



Jaarverslag 2023 Ombudsfunctionaris Gemeente Nieuwegein



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord.....	2
Inleiding.....	3
Uitgangspunten van dit jaarverslag	4
Missie.....	4
Definitie van begrip klacht.....	4
Verschil bezwaarschrift en klacht	4
Categorieën klachten.....	4
Behandeling van een klacht.....	5
Beoordeling klacht.....	6
Cijfers gehele gemeente	7
Overige klachten.....	9
Rapport Nationale ombudsman 2023	9
Analyse	10
Betrouwbare overheid.....	10
Verharding van de samenleving	10
Richtlijn Aanhoudend en Grensoverschrijdend Klaaggedrag	11
Beleid.....	11
Dienstverlening.....	14
De cijfers per afdeling.....	17



Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag over 2023. Fijn dat u de tijd neemt om het te lezen! Dit jaarverslag is opgesteld door Tom Reinders en Frank Ludin. Op dit moment bestaat het ombudsteam uit drie medewerkers; Frank Ludin (ombudsfunctionaris), Marjanne Luca (ondersteuner) en Tom Reinders (plaatsvervangend ombudsfunctionaris).

De analyses en trends die besproken zijn worden in gezamenlijk overleg geformuleerd. In tegenstelling tot eerdere jaarverslagen, hebben we er dit jaar voor gekozen om de analyses op organisatieniveau te doen en niet per afdeling. Dit, omdat we merkten dat de thematiek voortkomt uit een aantal mechanismes die organisatiebreed spelen. Weliswaar zorgt dit voor afdelings specifieke problematiek, maar het onderliggende patroon is vaak hetzelfde.

In 2023 was het eerste volledige jaar dat de samenleving weer open was en nergens nog speciale maatregelen gelden die aan corona zijn gekoppeld. Ook waren er Tweede Kamer verkiezingen.

We zien dat de maatschappelijke polarisatie, de verruwing van omgangsvormen en het wantrouwen in de overheid (allemaal zaken die tijdens corona zichtbaar werden) na de uitslag van die verkiezingen een vlucht hebben genomen. Dat heeft zijn uitwerking op alle vormen van dienstverlening van de gemeente Nieuwegein en dus ook op ons werk.

De cijfers, conclusies en analyses in dit jaarverslag laten dat ook zien.

Desondanks hopen wij dat de analyses en aanbevelingen in dit jaarverslag bij kunnen dragen aan een open dialoog met Nieuwegeinse inwoners en ondernemers, want uiteindelijk moeten we het samen doen!



Inleiding

Dit jaarverslag biedt een overzicht van het aantal klachten dat gedurende het verslagjaar 2023 bij de gemeente Nieuwegein is binnengekomen.

Zoals gezegd, hebben we dit jaar voor een andere opzet gekozen.

Als eerste nemen we u mee in onze missie en de verschillende definities die worden gebruikt wanneer de gemeente te maken krijgt met onvrede van inwoners.

Daarna volgen de cijfers en zetten we die in perspectief ten opzichte van vorig jaar.

Ten derde analyseren we de trends die wij hebben waargenomen, trekken we conclusies en doen we naar aanleiding daarvan onze aanbevelingen.

Ten slotte worden de cijfers per afdeling besproken en in perspectief geplaatst, waarbij alleen de afdelingen genoemd worden waar klachten zijn ontvangen.

Afdelingen waar geen klachten zijn binnengekomen, worden niet vermeld.

Voor dit jaarverslag is ervoor gekozen om te werken met een generieke vorm van klachtcategorieën, zodat de cijfers jaarlijks met elkaar kunnen worden vergeleken. In het hoofdstuk 'Uitgangspunten van dit jaarverslag' gaan we hier verder op in en geven we een toelichting.

N.B. Medewerkers van de gemeente Nieuwegein hebben het hele jaar door voortdurend contact met inwoners en ondernemers. Het gaat om opgeteld tienduizenden contacten. De ombudsfunctionaris komt alleen in actie als er in het contact met de gemeente iets dusdanig misgaat, dat men er voor kiest om een klacht in te dienen.

Wij wensen u veel leesplezier!

Frank Ludin, Marjanne Luca en Tom Reinders



Uitgangspunten van dit jaarverslag

In dit hoofdstuk schetsen we de uitgangspunten waar we rekening mee houden in de behandeling van klachten. Daarnaast leggen we uit waarom er in dit jaarverslag andere keuzes zijn gemaakt ten opzichte van het vorige jaarverslag.

Missie

- Wij verbinden inwoner en gemeente op momenten dat de inwoner vastloopt.
- Wij helpen de organisatie bij het werken volgens de bedoeling zodat zij (beter kunnen) aansluiten bij de leefwereld van de inwoner.

Definitie van begrip klacht

De Gemeente Nieuwegein verwijst voor een definitie van het begrip "klacht" naar hoofdstuk 9, titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht. Daarin staat:

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Verschil bezwaarschrift en klacht

In sommige gevallen wordt een bezwaarschrift verward met een klacht.

Een bezwaarschrift kan ingediend worden tegen een besluit. Hierbij is het belangrijk dat het besluit voldoet aan de juridische regels.

Tijdens de behandeling van de klacht is dat onderscheid van belang. Het is niet de bedoeling dat we ons gaan mengen in de bezwaarschriftenprocedure. Daarom is de regel dat we geen klachten in behandeling nemen als de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen de klager bezwaar kan maken of had kunnen maken. Cijfers over bezwaarprocedures staan in een apart jaarverslag van de commissie bezwaar.

Categorieën klachten

Klachten worden onderverdeeld in 4 categorieën. Te weten beleid, gedrag, kennis en dienstverlening. Hieronder volgt een uitleg per categorie, zodat de lezer weet welke soort klachten onder de categorie vallen.

Beleid

Klachten die in de categorie 'beleid' vallen zijn gericht op inwoners die zich hier niet in kunnen vinden of de het niet eens zijn met hoe het beleid wordt



uitgevoerd. Dit gaat ook over de manier van communicatie in de uitvoering van beleid.

Gedrag

Klachten in de categorie 'gedrag' gaan over hoe inwoners zich behandeld voelen door medewerkers van de gemeente.

Kennis

In deze categorie staan de klachten van inwoners en ondernemers die vinden dat ze onjuiste of onvolledige informatie van medewerkers van de gemeente hebben ontvangen.

Dienstverlening

Klachten in deze categorie gaan over hoe de inwoner de dienstverlening van de gemeente ervaart. Een groot deel van deze klachten gaat over de communicatie tussen de organisatie en de inwoner (terugbellen/mailen, duidelijkheid van gegeven informatie, tone-of-voice in het contact)

Behandeling van een klacht

Klachten worden behandeld volgens de *Klachtenregeling gemeente Nieuwegein 2019*. Die regeling schrijft drie fases in de behandeling van een klacht voor.

a. informele behandeling:

Als iemand zich met een klacht tot de gemeente wendt, wordt geprobeerd deze direct op te lossen door middel van een informeel gesprek. Bij ontevredenheid over de wijze waarop de klacht in dit stadium is afgehandeld wordt de klager altijd gewezen op de mogelijkheid om de formele interne behandeling te volgen.

b. formele interne behandeling:

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en met in achtneming van de bepalingen in dit reglement.

c. formele externe behandeling:

Het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht, uitgevoerd door de Nationale ombudsman, na afronding van de formele interne behandeling in eerste instantie.

Geen strikt juridische toets op klacht tijdens informele behandeling

Juridisch gezien gaat een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan jegens een inwoner. Aangezien de gemeente Nieuwegein in haar regeling kiest voor een mogelijkheid tot 'informele behandeling' van klachten en de klachten voor het grootste gedeelte worden opgelost via die weg, kiezen we ervoor om de



klachten die wij binnenkrijgen over beleid of de uitvoering daarvan ook te noemen in dit jaarverslag. Daarbij formuleren wij ook aanbevelingen. De belangrijkste reden dat we dit doen is dat inwoners het vaak niet eens zijn met de belangenafweging in beleid.

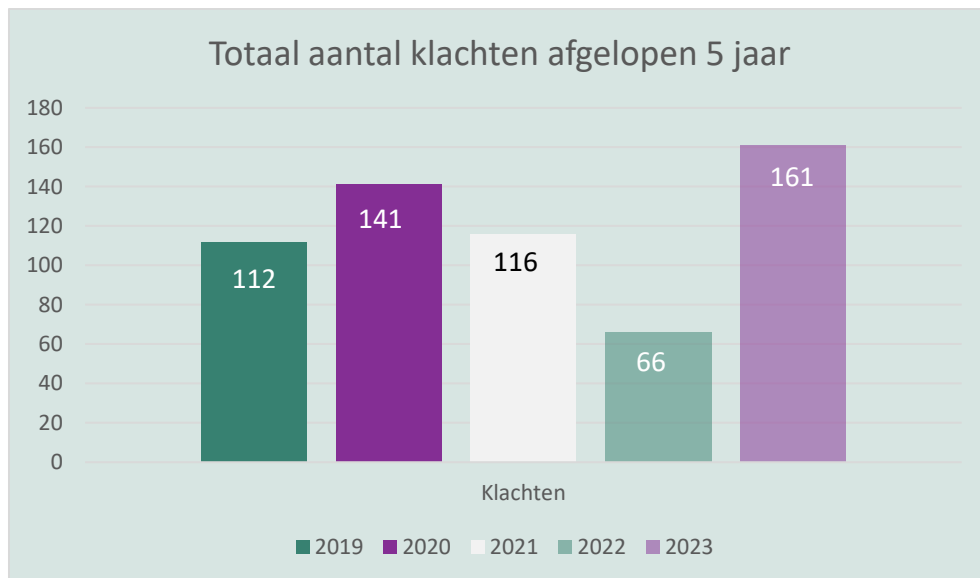
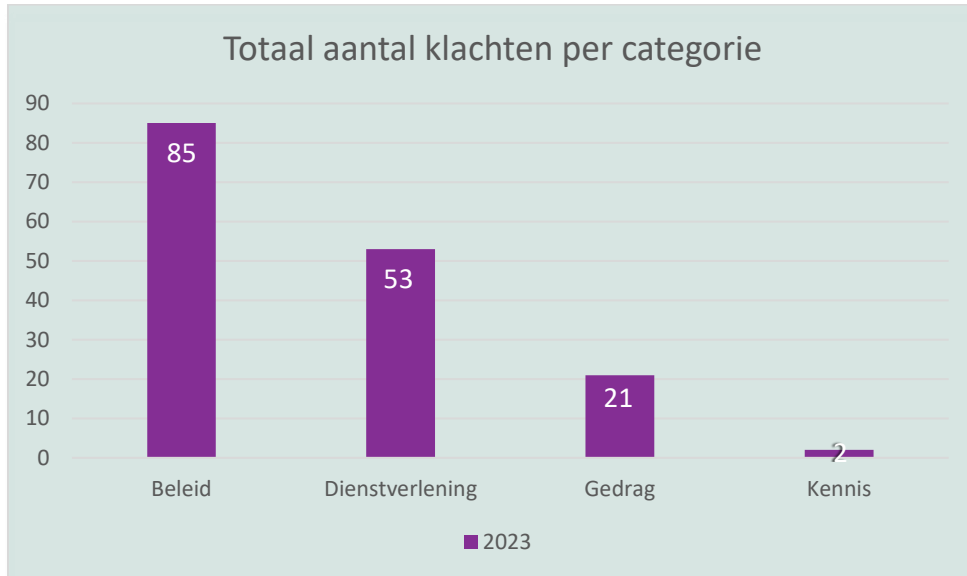
Beoordeling klacht

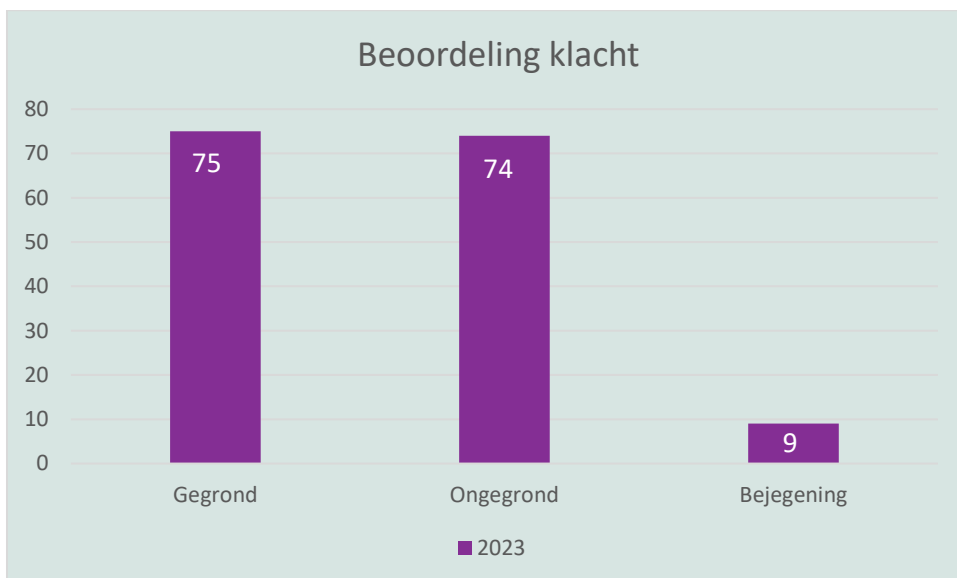
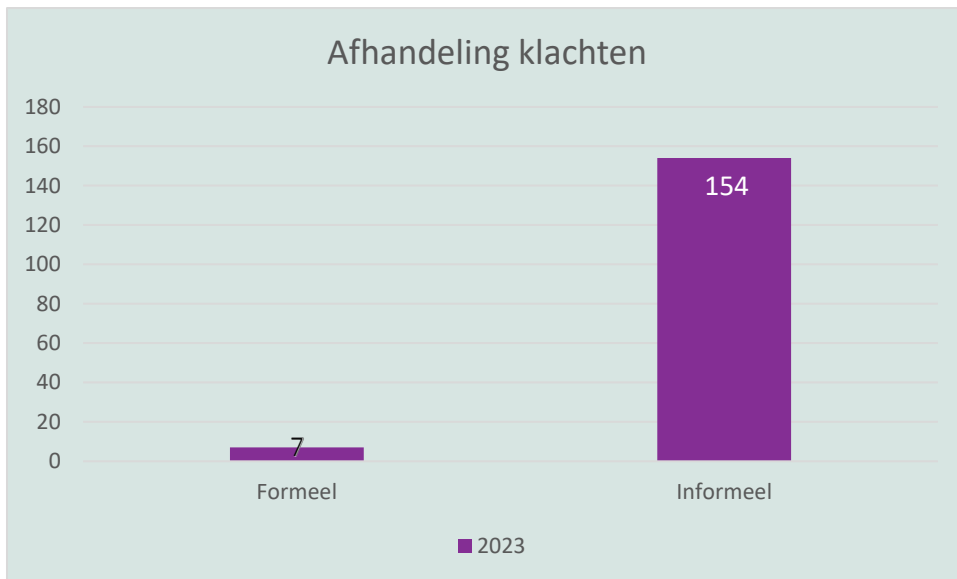
Na het klachtonderzoek vindt een beoordeling van de klacht plaats. In de gemeente Nieuwegein kan een klacht gegrond of ongegrond zijn. Om dat te beoordelen stellen we onszelf de vraag of de gemeente iets had moeten doen in de situatie. Zo ja, dan is het oordeel gegrond. Zo nee, dan is het oordeel ongegrond. In sommige gevallen is het ingewikkeld of een klacht gegrond of ongegrond is. Dit speelt met name bij klachten over het contact tussen een medewerker en een inwoner. Iemand kan de bejegening door een medewerker als onprettig ervaren, terwijl deze medewerker naar zijn of haar eigen beleving zich juist heeft ingespannen om zo goed mogelijk bij die inwoner aan te sluiten. Daarom kan het, net als vorig jaar, zijn dat een klacht onder 'bejegening' valt. Daardoor is de beoordeling van de klacht onder te verdelen in drie categorieën: gegrond, ongegrond en bejegening.



Cijfers gehele gemeente

De cijfers van 2023 worden gepresenteerd in staafdiagrammen.





Overige klachten

Een aantal klachten ging over uitvoeringsorganisaties van de gemeente. Met de komst van de ondergrondse containers kregen een aantal klachten over dat het vuilnis niet werd opgehaald en dat de RMN niet bereikbaar was of hun beloftes niet nakwam. Deze klachten hebben we verzameld en onder de aandacht gebracht bij afdeling Openbaar Domein. De klachten zijn opgepakt in accounthouders gesprekken met de RMN.

Hetzelfde geldt voor uitvoeringsorganisaties van het Sociaal Domein. Voor uitvoeringsorganisaties hanteren we dezelfde werkwijze. Als er opvallend veel klachten binnenkomen dan bundelen we ze en sturen ze naar de accounthouder van de uitvoeringsorganisatie, met het verzoek om dit te bespreken in jaarlijkse gesprekken.

Rapport Nationale ombudsman 2023

Dit jaar heeft de nationale ombudsman 14 verzoeken binnengekregen die betrekking hadden op de gemeente Nieuwegein. Daarvan heeft de Nationale ombudsman er 13 behandeld. In alle gevallen heeft de Nationale ombudsman informatie gegeven of de verzoeker doorverwezen. Dat betekent dat er geen aanleiding is geweest om een onderzoek uit te voeren naar de klachtafhandeling van de gemeente Nieuwegein. Een van de verzoeken is nog niet in behandeling genomen. In 2022 kwamen totaal 8 verzoeken binnen. In alle gevallen heeft de Nationale ombudsman informatie gegeven of de verzoeker doorverwezen.



Analyse

Betrouwbare overheid

Aan de hand van voorbeelden waarover veel klachten zijn binnengekomen bespreken we de verbeterpunten die gerealiseerd kunnen worden om beter aan te sluiten bij de leefwereld van de inwoner.

We kiezen er dit jaar voor om in te zoomen op de categorieën beleid en dienstverlening, omdat daar verreweg het meeste om te doen is geweest. We bespreken de categorieën aan de hand van een sprekend voorbeeld waar veel klachten over zijn binnengekomen. Voor we dat doen schetsen we even een algemeen beeld van wat wij hebben ervaren dit jaar en wat voor actie we naar aanleiding daarvan hebben genomen.

Verharding van de samenleving

Afgelopen jaar wordt er een verontrustende trend zichtbaar in de samenleving die invloed heeft op het type klaaggedrag. De toenemende verharding van de samenleving heeft een merkbare impact op de manier waarop inwoners klachten uiten en hoe deze klachten worden behandeld.

Het klaaggedrag dat wij tegenwoordig zien vereist vaak aanzienlijk meer tijd om te behandelen dan voorheen. Ook kost het negatieve energie van het ombudsteam en van de collega's die de klacht behandelen. Waar wij voorheen in staat waren om constructief samen te werken met elkaar en met de inwoner om zo snel tot een goede oplossing te komen, lijkt het tegenwoordig vaak een stuk moeilijker om tot een bevredigende uitkomst te komen.

Een grotere groep inwoners uit zich agressief, gaat schelden of is op andere manieren zo grensoverschrijdend, dat het bijna onmogelijk is om in gesprek te gaan. Laat staan om een passend antwoord te bieden op de klacht. Bovendien worden wij soms zelf het persoonlijke doelwit van de klager, waarbij onze rol als onafhankelijke bemiddelaar verloren lijkt te gaan.

Ook kiezen inwoners er vaker voor om hun gelijk via steeds andere routes te willen halen, als de oorspronkelijke weg hen niet brengt wat ze voor ogen hebben. Zo kan een onderwerp dat als klacht werd ingebracht, via een andere route bijvoorbeeld als bezwaar of Woo- of AVG-verzoek worden ingediend. Dit maakt dat een onevenredig aantal medewerkers met dezelfde inwoner en hetzelfde onderwerp bezig is, soms zonder dat men dit van elkaar weet. Elke route kost uiteraard ook veel tijd en dit gaat dan weer ten koste van andere vragen of klachten.



De organisatie heeft aangegeven om het onderwerp “de betrouwbare en weerbare overheid” op te nemen in de concernagenda. Het doel zal onder andere zijn om medewerkers te trainen, weerbaarder te maken en tools te geven om met grensoverschrijdend gedrag van inwoners om te gaan.

Richtlijn Aanhoudend en Grensoverschrijdend Klaaggedrag

Door deze ervaringen hebben we besloten om een *Richtlijn Aanhoudend en grensoverschrijdend klaaggedrag* op te stellen. Deze richtlijn is om inwoners duidelijkheid te geven wat de grenzen zijn van acceptabel klaaggedrag. Daarnaast staat een duidelijk escalatiemodel beschreven dat medewerkers handvatten geeft over hoe ze met dit soort gedrag om moeten gaan.

Wij hopen dat deze richtlijn zal bijdragen aan een constructieve dialoog tussen inwoners en de gemeente over gewenst gedrag, en dat wij als ombudsteam onze tijd effectiever kunnen besteden aan het bieden van oplossingen voor klachten die recht doen aan zowel de belangen van de klager als die van de Nieuwegeinse samenleving als geheel.

Beleid

In het afgelopen jaar is er een flink aantal klachten binnengekomen over de plaatsing van laadpalen in verschillende wijken.

'Ik kom terug van vakantie en ineens staat er een laadpaal op de plek waar ik normaal altijd mijn auto neerzet.'

Opvallend was dat veel inwoners verrast waren door de komst van deze laadpalen. Het bleek dat zij niet op de hoogte waren van de besluiten die leidden tot de plaatsing ervan. Deze informatie werd vaak alleen gepubliceerd in lokale bladen en op www.officielebekendmakingen.nl. Juridisch gezien is het proces in orde, maar het sloot niet aan bij de leefwereld van de inwoners. Dit resulteerde in gevoelens van frustratie en onbegrip, omdat inwoners vaak geconfronteerd werden met een voldongen feit.

Inwoners hebben het gevoel dat de gemeente weet dat inwoners niet altijd de website van de officiële bekendmakingen in de gaten houden. Volgens hen hoopt de gemeente daarmee te voorkomen dat er bezwaar wordt gemaakt. Deze gedachte versterkt het wantrouwen in de (lokale) overheid. Deze ontwikkeling doet zich niet alleen voor bij de plaatsing van laadpalen, maar ook op andere beleidsterreinen.

'Ze zetten de besluiten bewust op websites waar een normaal mens nooit op kijkt. Zodat wij geen mogelijkheid meer hebben om bezwaar te maken.'



Tot slot speelt parkeerdruk een belangrijke rol. Inwoners vragen zich af of de gemeente wel rekening houdt met hun behoeften. Ze vinden dat er onvoldoende naar hen wordt geluisterd en dat ze niet mogen meedenken in het besluitvormingsproces.

'Ik kan mijn auto al nergens kwijt en niemand rijdt hier een elektrische auto. Dus waarom dan nóg meer laadplekken.'

Op basis de binnengekomen klachten concluderen wij dat er stappen ondernomen kunnen worden om de communicatie en betrokkenheid van inwoners te verbeteren. Het

uiteindelijke doel is het versterken en herstellen van het vertrouwen in de overheid.

Aanbeveling

- Het is cruciaal om communicatiekanalen te gebruiken die aansluiten bij de leefwereld van inwoners. Daardoor stel je hen in staat om actief deel te nemen aan het besluitvormingsproces. Daarnaast moet er meer uitleg gegeven worden over de redenen waarom er gekozen wordt voor bepaalde locaties voor laadpalen. Een alternatief is om inwoners actief in te lichten over de mogelijkheid zich te abonneren op 'berichten over uw buurt' (www.overheid.nl/berichten-over-uw-buurt).
- Het is essentieel dat de overheid streeft naar openheid en eerlijkheid in haar communicatie met inwoners, om zo het vertrouwen te behouden en te versterken. Dat betekent dat het in sommige gevallen nodig is om een stapje extra te zetten in plaats van alleen de juridisch noodzakelijke stappen.

Een ander groot deel van de klachten ging over de vervanging van klike's door ondergrondse containers bij hoogbouwwooningen.

Goede start!

De gemeente heeft in dit geval veel meer energie gestoken in het participatietraject. Dit heeft voor meer duidelijkheid gezorgd bij de inwoners, maar er zijn er ook een aantal uitdagingen naar voren gekomen die extra aandacht vragen.

'Ik ben bang voor geluidsoverlast doordat de hele dag de klep open en dicht wordt gesmeten.'



'Wij kunnen helemaal niet zo ver lopen met een zware vuilniszak.'

Inwoners kregen de mogelijkheid om hun voorkeur uit te spreken over de locatie van de centrale ondergrondse containers. Hierdoor konden zij hun input leveren voor het uiteindelijke besluit. Ondanks deze aanpak, bleek toch dat het proces nog niet helemaal aansloot bij de leefwereld van bepaalde groepen inwoners. Veel mensen die slecht ter been zijn hadden hier problemen mee. Voor deze groep waren eigenlijk alle mogelijke locaties te ver weg. Zij moeten nu het huis uit en een stukje lopen met hun afvalzak, terwijl ze hun afval vóór de verandering inpandig kwijt konden. Eenzelfde soort probleem ontstond bij inwoners die op een 'verzorgd wonen' locatie wonen. Bij deze groep inwoners is het per definitie duidelijk dat ze niet in staat zijn om een stuk te lopen met een vuilniszak.

Weer andere inwoners maakten zich zorgen over de vervuiling op straat. Het blijkt dat inwoners niet altijd even netjes hun afval in de container plaatsen of denken dat grofvuil ook naast de container geplaatst kan worden. Inwoners zijn bang dat daardoor hun woning in waarde daalt. Want: "wie wil er nou uitkijken op een vuilnisbelt?"

'Ik wil niet uitkijken op een vuilnisbak. En straks wordt hier ook afval naast de container neergezet, net als bij andere containers.'

Door participatie op een andere manier in te steken, kan de overheid laten zien dat zij daadwerkelijk luistert naar de behoeften van haar burgers en bereid is om samen met hen te werken aan oplossingen die recht doen aan de diversiteit van de samenleving.

Aanbeveling

- Om deze uitdagingen aan te pakken en het participatieproces te verbeteren, is het van essentieel belang om het inwonersperspectief centraal te stellen. Dit betekent dat er meer aandacht moet worden besteed aan groepen inwoners die specifieke behoeften hebben, zoals mensen die slecht ter been zijn of wonen in een 'verzorgd wonen' complex.
- Als je dan besluit geen uitzondering te maken voor groepen, besteed in het participatietraject dan aandacht aan hoe ouderen ondersteund kunnen worden bij het wegbrengen van afval.
- Het probleem is dat afval beter gescheiden moet worden. Je zou ervoor kunnen kiezen om hierover met inwoners het gesprek aan te gaan. Wellicht komen zij met oplossingen waar je als gemeentelijke organisatie nog niet aan had gedacht.



In de nacht van 6 op 7 mei 2023 werd de nachtrust van veel inwoners ernstig verstoord door een rave party die plaatsvond bij de plofsluis. Inwoners klaagden massaal over het niet ingrijpen door de gemeente. Hun grootste zorg: wordt de gemeente Nieuwegein een plek waar je illegaal een rave party kan organiseren? In een persoonlijke reactie keurde de burgemeester de rave party af en legde zij uit dat er ter plekke een afweging gemaakt moest worden tussen verschillende belangen. Omdat politie en gemeente over onvoldoende mankracht beschikten om de party te beëindigen, is er gekozen om afspraken te maken met de organisatie. Helaas bleek dat die niet werden nagekomen. De reactie van de inwoner op dit bericht: 'De burgemeester vindt de nachtrust van de inwoner kennelijk minder belangrijk dan het houden van een rave party.'

Terugkijkend was dit een goed moment geweest waarop de gemeente had kunnen laten zien dat ze er voor haar inwoners is en naar hen luistert. Bijvoorbeeld door de inwoners die klachten hadden ingediend uit te nodigen voor een kop koffie met de burgemeester om daar hun zorgen te uiten en samen te brainstormen over oplossingen.

Dienstverlening

Veel klachten die jaar in, jaar uit, terugkomen gaan over bereikbaarheid en oppakken van terugbelverzoeken. Inwoners ervaren onbereikbaarheid van ambtenaren. Als je een mailtje stuurt wordt er niet gereageerd. Als je belt en een terugbelverzoek achterlaat word je niet teruggebeld, zelfs als je meerdere terugbelverzoeken achterlaat. Het is ongelooflijk voor inwoners dat een ambtenaar onbereikbaar is. "Ze zijn er toch voor de inwoner?"

'Ik heb al drie terugbelverzoeken achtergelaten, maar ik ben nooit teruggebeld'

Dit heeft ook invloed op de interne organisatie. Het niet oppakken van terugbelverzoeken vergroot de werkdruk bij KCC-medewerkers, waardoor inwoners weer langer moeten wachten voordat ze iemand aan de lijn krijgen.

Het komt ook wel eens voor dat er een terugbelverzoek wordt aangemaakt bij medewerkers die op vakantie, (voor langere tijd) ziek of uit dienst zijn. Het is dus belangrijk om eerst te kijken of het daadwerkelijk mogelijk is dat de inwoner wordt teruggebeld.

'Ik voel mij niet serieus genomen' en 'de gemeente is onbereikbaar voor de inwoner'.

Wat we ook nog wel eens merken is dat inwoners vertellen dat hun dossier niet kan worden overgenomen. De behandelaar is ziek of met vakantie waardoor onnodig veel vertragingen ontstaan.



Het uitblijven van een reactie veroorzaakt veel extra werk voor het ombudsteam. Een groot deel van onze tijd gaat op aan dit type klachten. Het is ook hier van essentieel belang om vanuit het inwonersperspectief te handelen.

Een ander voorbeeld is de inzet van een extern callcenter bij de Stadswinkel. Het lijkt erop dat deze medewerkers minder goed op de hoogte zijn van de ins- en outs van de organisatie en daardoor gaat er vaker iets mis in de informatievoorziening en dit levert dan weer extra klachten op.

Aanbeveling

- Stel jezelf de vraag:
 - o Wat zou ik ervan vinden wanneer ik twee weken lang niets hoor op mijn vraag?
 - o Zou ik het fijn vinden om tussentijdse updates te ontvangen, zodat ik weet dat ze het nog op hun netvlies hebben?
- Elke medewerker zou 0.1 FTE moeten krijgen voor het oppakken van terugbelverzoeken of mailtjes van inwoners.
- Als collega's het lastig vinden om inwoners telefonisch te woord te staan is onze aanbeveling dat er trainingen worden gegeven, waarin praktijksituaties worden geoefend.
- Als je jezelf betrapt op de gedachte dat inwoners tegenwoordig geen geduld meer hebben, daag jezelf dan uit om een stapje extra te zetten waardoor een inwoner blij wordt van hoe hij/zij is geholpen.
- Zorg dat je dossier dusdanig op orde is, dat een collega op ieder momenten van de dag het dossier over kan nemen.

Dan is er nog een categorie klachten die onder dienstverlening valt en die minder makkelijk, of zelfs helemaal niet op te lossen is. De oorzaak van deze klachten zit in personeelstekorten en dat is een landelijk probleem. Dit speelt op alle afdelingen en zorgt voor afdelingsspecifieke problemen, waarvan we er in dit verslag een paar willen benoemen.

Een duidelijk voorbeeld zijn de wachttijden bij Geynwijs. Door het gebrek aan personeel wordt de caseload van individuele medewerkers te groot. Daardoor worden de wettelijke termijnen waarbinnen een Wmo- of Jeugdwetaanvraag moet worden afgehandeld niet altijd gehaald. Inwoners klagen vervolgens over lange wachttijden, geen communicatie over de voortgang of de tijd die het duurt voordat een er bezoek is afgelegd door de medisch adviseur. Soms duurt het te lang voor het medisch advies wordt afgegeven en Geynwijs verder kan met het onderzoek.



Er wordt binnen Geynwijs wel gestuurd op oplossingen (bijvoorbeeld de “pizza avonden”, bedoeld om achterstanden weg te werken, inhuur of het aantrekken van een ander medisch adviesbureau), maar dit is vaak symptoombestrijding en geen oplossing voor de oorzaak van het probleem.

Omdat de oorzaak van deze klachten ligt in de landelijke krapte op de arbeidsmarkt, is het niet reëel om aan te nemen dat de organisatie de oorzaak echt op kan lossen.

Aanbeveling

- De organisatie kan blijven zorgen voor een fijne, veilige werkomgeving met goede (secundaire) arbeidsvoorwaarden. Hierdoor wordt de uitstroom van vaste medewerkers tot een minimum beperkt. En is het voor sollicitanten interessant om voor de Gemeente Nieuwegein te kiezen als ze uit meerdere aanbiedingen een keuze moeten maken



De cijfers per afdeling

De cijfers van 2023 worden gepresenteerd in staafdiagrammen per afdeling.

