die klachten waarbij het oplossen van het probleem middels een interventie mislukt is, en waar aansluitend de formele procedure gevolgd wordt, zitten vaak aan het eind van deze termijn.

Toch wordt het belang van het proberen de klacht middels interventie op te lossen als zodanig groot gezien, dat deze consequentie voor lief genomen wordt. Bovendien is de burger er vanuit de interventie ook al van de op de hoogte dat zijn klacht in behandeling is en waarom er welk tijdsverloop plaats vindt, zodat dit niet vaak als een probleem wordt ervaren.

2.4 Aanbevelingen

Naast de gegrondheid van een klacht, zal de klachtadviescommissie bij formele zaken ook kijken of van de klacht geleerd kan worden en of hier een standpunt over ingenomen kan worden. Aan de voorgelegde casus wordt dan ook een oplossingsmogelijkheid meegegeven aan het college.

Dit is met name aan de orde indien er sprake is van een gegronde klacht.

Een advies over het leereffect dat van een klacht uitgaat krijgt de vorm van een aanbeveling.

Het college wordt dan gelijktijdig met het advies over de formele klacht gevraagd om in te stemmen met de aanbeveling en deze over te nemen.

² Geregeld in de Verordening interne klachtadviescommissie 2010

Een gegronde klacht over het niet goed oppakken van een verzoek tot handhaving, kan bijvoorbeeld een aanbeveling meekrijgen om het verzoek alsnog binnen afzienbare termijn juist op te pakken, zodat hier besluitvorming over kan plaatsvinden.

Maar ook bij een ongegronde klacht kan dit zich voordoen. Indien er bijvoorbeeld sprake is van een zeer verstoorde verhouding tussen een klager en een medewerker van Samen Leven en Werken, maar de medewerker heeft wel behoorlijk gehandeld, kan de aanbeveling worden gedaan om een andere medewerker toe te wijzen in het belang van beiden.

Zo zullen de aanbevelingen iedere keer maatwerk moeten zijn. Want naast een inhoudelijke oplossing voor de voorliggende casus, zou er bij een geconstateerd gebrek in bijvoorbeeld een werkinstructie of een ander aspect van meer algemene dienstverlening, ook een algemene aanbeveling gedaan kunnen worden om een bepaald aspect van dienstverlening voor alle burgers te verbeteren.

Het is de verantwoordelijkheid van het college om er voor te zorgen dat een aanbeveling wordt opgevolgd.

2.5 Verbeteringen klachtenproces

Het tot nu gevolgde klachtenproces lijkt te voldoen en zorgt er voor dat het grootste deel van de klachten informeel en naar tevredenheid van de klager kan worden opgelost.

Dat wil echter niet zeggen dat er geen verbeteringen meer mogelijk zijn.

Om te bezien of het klachtenproces nog beter en efficiënter kan worden ingericht is dit proces in zijn geheel in het tweede en derde kwartaal van 2015 doorgelicht in het kader van SLIM (Samenwerking, Lean, Integraal en Medewerkers).

Enkele kleine verbeterpunten zijn direct doorgevoerd en enkele verbeterpunten zullen worden opgepakt met de regelmatig bij klachtbehandeling betrokken teamleiders.

Het verder uitwerken van het directe vervolg op de klachtbehandeling, namelijk het beter inzetten van het leereffect dat van alle - ook de informele - klachtbehandelingen kan uitgaan, moet nog verder opgepakt worden met de meest betrokken teamleiders.

Op de langere termijn zal ook nog het proces van digitaal verwerken en registreren van klachten verbeterd moeten worden. Een aanpassing naar het proces zoals dat daadwerkelijk plaatsvindt en het noteren van specifiekere klachtgerichte informatie zal voor de toekomst een tijdsbesparing en nog betere gegevens over de klachtafhandeling kunnen opleveren.

Daardoor wordt het makkelijker om gegevens uit het digitale systeem te halen en het proces te monitoren.

2.6 Verschil tussen klacht, bezwaar en melding

Een klacht heeft betrekking op de wijze waarop een persoon zich heeft gedragen of iets heeft nagelaten te doen.

Een klacht mag niet verward worden met een bezwaarschrift.

Als een burger het niet eens is met de inhoud van een besluit, bijvoorbeeld als een omgevingsvergunning of een maatwerkvoorziening wordt geweigerd, dan moet gebruik gemaakt worden van het juiste rechtsmiddel, het bezwaarschrift.

Het is niet wenselijk de behandeling van een bezwaarschrift dan te doorkruisen met een klachtbehandeling. Een klachtbehandeling gaat immers over de behoorlijkheid van handelen, niet over de rechtmatigheid.

Wel is het mogelijk dat een burger het zowel niet eens is met de inhoud van het besluit, als met de wijze waarop er bijvoorbeeld tijdens de procedure concreet gehandeld is. In dat geval zal de klachtenprocedure enkel betrekking hebben op de vraag of de gevolgde procedure behoorlijk is geweest.

Waar nodig wordt een burger dan gewezen op het onderscheid tussen een klacht en een bezwaar en geïnformeerd over de mogelijkheden van het indienen van een bezwaarschrift.

Is een burger te laat met het indienen van een bezwaarschrift, dan mag hij geen gebruik maken van de klachtenprocedure om op deze wijze alsnog te proberen de inhoud van het besluit aan de orde te stellen. Een klacht daarover zal buiten behandeling worden gesteld.

Ook moet er onderscheid gemaakt worden tussen een klacht en een melding. Een melding heeft geen betrekking op een gedraging, maar op een concrete situatie, zoals een gebrek in de openbare ruimte. Pas als een dergelijke melding niet juist of tijdig wordt opgepakt, kan er een klacht worden ingediend.

3. KLACHTENFUNCTIONARISSEN

3.1 Klachtbehandelaars

De behandeling van de klachten vindt plaats in samenwerking tussen de klachtbehandelaar van de afdeling Publieke Dienstverlening en die van de afdeling Advies en Beheer.

Alle klachten worden digitaal in een gezamenlijk zaaktype in CRM geregistreerd en worden van daar uit verdeeld en behandeld.

Waar nodig wordt er continue onderling overlegd over de behandeling en ook vindt er onderling vervanging plaats bij ziekte of verlof.

3.2 Klachtadviescommissie

De samenstelling van de klachtadviescommissie wordt bepaald door de Verordening interne klachtadviescommissie.

De commissie bestaat uit een voorzitter, zijnde een senior juridische adviseur van het team Juridische Zaken van de afdeling Advies en Beheer, en één of twee andere leden, werkzaam bij het team Juridische Zaken van de afdeling Advies en Beheer.

Raakt de klacht een lid van het team Juridische Zaken dan bestaat de klachtadviescommissie uit de gemeentesecretaris en twee leden niet werkzaam bij het team Juridische Zaken van de afdeling Advies en Beheer.

3.3 Deskundigheidsbevordering

Om de deskundigheid van de klachtbehandelaars te bevorderen zijn deze lid van de Vereniging voor Klachtrecht, van waaruit twee jaarlijks studiemiddagen worden georganiseerd en die vier maal per jaar een tijdschrift uitbrengt.

In 2016 betrof het studiemiddagen met de onderwerpen 'de zelfredzaamheid van de burger' en 'klachten over privacy en privacy in klachten'.

Ook de Nationale ombudsman brengt regelmatig rapporten en onderzoeken uit.

Van deze stukken wordt kennis genomen en aansluitend wordt dit door een klachtbehandelaar vertaald naar de organisatie en worden inhoudelijke medewerkers en leidinggevenden hier gericht over geïnformeerd.

Verder organiseert de Nationale ombudsman regiobijeenkomsten en / of landelijke bijeenkomsten.

Op 16 april 2015 werd er vanuit de Nationale ombudsman het congres "Terug aan tafel"

georganiseerd in het kader van de toen net doorgevoerde decentralisaties in het sociale domein.

In het voorjaar van 2016 heeft er in Roermond een regiobijeenkomst plaatsgevonden.

4. NATIONALE OMBUDSMAN

De gemeente Venlo is aangesloten bij de Nationale Ombudsman (No).

Als een klager het niet eens is met het besluit over de klacht, dan mag klager de klacht binnen een jaar voorleggen aan de Nationale ombudsman voor een onafhankelijke externe klachtbehandeling. Dit is een laagdrempelige voorziening, waar voor klager geen kosten aan verbonden zijn.

Soms kiest een burger er direct voor om zijn klacht in te dienen bij de No.

De No zal dan, als er nog geen klachtbehandeling door de eigen gemeente heeft plaatsgevonden, vanuit het kenbaarheidsvereiste de gemeente vragen om de klacht zelf intern te behandelen.

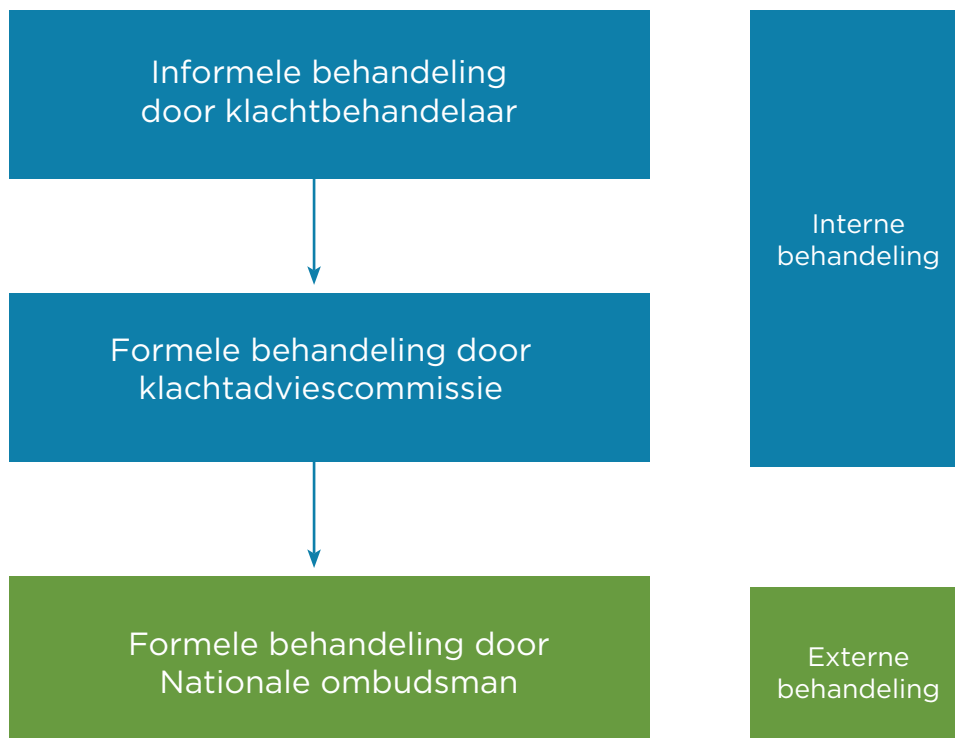
Als de No inschat dat het een dringende zaak is, probeert de No een zaak ook wel middels een interventie op te lossen, ook al heeft er nog geen eigen gemeentelijke klachtbehandeling plaatsgevonden.

De No brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit.

Daarnaast verstrekt hij jaarlijks ook een geanonimiseerd overzicht van alle klachten die betrekking hebben op de gemeente Venlo.

Dat kunnen klachten zijn waar de gemeente gevraagd is om informatie te verstrekken over een zaak, of klachten die de gemeente nog niet kende en die ter behandeling doorgezonden werden. Ook kunnen dit zaken zijn - en dat is het merendeel - die niet in onderzoek worden genomen door uiteenlopende redenen. Bijvoorbeeld omdat deze door verwijzen of informeren van de burger direct zijn opgelost, of omdat deze kennelijk ongegrond waren.

Hierdoor is het mogelijk dat er zaken op dit overzicht staan, die bij de gemeentelijke klachtbehandelaars niet bekend zijn.

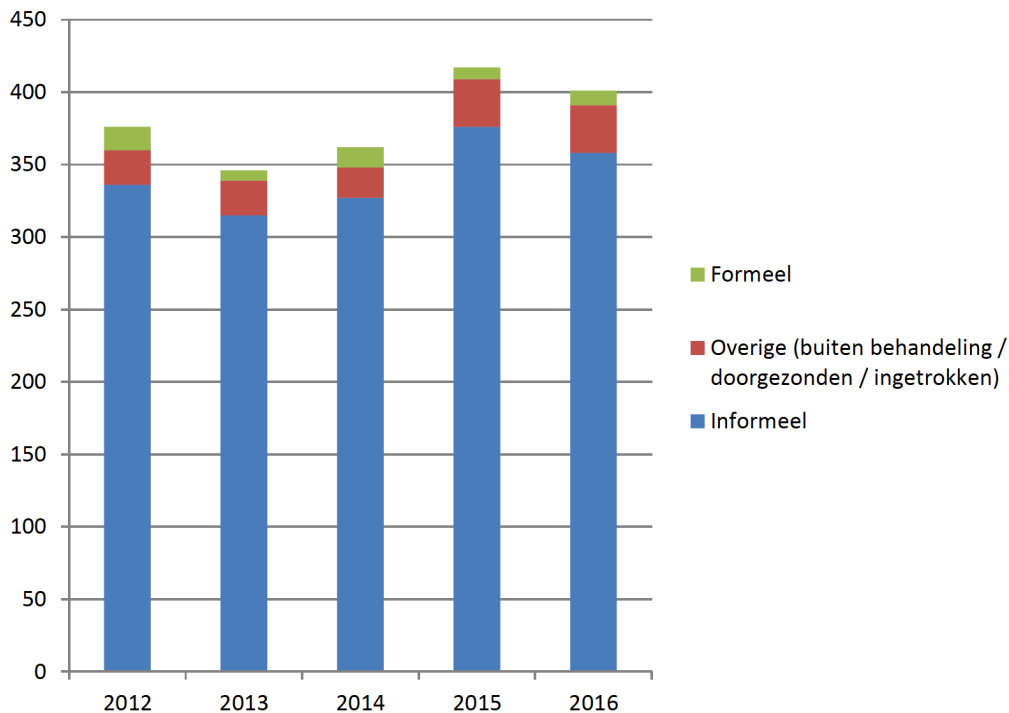


5. HET VERSLAG IN CIJFERS

5.1 Aantal en wijze van afdoening klachten

In 2015 zijn bij de gemeente Venlo in totaal 417 klachten binnengekomen. Dat zijn er 55 meer dan in 2014.

In 2016 is het aantal vervolgens weer gedaald met 16 klachten tot een totaal van 401.



Nadat het aantal klachten een beetje schommelde in de laatste jaren, was er in 2015 echt sprake van een toename.

Het was ook de verwachting dat het aantal klachten in 2015 zou stijgen, omdat de gemeente er taken met veel directe klantcontacten in het sociale domein en taken als grensgemeente bij heeft gekregen.

In 2016 is het aantal echter weer gedaald en als er in de tweede helft van het jaar niet een groter aantal klachten was binnengekomen die te maken had met de verhuizing naar het nieuwe Stads kantoor, zoals klachten over het gebouw, over lange wachttijden in de Stadswinkel en lange wachttijden voor het maken van afspraken in de Stadswinkel, was het aantal nog verder gedaald.

Behandeling van de klachten vonden informeel door een klachtbehandelaar en formeel door de klachtadviescommissie plaats en zijn als volgt afgedaan.

	2012	2013	2014	2015	2016
Informele klachten					
Interventie	336	315	327	376	358
Overige					
Doorgezonden/ buiten behandeling	24	24	21	32	30
Ingetrokken	0	0	1	1	3
Formele klachten					
Gegronnd	1	1	1	2	1
Ongegrond	14	4	10	4	6
Deels gegrond/ Deels ongegrond	1	2	2	1	1
Geen oordeel	0	0	0	1	0
Buiten behandeling gesteld					1
In behandeling					1
Totaal	376	346	362	417	401

Hieronder treft u per domein een voorbeeld van een klacht aan en kunt u zien dat deze uiteenlopende onderwerpen bestrijken.

Domein	Voorbeelden van klachten
Dienstverlening	<p>Te lange wachttijd telefooncentrale / te lange termijn voor het maken van een afspraak / te lange wachttijd in de Stadswinkel.</p> <p>Klachten zijn doorgaans terecht en er zijn excuses aangeboden. Daarnaast is aangegeven dat de wachttijden de aandacht hebben en dat actief geprobeerd wordt de dienstverlening te verbeteren.</p>
Ruimtelijk Fysiek	<p>Klachten over het uitblijven van een reactie op een Melding openbare ruimte. De afdeling is gevraagd alsnog actie te ondernemen of waar nodig beter te communiceren over een wel verrichte actie.</p>
Sociaal Maatschappelijk	<p>Klacht over de wijze waarop de afhandeling van een WMO aanvraag heeft plaatsgevonden. De klacht is gegrond. Het aanvraagtraject is niet juist verlopen. Wel werd gedurende het aanvraagtraject getracht om klagster tegemoet te komen door de onregelmatigheden die tijdens dit traject ontstonden telkens zo spoedig mogelijk te herstellen.</p>

5.2 Categorieën klachten

In het verleden is er meer ingezet op klachtoplossing dan structureel op het leereffect dat van klachten kan uitgaan. Dat komt ook tot uiting in de registratie. Hierin is steeds individueel per klacht aangegeven waar deze betrekking op had en is er niet gerangschikt naar categorie of aard van de klacht. Er is veelal ook sprake van incidenten.

Door de klachten niet naar aard in te delen, is het moeilijker om te overzien welk leereffect er voor de gemeente van een klacht kan uitgaan. Dit leereffect wordt enkel waar mogelijk per geval opgepakt.

Door vanaf 2015 de klachten ook per categorie in te delen en daarnaast in de toekomst aanvullend zichtbaar te gaan maken of er terecht of onterecht wordt geklaagd, zou het gemeente breed mogelijk moeten zijn om het begrip over de aard van de klachten te laten groeien en deze ook beter te kunnen onderverdelen naar meer voorkomende problematiek. Hierdoor zou het leereffect van de klachten voor de organisatie kunnen groeien.

Met ingang van 2015 zijn de klachten onderverdeeld in de volgende categorieën:

Onjuiste informatie	De klager verwijst naar niet correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, in folders en dergelijke. Dit kan ook onjuiste informatie zijn die van een medewerker is verkregen.
Onheuse bejeging	De klager heeft het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaren.
Incorrecte afhandeling	De klager vindt dat de gemeente iets verkeerd heeft gedaan, bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd, niet bereikbaar was, of dat een procedure niet goed is verlopen.
Overig	Klachten die niet duidelijk in een van de andere categorieën thuishoren.

Aan deze categorieën kunnen de volgende algemene leereffecten verbonden worden:

1. Komen er over een afdeling relatief veel terechte klachten over incorrecte afhandeling voor, dan kan dit voor een afdeling een teken zijn dat er ingestoken moet worden op het verbeteren van bijvoorbeeld dienstverlening;
2. Is er sprake van veel terechte klachten over het verstrekken van onjuiste informatie, dan kan dat een teken zijn dat het kennispeil van medewerkers onvoldoende is, en dat hier aandacht aan besteed moet worden;
3. Wordt er terecht en veelvuldig geklaagd over een onheuse bejegening door medewerkers dan kan dat een teken zijn dat een afdeling moet inzetten op het verbeteren van zijn klantbenadering.

Natuurlijk kunnen er ook uit incidenten leereffecten voortkomen, maar dat zal dan meer uit maatwerk moeten bestaan.

Een voorbeeld hiervan is dat naar aanleiding van een incidentele klacht de conclusie getrokken moet worden dat een proces niet helemaal juist is ingericht.

Ook naar aanleiding van een dergelijk incidenteel geval zal aan een afdeling het advies gegeven worden om zo'n proces tegen het licht te houden.

Registratie in 2015

Afdeling	Totaal	Onjuist	Onheus	Incorrect	Overig
Publieke dienstverlening	153	14	18	102	19
Advies en beheer	5	--	--	3	2
Maatschappelijke ontwikkeling	-	--	--	--	--
Samen leven en werken	87	3	29	52	3
Ruimte & Economie	2	--	--	--	2
Openbare Gebouwde Omgeving	132	5	9	90	28
Bestuursstaf	--	--	--	--	--
Overige	6	--	--	--	6
Buiten behandeling/ doorgezonden	32	--	--	--	32
Totaal	417	22	56	247	92

Registratie in 2016

Afdeling	Totaal	Onjuist	Onheus	Incorrect	Overig
Publieke dienstverlening	165	8	12	120	25
Advies en beheer	15	3	--	6	6
Maatschappelijke ontwikkeling	--	--	--	--	--
Samen leven en werken	69	4	15	45	5
Ruimte & Economie	9	--	--	8	1
Openbare Gebouwde Omgeving	107	5	--	89	13
Bestuursstaf	--	--	--	--	--
Overige	3	--	--	--	3
Buiten behandeling/ doorgezonden	33	--	--	--	33
Totaal	401	20	27	268	86

Uit deze registratie blijkt dat zowel de afdeling Publieke Dienstverlening als de afdeling Openbare Gebouwde Omgeving, dé afdelingen met heel veel klantencontacten, het grootste aantal klachten ontvangen over een incorrecte afhandeling. Klagers vinden dat zaken te lang duren of onjuist worden afgehandeld. Dat past bij de taken die deze afdelingen uitvoeren.

De afdeling Samen Leven en Werken daarentegen krijgt het grootste aantal klachten over onheuse bejegening. Ook dit past bij de aard van de werkzaamheden van de afdeling, die veelal persoonlijk zijn en een rechtstreeks gevolg kunnen hebben op de uitkering van burgers. Klagers geven sneller een gevoel van afhankelijkheid van hun coach aan waardoor ongenoegen kan ontstaan over de coach. Gelukkig is dit aantal wel gedaald in 2016 ten opzichte van 2015.

Met het verwerken van de gegevens is gebleken dat ten behoeve van het breder kunnen bepalen van het leereffect er niet alleen op categorie geregistreerd moet worden, maar ook of de klacht terecht of onterecht was. Nu het merendeel van de klachten informeel is afgedaan en daarbij in veel gevallen geen oordeel is gegeven over de vraag of een klacht terecht of onterecht was, is nog niet echt aan te geven welke algemene leereffecten in 2015 en 2016 is uitgegaan van de klachten. Hier zal in 2017 meer aandacht aan gegeven worden.

5.3 De Nationale ombudsman

2015

Uit de door de Nationale ombudsman aangeleverde geanonimiseerde gegevens blijkt dat hij in de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 39 verzoekschriften heeft ontvangen over de gemeente Venlo.

Ook waren er op 1 januari 2015 nog 3 klachten uit 2014 in behandeling, zodat er in 2015 in totaal 42 klachten behandeld zijn.

Van deze 42 klachten zijn er 35 niet in onderzoek genomen om uiteenlopende redenen.

Bijvoorbeeld omdat deze door verwijzen of informeren van de burger direct zijn opgelost, of omdat deze kennelijk ongegrond waren.

7 verzoeken zijn middels interventie opgelost.

In totaal 3 verzoeken zijn, omdat deze nog niet bij de gemeente bekend waren, ter behandeling doorgezonden naar de gemeente en conform de interne klachtenprocedure behandeld.

De No heeft in 2015 geen klacht formeel in onderzoek genomen.

2016

In de periode 1 januari 2016 tot en met 31 december 2016 heeft de Nationale ombudsman 57 verzoekschriften ontvangen.

Ook waren er op 1 januari 2016 nog 3 klachten uit 2015 in behandeling en was er op 1 januari 2017 nog in klacht in behandeling, zodat er in 2016 in totaal 59 verzoekschriften behandeld zijn

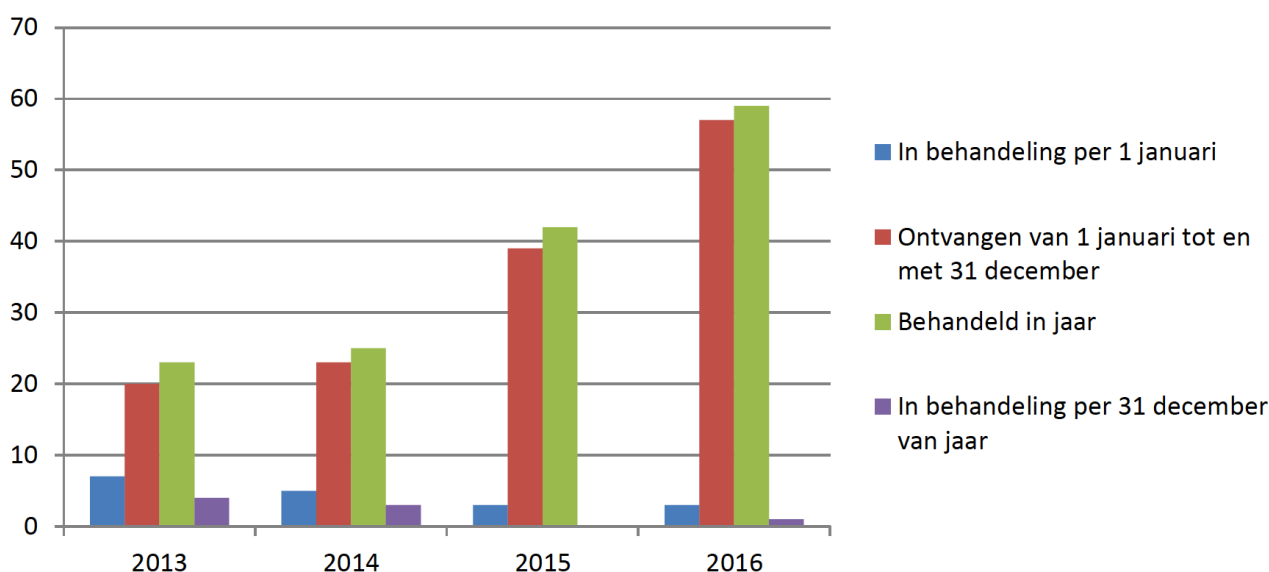
Van deze 58 verzoekschriften zijn er 53 niet in onderzoek genomen om diverse redenen.

5 verzoeken zijn middels interventie opgelost.

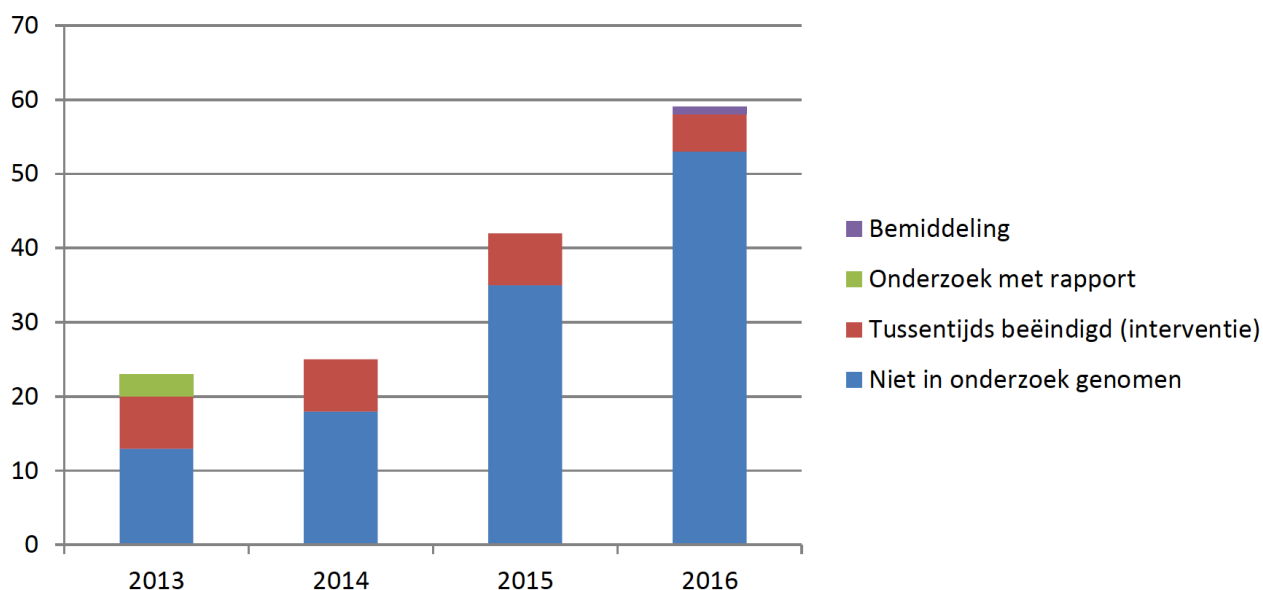
En in totaal 1 verzoek is opgelost door een bemiddeling.

De No heeft in 2016 geen klacht formeel in onderzoek genomen.

De aantallen klachten die de No in de vorige jaren heeft behandeld zijn weergegeven in de onderstaande grafiek:



Deze behandelingen hebben geleid tot het volgende resultaat:



Wat opvalt is dat in de laatste 2 jaar beduidend meer burgers contact gezocht hebben met de Nationale ombudsman met klachten. Het aantal klachten dat daadwerkelijk in onderzoek wordt genomen stijgt niet.

De stijging is mogelijk veroorzaakt doordat de Nationale ombudsman landelijk reclame heeft gemaakt, en in 2016 met een bus tour ook de gemeente Venlo heeft bezocht waar aandacht voor is gevraagd.

Het grootste deel van deze contactmomenten heeft niet geleid tot het in onderzoek nemen van klachten door de Nationale ombudsman maar zoals de ombudsman dit zelf noemt in zijn jaarverslag tot het de burger "de weg wijzen". Dit gebeurde in 2016 landelijk voor 88% en in 2015 voor 85%. Voor Venlo gebeurde dit in 2015 voor 89% en in 2016 voor 90%, hetgeen helemaal in lijn is met de landelijke tendens.

6. ANALYSE EN CONCLUSIES

6.1 Algemeen

Het is aan een klager zelf om te bepalen op welke wijze hij een klacht wil indienen. Voor de gemeente is het belangrijk om dit laagdrempelig mogelijk te maken. Alle klachten, of deze nu mondeling, via een brief, via een mail, via een papieren formulier of via het digitale webformulier binnenkomen, worden in behandeling genomen. Inmiddels komen de meeste klachten via de digitale weg binnen.

In 2015 was er sprake van een stijging in het aantal klachten. Het was ook de verwachting dat het aantal klachten in 2015 zou stijgen, omdat de gemeente er met de decentralisaties een groot aantal taken met veel directe klantcontacten in het sociale domein bij heeft gekregen. Dat is ook gebeurd, maar slechts in beperkte mate. Daarnaast is er ook sprake geweest van een groot aantal klachten over wachttijden bij het Klant Contact Centrum (KCC) die een oorzaak lijken te zijn van de stijging.

In 2016 was er onverwacht weer sprake van een daling. In de 2e helft van 2016 zijn er met de ingebruikname van het nieuwe Stadskantoor juist meer klachten ontvangen over de wachttijden voor het maken van een afspraak in de Stadswinkel en de wachttijd in de Stadswinkel. Daarnaast waren er klachten over het nieuwe Stadskantoor. Al dit niet was gebeurd, was het aantal klachten verder gedaald.

Hierbij moet worden opgemerkt dat er over de afdelingen Openbare en Gebouwde Omgeving en Samen Leven wen Werken veel minder klachten zijn ontvangen, hetgeen een compliment waard is.

6.2 Sociale domein

Met de decentralisaties per 1 januari 2015 zijn er extra taken in het sociale domein bij de gemeente gekomen. Deze taken brengen een groot aantal extra klantencontacten met zich mee van mensen in soms moeilijke situaties.

Het is begrijpelijk dat het oppakken van nieuwe taken en nieuwe werkwijzen tot klachten zou kunnen leiden. Dergelijke veranderingen zijn moeilijk en vergen tijd om aan gewend te raken. In het kader van deze nieuwe taken zijn ook klachten binnengekomen. In totaal zijn er in 2015 20 klachten geregistreerd over dan wel een wijkteam dan wel het mid-office die betrekking hadden op de uitvoering van deze taken.

Dit is nog geen 5 % van het totaal aantal klachten over 2015 en gelet op de verwachte moeilijke overgang lijkt dit aantal niet schrikbarend.

In 2016 waren zijn er 15 klachten geregistreerd over de uitvoering van deze taken. Dat is bijna 4 %.

Wel moet bij deze cijfers ook de vraag gesteld worden of wel voldoende burgers de problemen waar zij tegenaan lopen kenbaar maken aan de gemeente.

In het onderzoek "terug aan tafel, samen de klacht oplossen" van de Nationale ombudsman van 2 maart 2017 constateert de Nationale ombudsman dat de toegang tot de klacht- en bezwaarprocedure onder druk staat. Mensen dienen niet altijd een klacht in bijvoorbeeld omdat zij bang zijn voor de mogelijke gevolgen, om als 'klager' een slecht imago te krijgen. Ook is de complexiteit van het systeem een behoorlijke drempel, omdat niet duidelijk is bij wie een klacht moet worden ingediend als de burger te maken heeft met meerdere organisaties. En als laatste benoemt de Nationale ombudsman het knelpunt dat het probleem dat de burger ervaart, niet altijd netjes, gemakkelijk en eenduidig in een formele klacht kan worden vertaald.

Om deze knelpunten te ondervangen zijn nieuwe “gouden regels” voor een behoorlijke klachtafhandeling geformuleerd, namelijk:

1. Haal drempels weg
2. Los het probleem op
3. Neem zo nodig een standpunt in
4. Leer ervan

De klachtbehandeling in het Sociale domein moet dan ook de aandacht blijven krijgen.

6.3 Klant Contact Centrum (KCC) / Stadswinkel

De klachten uit 2015 en 2016 laten een knelpunt zien bij de afdeling Publieke Dienstverlening, waar beduidend vaak geklaagd werd over wachttijden. Het betrof wachttijden bij het callcenter, de lange termijn voor het maken van een afspraak en de wachttijd in de Stadswinkel.

Deze klachten waren doorgaans terecht en er zijn excuses aangeboden. Daarnaast is aan klagers aangegeven dat de wachttijden de aandacht hebben en dat actief geprobeerd wordt de dienstverlening van het callcenter en in de Stadswinkel te verbeteren.

De signalen van onder andere de klachten over de wachttijden zijn reeds langer onderkend door het college. Hier is actief mee aan de slag gegaan en onderzocht wordt op welke wijze de klachten over de wachttijden naar de toekomst toe voorkomen kunnen worden.

Recent is er voor gekozen om extra avondopenstellingen te laten plaatsvinden in de Stadswinkel om zo de wachttijden te verkleinen.

6.4 2015 en 2016

De tendens van de laatste jaren is dat een groot aantal klachten op informele wijze kan worden afgedaan. In 2015 en 2016 was dat 90% en 89% van de ingekomen klachten.

Het is de input van de betrokken teams zelf, die er met name voor zorgt dat dit hoge percentage van informele afhandeling is behaald. Zonder deze input was dit niet mogelijk en dat is een compliment waard voor alle betrokken teams.

Slechts 2 tot 2,5 % van de klachten is formeel opgepakt. Nu bij deze formeel behandelde klachten ook nog eens sprake is van een gering aantal gegronde klachten, rechtvaardigen deze niet het trekken van algemene conclusies over de dienstverlening. Ook dit betreft met name incidenten, waar in een specifiek contact iets niet goed verloopt of waar dit zo ervaren wordt door de klager.

De mensen weten de klachtenprocedure goed te vinden. De meeste klachten bereiken rechtstreeks de gemeente. Slechts enkelen zijn er via de landelijke (adverterende) Nationale ombudsman binnengekomen.

Het aantal burgers dat gebruik maakt van de digitale weg wordt ook steeds groter. Veel mensen vinden het webformulier of sturen een e-mail. Slechts een enkeling stuurt nog een (handgeschreven) brief.

De klachten die via de digitale weg binnenkomen kunnen sneller opgenomen worden in het digitale klachtensysteem. En doordat zo veel als mogelijk digitaal gecommuniceerd wordt met deze klagers, verlopen behandelingen ook sneller.

7. DOORKIJK NAAR DE KOMENDE PERIODE

7.1 Decentralisaties

De veranderingen rondom de decentralisaties zullen nog steeds aandacht blijven vragen en burgers en medewerkers zijn nog niet helemaal gewend aan de veranderingen. Dit zal tot klachten kunnen blijven leiden.

Het onderbrengen van deze klachten in het bestaande proces lijkt goed te zijn verlopen. Wel is hier ook nog verdere onderlinge afstemming en groei noodzakelijk in de samenwerking tussen wijkteams en klachtbehandelaars. De wijkteamcoördinatoren en de medewerkers vanuit ook andere organisaties moeten deels nog wennen aan deze situatie en de inzet die van hen gevraagd wordt. Hier wordt in de komende periode samen verder aan gewerkt.

Gelet op de resultaten van het al eerder genoemde onderzoek “Terug aan tafel, samen de klacht oplossen” van de Nationale ombudsman moet er bijzondere aandacht blijven voor de klachten in het Sociale domein en de vraag of burgers wel goed weten bij wie ze terecht kunnen. Er worden nagenoeg geen eisen gesteld aan de wijze van indiening van een klacht. Er zal daarnaast nog alerter gekeken moeten gaan worden of er op andere wijze signalen kunnen worden opgepakt dat er knelpunten bestaan. Ook zal actief gezocht worden naar problemen en niet afgewacht worden tot mensen een signaal geven. Deze nieuwe werkwijze gaan we in de komende periode verder vorm geven.

7.2 Professionaliseren proces

In 2015 is bevestigd of het klachtenproces nog beter, sneller of mogelijk handiger kan worden ingericht met het doorlichten van het proces in het kader van SLIM (Samenwerking, Lean, Integraal en Medewerkers).

Hierin is bevestigd wat praktisch beter of sneller kan verlopen, maar ook wat inhoudelijk aan het proces nog verbeterd kan worden. Enkele kleinere punten zijn direct doorgevoerd en andere verbeterpunten vergen nog verdere uitwerking en afstemming met de teamleiders die regelmatig met klachten te maken hebben.

Ook het verder uitwerken van het directe vervolg op de klachtbehandeling, namelijk het beter inzetten van het leereffect dat van alle - ook de informele - klachtbehandelingen kan uitgaan, moet nog verder worden opgepakt met de betrokken teamleiders.

7.3 Besturingsfilosofie

In juni 2015 is de Besturingsfilosofie van de gemeente Venlo vastgesteld. Hierin zijn de zeven principes van cradle to cradle vertaald naar zeven uitgangspunten van sturing en organisatie. Ook bij de behandeling van klachten zal gehandeld worden conform deze uitgangspunten. Meer concreet zal aandacht zijn voor de verbetering van het proces zoals hierboven beschreven. Het zou ook een mogelijkheid zijn om het klachtproces te verbeteren door in lijn met de Besturingsfilosofie meer helderheid te creëren naar de burgers en medewerkers toe over het normenkader waar aan getoetst wordt.

Het normenkader zou voor de burger via de website zichtbaar gemaakt kunnen worden. Voor de medewerkers kan het normenkader worden opgenomen in de ambtelijke gedragscode. Vervolgens zal in het rapport van bevindingen dat wordt opgesteld in het kader van de behandeling van een formele klacht specifiek geconcretiseerd worden aan welke normen is getoetst en hoe dit is beoordeeld. Dan wordt de toetsing aan het normenkader zichtbaarder. Nu is de toetsing nog in meer algemene zin gerelateerd aan de behoorlijkheid van de concrete gedragingen en worden de onderzochte normen niet steeds concreet benoemd.

Op deze wijze wordt meer helderheid gecreëerd in en over de klachtbehandelingen zelf. Tenslotte moet nog worden bekeken in hoeverre ook bij de informele klachtbehandelingen beoordeeld kan worden welke normen in het geding zijn. Bij informele behandelingen vindt geen oordeel over de klacht plaats.

7.4 Uitkomsten onderzoek raads werkgroep over klachtafhandeling

In 2016 is er ten behoeve van de raads werkgroep Ombudsman een behoefteonderzoek verricht naar klachtbehandeling. Dit onderzoek is uitgezet bij een gemeentepanel en bij een aantal klachtindieners.

Uit de resultaten van dit onderzoek komt onder andere een heel ander beeld naar voren dan je op grond van de in dit verslag opgenomen gegevens zou verwachten. Nu er in ongeveer 90 % van alle klachten sprake is van een informele afhandeling, er jaarlijks gemiddeld slechts 10 klachten formeel behandeld hoeven te worden en de afhandelingstermijnen voor 96 % binnen de wettelijke termijnen blijven, lijkt het alsof de klachtafhandeling prima verloopt.

Uit het raadsonderzoek komt echter naar voren dat een groot aantal burgers en klachtindieners ontevreden is over de snelheid, de klantvriendelijkheid en de duidelijkheid van de klachtafhandeling.

Uit een nadere analyse van de klachtindieners blijkt dat de ontevredenheid over snelheid al ontstaat na 2 weken, terwijl de wet een afhandeltermijn van 6 weken mogelijk maakt. Hierdoor ontstaat een discrepantie tussen juridisch juist handelen en wat door de burgers als goed ervaren wordt.

Natuurlijk wordt steeds getracht een klacht zo snel als mogelijk af te handelen, maar door allerlei omstandigheden is het altijd mogelijk dat een langere periode dan 2 weken noodzakelijk is om tot een goed antwoord te komen.

Uit dit onderzoek blijkt verder dat bij een afhandelingsperiode die tussen 1 week en 2 weken ligt de klachtbehandeling voor wat betreft de duidelijkheid en de klantvriendelijkheid als het beste ervaren wordt. Dan is over beide aspecten slechts 14% van de respondenten ontevreden.

Hierbij moet ook in overweging genomen worden dat er in dit jaarverslag slechts gekeken is naar het onderdeel klachtbehandeling op grond van artikel 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Het begrip klacht op zich wordt vaak in veel bredere zin gebruikt. Een melding over de openbare ruimte is bijvoorbeeld geen klacht, omdat deze niet gaat over een gedraging. Pas als deze melding niet tijdig of juist opgepakt wordt, kan er een klacht ingediend worden. Daarnaast speelt voor een burger op het moment van klacht indienen al langer een probleem en deze is dan al ontevreden of boos. In de beoordeling van het handelen is dan mogelijk ook een oordeel over het totaal van handelen gegeven.

Gelet op de resultaten van dit onderzoek is het duidelijk dat er op korte termijn pro actief aan de slag gegaan moet worden met het doorontwikkelen van het klachtproces en met name de informele klachtbehandeling. Dit stond feitelijk ook al gepland vanuit het hierboven reeds genoemde professionaliseren van het proces en het uitvoering geven aan de Bestuursfilosofie. Samen met de meest betrokken teamleiders zal bezien worden hoe het proces zo goed mogelijk kan aansluiten bij de wensen over snelheid, duidelijkheid en klantvriendelijkheid.

Er zal onder meer gekeken moeten worden naar de behoeften van de burger, wat deze wil bereiken met het indienen van een klacht en hoe de gemeente de burger hier zo goed mogelijk van dienst kan zijn.

Hiervoor is het noodzakelijk dat het proces hier zo goed mogelijk bij aansluit, zodat er goede en vernieuwde afspraken gemaakt moeten worden over de vorm van de klachtbehandeling, en over de rollen van klachtcoördinator, teamleider en medewerker in de behandeling van de klacht. Hierbij zal ook aandacht gegeven worden aan het in afstemming met bijvoorbeeld de teamleider meegeven van een oordeel aan de klachten die informeel worden afgedaan, zodat de leereffecten die hieruit naar voren kunnen komen, beter kunnen worden benut.

BIJLAGE

Bijlage 1

BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

In een (formele) klachtbehandeling zal worden getoetst of de overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen. Om dit op een goede wijze te kunnen toetsen heeft de Nationale ombudsman behoorlijkheidsnormen vastgesteld. Aan de hand van deze normen kan worden vastgesteld of bij de uitvoering van taken op een behoorlijke manier is omgegaan met burgers en hun belangen.

De behoorlijkheidsnormen voor de overheid bestaan uit 22 regels, die elk van een korte toelichting zijn voorzien.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

OPEN EN DUIDELIJK

1. Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

2. Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

3. Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

4. Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

RESPECTVOL

5. Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

6. Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

7. Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

8. Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

9. Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

10. Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

BETROKKEN EN OPLOSSINGSGERICHT

11. Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.

12. Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-) instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties.

De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

13. Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

14. Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

15. De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

EERLIJK EN BETROUWBAAR

16. Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

17. Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

18. Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

19. Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

20. Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

21. Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goede functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

22. Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

Bijlage 2

