

Jaarverslag klachten 2018
Gemeente Heusden

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Klachten	4
	a. De cijfers	4
	- Aantal klachten in 2018	4
	- Wijze van afdoening van klachten	5
	- Uitslag klachtbehandeling	6
	- De inhoud van de klachten	6
	- De termijnen	8
	b. Evaluatie van de cijfers	8
3.	Nationale ombudsman	9
4.	Vertrouwenspersoon sociaal domein	9
	Bijlage: Overzicht van de cijfers over de jaren 2014-2018 in grafieken	10

1. Inleiding

Er zijn diverse uitingen van ongenoegen en elke uiting van ongenoegen schept voor de gemeente een kans om de dienstverlening te verbeteren.

Uitingen van ongenoegen van burgers kunnen in de volgende categorieën worden onderscheiden:

Klachten:

Klachten die behandeld worden op grond van de klachtenverordening en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kunnen uitsluitend gaan over de wijze waarop het bestuursorgaan of een vertegenwoordiger daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om onheuse bejegening, niet of (veel) te laat reageren, niet of onvoldoende of te laat informatie verstrekken enz.

Meldingen:

Meldingen zijn in de ogen van burgers weliswaar ook klachten, maar ze gaan met name over praktische zaken, zoals losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting e.d. Deze zaken moeten zo snel mogelijk opgepakt/gerepareerd moeten worden. Hierop is het wettelijk regime van de Awb niet van toepassing.

Bezwaren:

Bezwaar kan worden gemaakt tegen besluiten, zoals bijv. het verlenen van een vergunning, het toekennen van een voorziening, het verlenen van subsidie. De mogelijkheid voor het indienen van bezwaar wordt bij het besluit vermeld. Deze procedure heeft een eigen wettelijk regime.

De bezwaarschriften en de afhandeling ervan wordt geregistreerd. De bezwaarschriftencommissie brengt jaarlijks een verslag uit.

Het onderhavige jaarverslag richt zich uitsluitend op de behandeling van de klachten.

2. Klachten

De verplichting om jaarlijks van de klachtbehandeling verslag uit te brengen is opgenomen in artikel 9.12a Algemene wet bestuursrecht: *"Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd."*¹

De klachtenregeling in Heusden is uitgewerkt in de klachtenverordening. Deze interne klachtenprocedure is een wettelijk verplichte voorfase, voordat men terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor de gemeente Heusden is dat de Nationale ombudsman in Den Haag. Deze brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit.

Registratie van schriftelijke en mondelinge klachten vindt centraal plaats door de klachtencoördinatoren. Zij bewaken de termijn van behandeling, aard van de klacht, en de kwaliteit van het antwoord.²

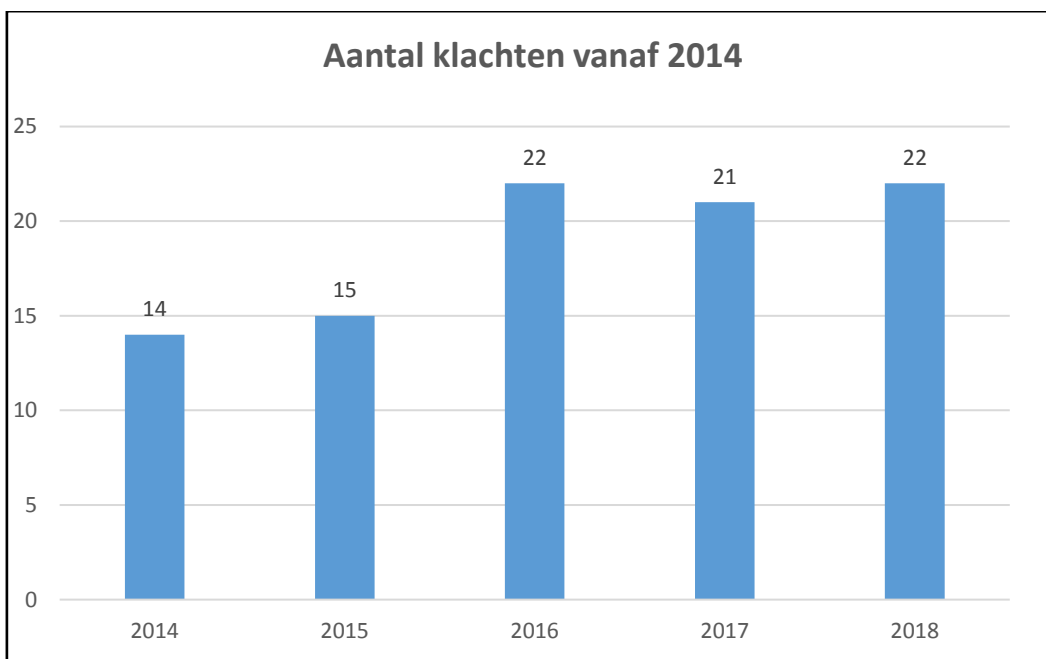
a. De cijfers

Aantal klachten in 2018

In 2018 zijn in totaal 22 klachten ingediend ten opzichte van 21 klachten in 2017. In grafiek 1 staat een overzicht van de ingekomen klachten vanaf 2014.

¹ In verband met de privacy worden de namen van klagers niet gepubliceerd.

² Klachtencoördinatoren zijn Femke Koesen en Stephan van Hezewijk



Grafiek 1

Wijze van afdoening van klachten

Klachten kunnen formeel of informeel worden afgedaan.

In eerste instantie wordt altijd geprobeerd de klacht informeel af te handelen. De formele klachtenprocedure (met behandeling door een officiële klachtbehandelaar, het eventueel houden van een hoorzitting en een schriftelijke beslissing met verwijzing naar de Nationale ombudsman) is soms onevenredig zwaar.

De klachtencoördinator neemt met de betrokken partijen contact op en probeert tot een voor de klager bevredigende oplossing te komen. Pas als dat niet lukt wordt de formele procedure in gang gezet. Het streven is altijd klachten meteen en bij voorkeur informeel naar tevredenheid af te handelen. Klachten die niet gaan over gedragingen van ambtenaren van de gemeente Heusden of die op een andere wijze afgehandeld dienen te worden (bijvoorbeeld als zienswijze of bezwaar) worden buiten behandeling gelaten.

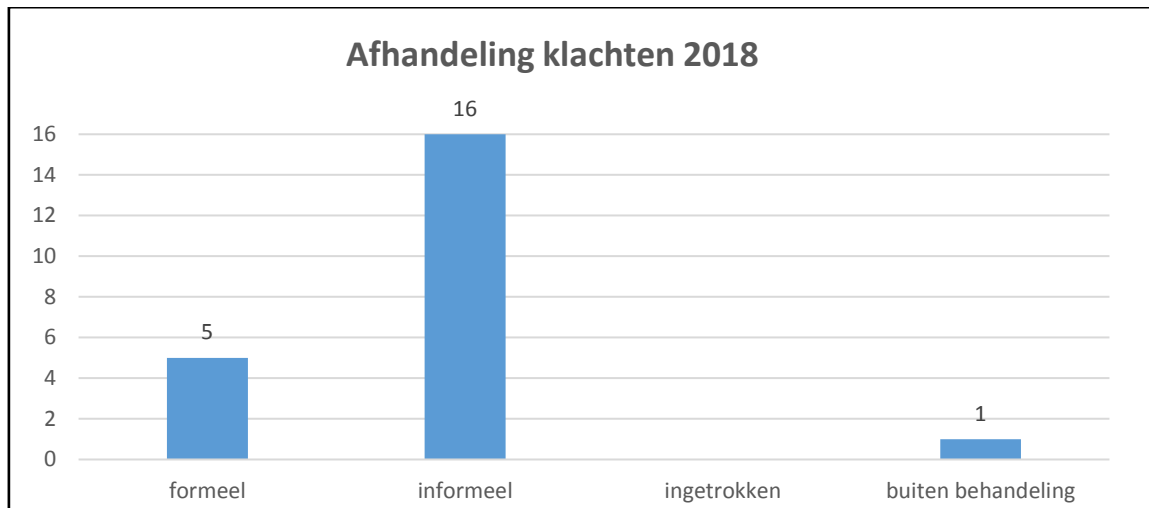
In 2018 zijn 5 klachten formeel en zijn 16 klachten informeel afgedaan. 1 klacht is buiten behandeling gelaten.³

De meerderheid van de klachten is ook dit jaar via bemiddeling door de klachtencoördinatoren en door de betreffende manager afgedaan; dat betekent dat het overgrote deel van de klachten informeel wordt afgehandeld. Er wordt snel actie

³ De klachten die in 2018 zijn ingediend maar in 2019 zijn afgehandeld, zijn meegenomen bij de afgehandelde klachten.

ondernomen en de klacht wordt hierdoor op korte termijn en naar tevredenheid opgelost.

Grafiek 2 geeft een overzicht van de wijze van afhandeling van de klachten in 2018.



Grafiek 2

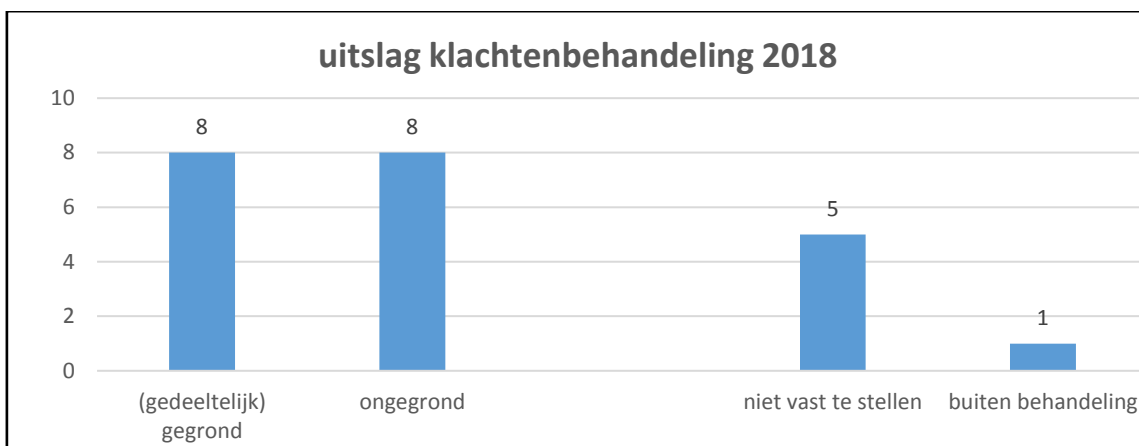
Uitslag klachtbehandeling

Van de inhoudelijk behandelde klachten waren er 8 (gedeeltelijk) gegrond.⁴ Dit aantal is hoger dan in 2017. Toen waren dat 4 klachten. Daarnaast waren er 8 klachten ongegrond.⁵ Dit aantal is gelijk aan 2017. In 5 gevallen was de (on)gegrondheid niet vast te stellen. In 2017 was dit in 4 gevallen. De visie van de klager staat dan haaks op de visie van degene waarover geklaagd wordt, en ook na gedegen onderzoek kan niet worden vastgesteld of de klacht terecht was. 1 klacht is buiten behandeling gelaten omdat klager niet meer reageerde.

Grafiek 3 geeft een overzicht van de uitslag van de klachtbehandeling in 2018

⁴ Bijvoorbeeld pas na 7 maanden een reactie op bezwaar bouwleges

⁵ Bijvoorbeeld een klacht over klantbejegening, terwijl medewerker alleen een voorstel had gedaan met elkaar in gesprek te gaan.



Grafiek 3

De inhoud van de klachten

Gezien het feit dat veel klachten vaak eenzelfde onderwerp hebben, is de inhoud van de klachten onderverdeeld in de volgende categorieën:

- wacht- / behandel tijd: de klager is van mening dat hij (veel) te lang heeft moeten wachten voordat zijn aanvraag/verzoek in behandeling is genomen;
- klantbejegening (dit kan betekenen een als onheus ervaren bejegening in het contact, maar ook het niet reageren op brieven, telefoontjes, mails e.d.)
- niet nakomen afspraken;
- informatie (er wordt dan geklaagd over te weinig / niet adequate dan wel foutieve informatievoorziening);
- overig (klachten die niet in een andere categorie zijn onder te brengen, zoals het opnieuw moeten betalen van kosten bij de aanvraag van een rijbewijs, het niet kunnen verzetten van een afspraak, etc.).

Van de in 2018 behandelde klachten, vielen 8 klachten binnen de categorie 'wacht/behandeltijd'. In de categorie "informatie" is 1 klacht ontvangen⁶. In de categorie 'niet nakomen afspraken' zijn geen klachten ontvangen. In de categorie 'overig' zijn 8 klachten ontvangen. 5 klachten gingen over bejegening.

Grafiek 4 geeft een overzicht van de inhoud van de klachten in 2018.

⁶ Deze klacht is buiten behandeling gelaten



Grafiek 4

De termijnen

Een klacht dient binnen 6 weken te worden afgehandeld. De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd.

18 klachten zijn binnen zes weken afgehandeld, 3 klachten zijn binnen 10 weken afgehandeld (formele klachtenprocedure gevolgd, behandeling op verzoek klager uitgesteld). 1 klacht is buiten behandeling gelaten.

b. Evaluatie van de cijfers

Het aantal klachten:

Het aantal ingediende klachten is ten opzichte van 2017 nagenoeg gelijk gebleven. Het aantal ingediende klachten heeft in 2018 niet geleid tot het afgeven van signalen voor structurele verbeteracties.

De inhoud van de klachten:

Wat opvalt, is dat het aantal klachten in de categorie “wacht/behandeltijd” iets is toegenomen (6 klachten in 2017 en 8 klachten in 2018). Van deze klachten waren 6 klachten gegrond, 1 klacht was ongegrond en bij 1 klacht was de (on)gegrondheid niet vast te stellen. In 2017 was er in deze categorie 1 gegronde klacht. Mede gelet op het geringe aantal klachten in relatie tot het aantal klantcontacten en het feit dat de klachten zich niet hebben voorgedaan in een specifiek proces, heeft de toename van het aantal klachten in deze categorie niet geleid tot structurele verbeteracties.

Het aantal klachten in de categorie “bejegening” is gedaald van 6 naar 5 klachten. Bij 3 klachten was de (on)gegrondheid niet vast te stellen, 1 klacht was ongegrond en 1 klacht was (gedeeltelijk) gegrond.

Voor het overige zijn er geen specifieke bijzonderheden waar het betreft de aard en van de klachten ten opzichte van 2017.

In 2019 blijven de klachtencoördinatoren de klachten registreren en de afhandeling in tijd en kwaliteit monitoren. Daarnaast zullen zij blijven inzetten op de interne klachtherkenning en het voorkomen van klachten om zo een voortdurende verbetering van de effectiviteit van de klachtenregeling te bewerkstelligen.

3. Nationale ombudsman

De interne klachtenprocedure is primair gericht op verbetering van de verhouding tussen burger en bestuursorgaan. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, stelt de regeling de klager in de gelegenheid zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman. In 2018 zijn bij de Nationale ombudsman 9 verzoeken ontvangen (11 in 2017). Van deze verzoeken zijn er 6 niet door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen omdat geen sprake was van een klacht in de zin van de Awb waarvoor men bij de Nationale ombudsman terecht kan. Klagers zijn doorverwezen en/of nader geïnformeerd. De behandeling van 3 verzoeken is tussentijds beëindigd. De Nationale ombudsman heeft deze klachten ter behandeling doorgestuurd aan de gemeente omdat de interne klachtenprocedure nog niet was doorlopen.

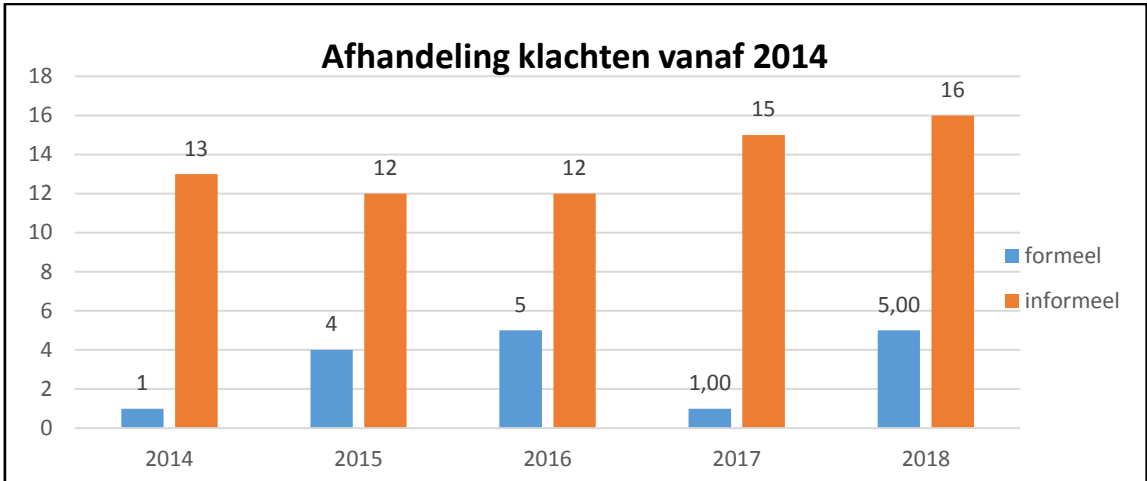
4. Vertrouwenspersoon sociaal domein gemeente Heusden (VSD)

De VSD sociaal domein biedt onder andere op een onafhankelijke manier professionele ondersteuning aan alle klantgroepen in het sociaal domein bij o.a. ongewenst gedrag en bejegening en bemiddelt indien nodig in alle stadia van het hulpverleningsproces. De functie bestaat naast de bestaande klachtencoördinatie en staat tussen de klant en de gemeente.

De VSD verwijst, zo nodig, naar de voor de burger geldende klachtenprocedure en kan de burger op verzoek ondersteunen bij het indienen van een klacht en de daarop volgende klachtbehandeling.

Via de VSD zijn geen klachten ontvangen. De VSD maakt jaarlijks een jaarverslag met een geanonimiseerde weergave van binnengekomen kwesties.

Bijlage klachtenoverzicht 2014 – 2018



Buiten behandeling en ingetrokken niet meegenomen

