



Jaarverslag klachten 2019

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Klachten	4
a. De cijfers.....	4
Aantal klachten in 2019.....	4
Wijze van afdoening van klachten	5
Uitslag klachtbehandeling	5
De inhoud van de klachten	6
De termijnen.....	7
b. Evaluatie van de cijfers.....	7
3. Nationale ombudsman	9
4. Vertrouwenspersoon sociaal domein gemeente Heusden (VSD)	10
Bijlage klachtenoverzicht 2015 – 2019	11

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.

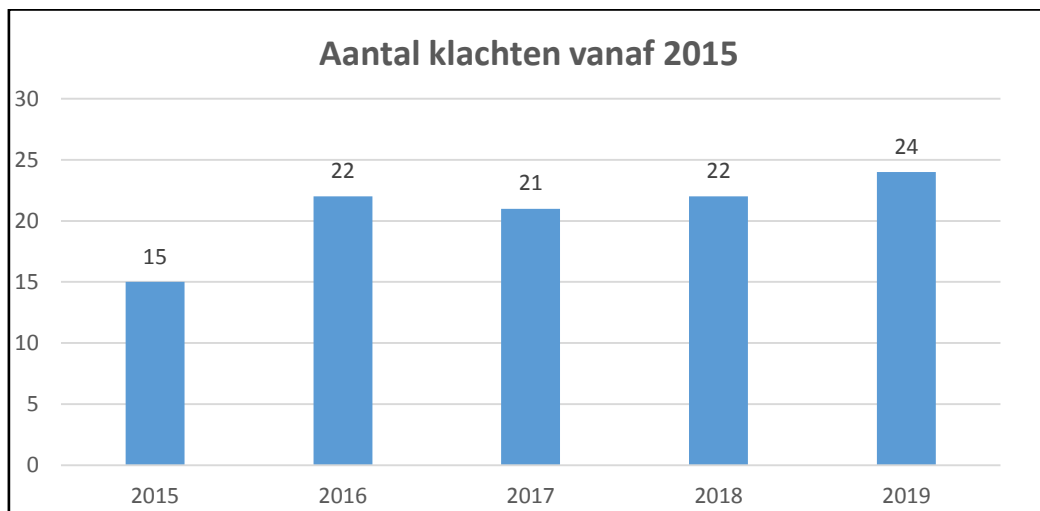
De klachtenregeling in Heusden is uitgewerkt in de klachtenverordening. Deze interne klachtenprocedure is een wettelijk verplichte voorfase, voordat men terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor de gemeente Heusden is dat de Nationale ombudsman in Den Haag. Deze brengt jaarlijks een eigen jaarverslag 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 antwoord².

a. De cijfers

Aantal klachten in 2019

In 2019 zijn in totaal 24 klachten ingediend ten opzichte van 22 klachten in 2018. In grafiek 1 staat een overzicht van de ingekomen klachten vanaf 2015.



Grafiek 1

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

² Klachtencoördinatoren zijn Femke Koesen en Stefan van Hezewijk.

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. Een klacht kan niet informeel worden afgehandeld als de klant niet tevreden is. 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 2019 zijn 22 klachten 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 ondernomen en de klacht wordt hierdoor op korte termijn en naar tevredenheid opgelost. Eén klacht is formeel afgehandeld en de afhandeling van één klacht is nog niet afgehandeld omdat de afhandeling op verzoek van de klager is opgeschort³.

Uitslag klachtbehandeling

Van de inhoudelijk behandelde klachten waren er twaalf (gedeeltelijk) gegrond⁴. Dit aantal is hoger dan in 2018. Toen waren dat acht klachten. Daarnaast waren er acht klachten ongegrond⁵. Dit aantal is gelijk aan 2018. In drie gevallen was de (on)gegrondheid niet vast te stellen. In 2018 was dit in vijf 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.⁶ De behandeling van één klacht is opgeschort.

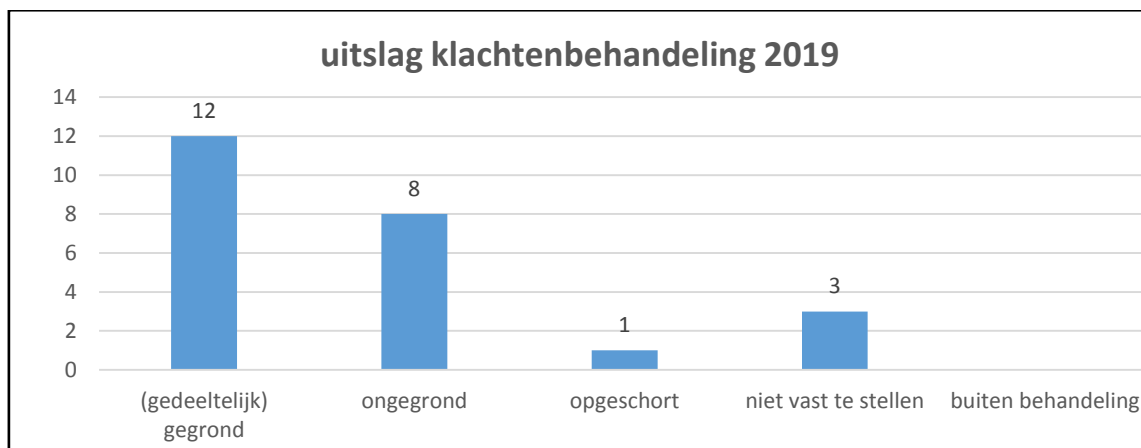
³ De in januari 2020 afgehandelde klachten uit 2019 zijn opgenomen in het jaarverslag.

⁴ Bijvoorbeeld geen reactie op meerdere e-mails en terugbelverzoeken.

⁵ Bijvoorbeeld een klacht dat iemand na 15 minuten wordt uitgelogd bij het digitaal indienen van een verzoek via DigiD. Dit is een veiligheidsmaatregel van DigiD om te voorkomen dat mensen vergeten uit te loggen.

⁶ Iemand voelt zich niet gehoord terwijl de medewerker aangeeft dat uitgebreid met elkaar is gesproken.

Grafiek 2 geeft een overzicht van de uitslag van de klachtbehandeling in 2019



Grafiek 2

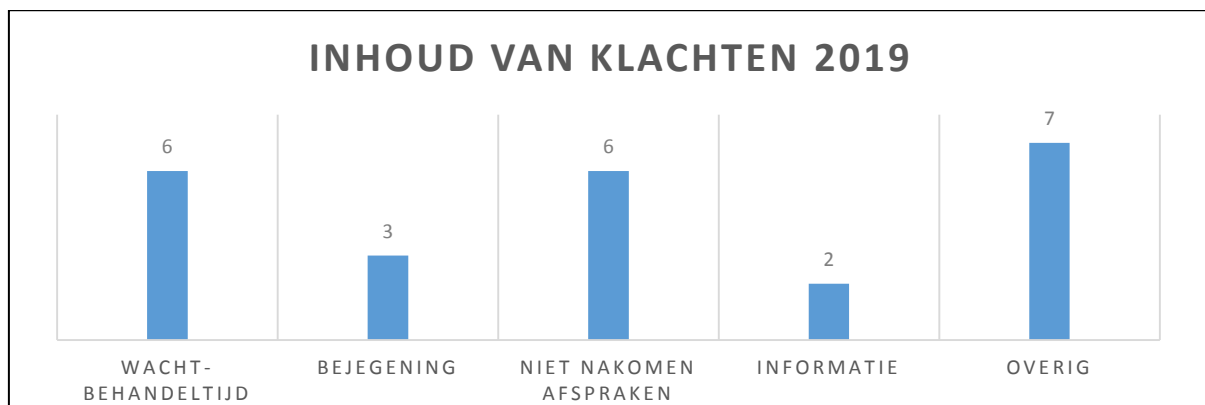
De inhoud van de klachten

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

- wacht- / behandeltijd: 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 2019 ingediende klachten vielen zes klachten binnen de categorie 'wacht/behandeltijd'. In de categorie "informatie" zijn twee klachten ontvangen. In de categorie 'niet nakomen afspraken' zijn zes klachten ontvangen. In de categorie 'overig' zijn zeven klachten ontvangen en drie klachten gingen over bejegening.

Grafiek 4 geeft een overzicht van de inhoud van de klachten in 2019.



Grafiek 4

De termijnen

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

Twintig klachten zijn binnen zes weken afgehandeld, twee klachten zijn binnen tien weken afgehandeld (formele klachtenprocedure gevolgd, behandeling op verzoek klager uitgesteld). De afhandeling van één klacht heeft langer geduurd dan tien weken. In overleg met klager is de behandelingstermijn van deze klacht opgeschort. Eén klacht is nog niet afgehandeld.

b. Evaluatie van de cijfers

Het aantal klachten

Het aantal ingediende klachten is ten opzichte van 2018 iets toegenomen. Het aantal ingediende klachten heeft in 2019 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 'niet nakomen afspraken' is toegenomen (geen klachten in 2018 en zes klachten in 2019). Van deze klachten waren vijf klachten gegrond en de beslissing op één klacht is opgeschort. Deze klachten betroffen de clusters Wijkteam openbare ruimte⁷, Beleid en beheer openbare ruimte⁸ en Veiligheid en handhaving.

Het aantal klachten in de categorie 'bejegening' is gedaald van vijf naar drie klachten. Bij één klacht was de (on)gegrondheid niet vast te stellen, één klacht was ongegrond en één klacht was (gedeeltelijk) gegrond.

⁷ Afspraken rooien en planten van bomen niet nagekomen en vervolgens de afspraak inventariseren wensen bewoners niet nagekomen.

⁸ Na een eerdere klacht enquête ontvangen over de verkeerssituatie in de straat. Toegezegd werd dat na de zomervakantie de resultaten bekend zouden worden gemaakt. Hierover is meerdere malen contact opgenomen, maar ondanks de toezeggingen zijn de resultaten in december nog niet bekend gemaakt.

Voor het overige zijn er geen specifieke bijzonderheden waar het betreft de aard en van de klachten ten opzichte van 2018.

In 2020 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 2019 zijn bij de Nationale ombudsman zeven verzoeken ontvangen (negen in 2018). Van deze verzoeken zijn er vijf 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 twee verzoeken is tussentijds beëindigd. De Nationale ombudsman heeft deze klachten ter behandeling doorgestuurd aan de gemeente omdat de interne klachtenprocedure nog niet was doorlopen.

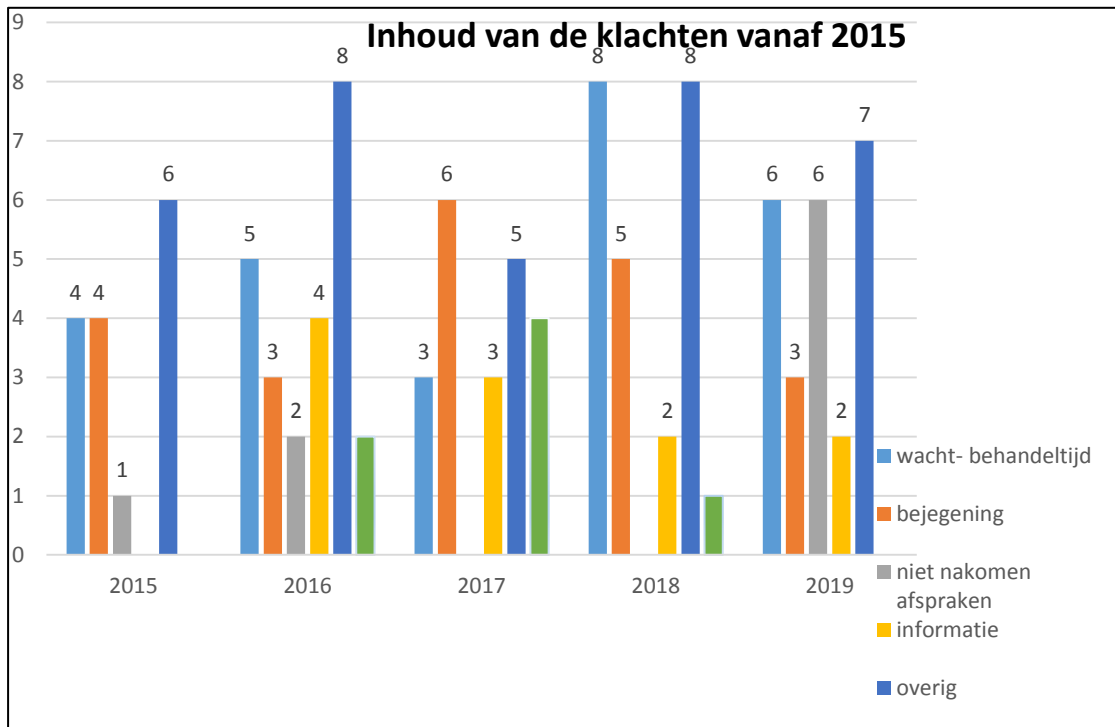
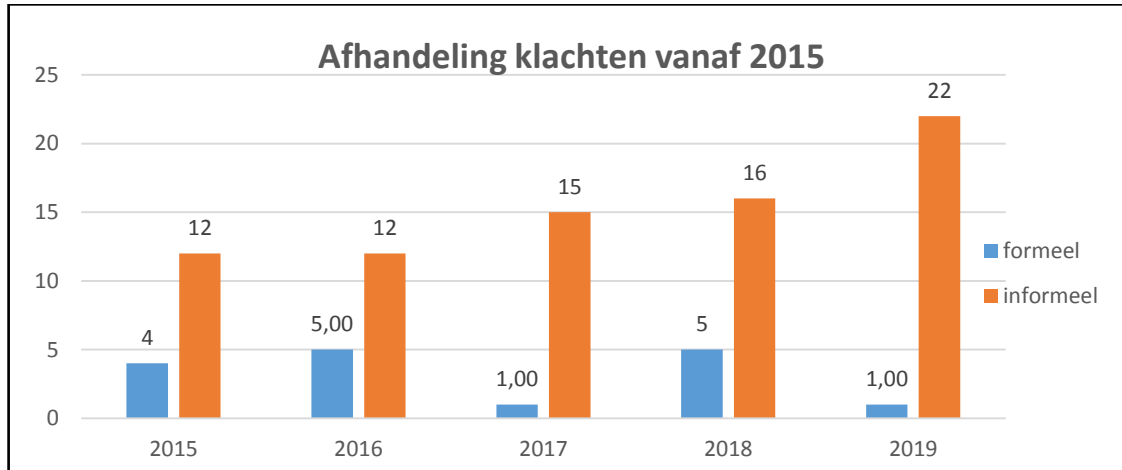
4. Vertrouwenspersoon sociaal domein gemeente Heusden (VSD)

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 klachtcoördinatie 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 2015 – 2019



Uitslag klachtenbehandeling vanaf 2015

