

Jaarverslag klachten 2016  
Gemeente Heusden

## Inhoud

1.	Inleiding	1
2.	Klachten	2
	a. De cijfers	2
	- Aantal klachten in 2016	
	- Wijze van afdoening van klachten	
	- Uitslag klachtbehandeling	3
	- De inhoud van de klachten	4
	- De termijnen	
	b. Evaluatie van de cijfers	5
3	Nationale ombudsman	6
	Bijlage: Overzicht van de cijfers over de jaren 2010-2016 in grafieken	7

## 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, staat in artikel 9.12a Algemene wet bestuursrecht: *"Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreeerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd."*

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.

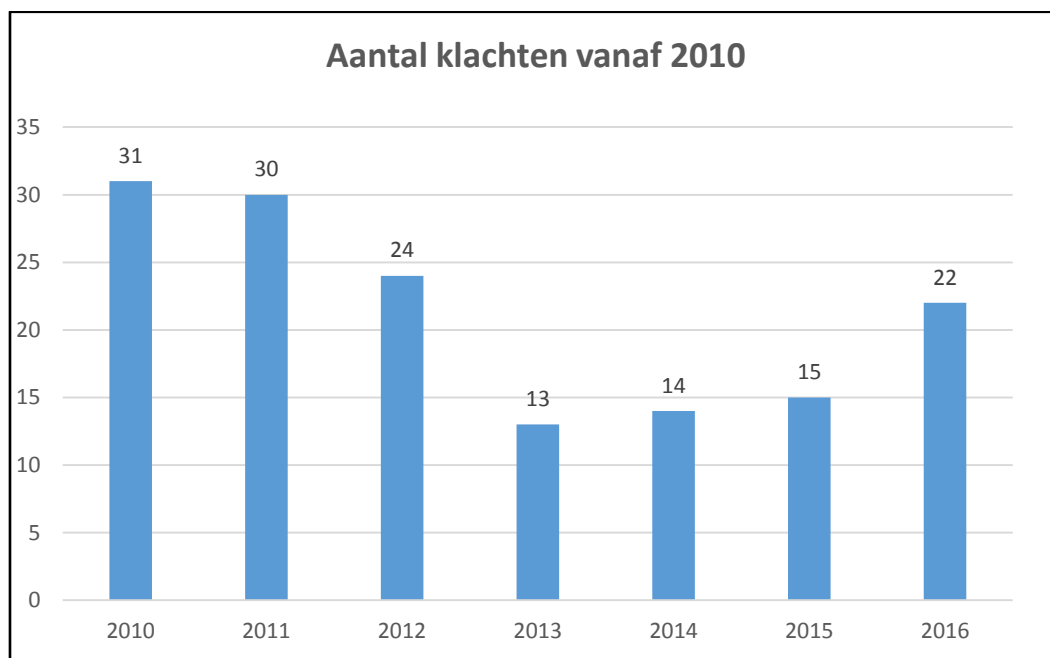
Registratie van schriftelijke en mondelinge klachten vindt centraal plaats door de klachtencoördinatoren. Zij bewaken de termijn van behandeling, aard van de klacht, en de kwaliteit van het antwoord.

### a. De cijfers

#### ***Aantal klachten in 2016***

In 2016 zijn in totaal 22 klachten ingediend ten opzichte van vijftien klachten in 2015. Het aantal klachten is toegenomen.

In grafiek 1 staat een overzicht van de ingekomen klachten vanaf 2010.



Grafiek 1

## **Wijze van afdoening van klachten**

Klachten kunnen formeel of informeel worden afgedaan.

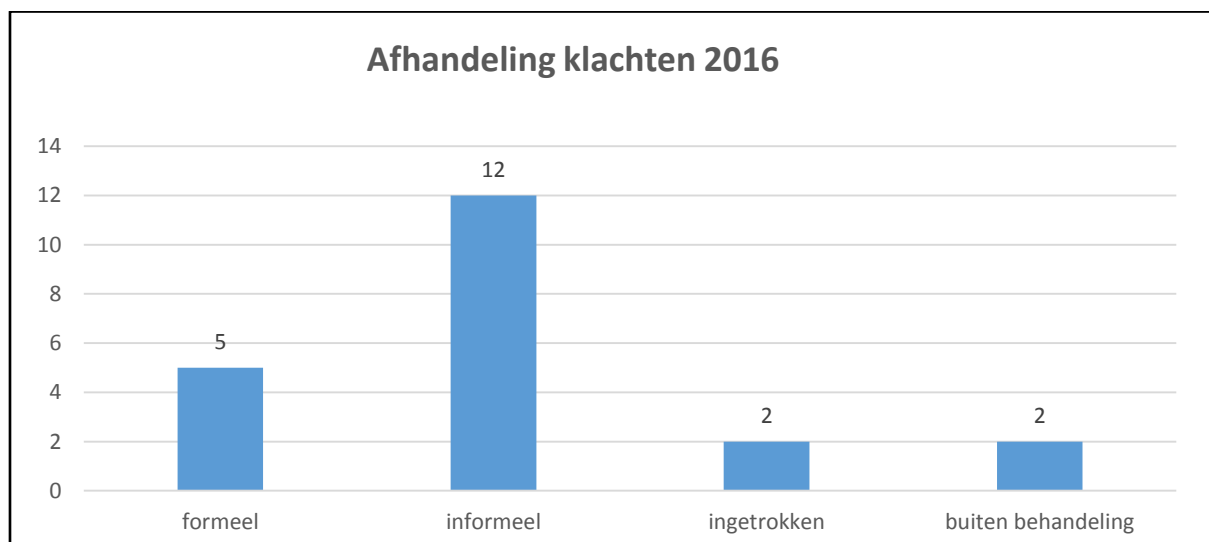
In eerste instantie wordt altijd geprobeerd de klacht informeel af te handelen. De formele klachtenprocedure (met behandeling door een officiële klachtbehandelaar, het eventueel houden van een hoorzitting en een schriftelijke beslissing met verwijzing naar de Nationale Ombudsman) is soms onevenredig 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 het percentage formele afhandelingen zo laag mogelijk te houden. Klachten, die niet gaan over gedragingen van ambtenaren van de gemeente Heusden of die op een andere wijze moeten worden afgehandeld (bijvoorbeeld als zienswijze of bezwaar), worden buiten behandeling gelaten.

In 2016 zijn vijf klachten formeel en twaalf klachten informeel afgedaan. Twee klachten zijn ingetrokken en twee klachten zijn buiten behandeling gelaten; één klacht is nog in behandeling.

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 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 2016.



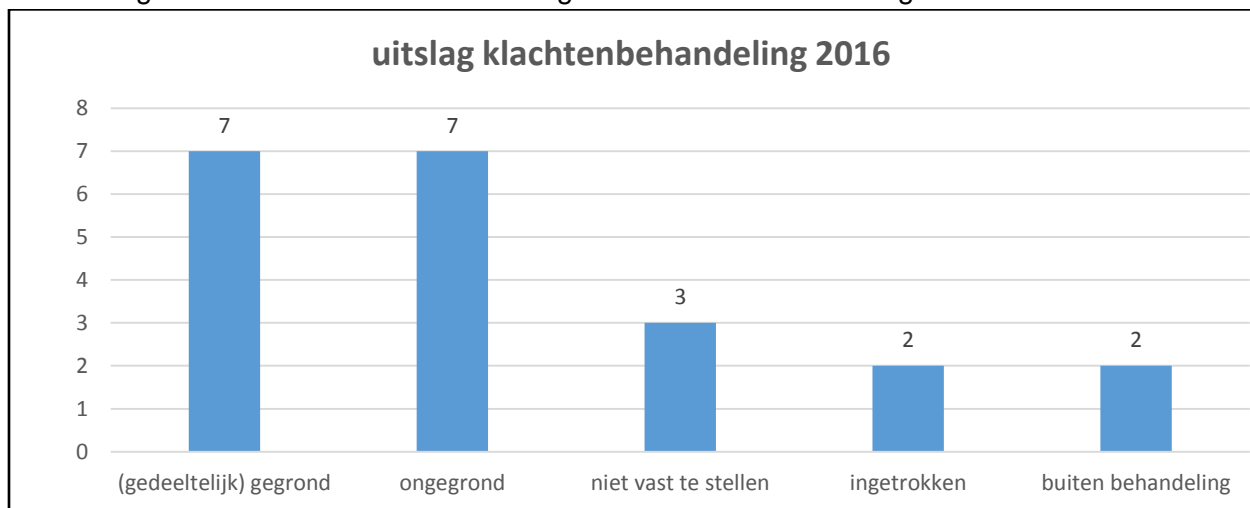
Grafiek 2

## ***Uitslag klachtbehandeling***

Van de inhoudelijk behandelde klachten waren er zeven (gedeeltelijk) gegrond. Dit aantal is hoger dan in 2015. Toen waren er vijf klachten (gedeeltelijk gegrond). Bij gedeeltelijk gegrond is sprake van meerdere klachten tegelijk waarbij slechts een gedeelte gegrond wordt geacht. Vanwege de signaalfunctie die klachtbehandeling toch heeft, worden deze bij de gegrond geachte klachten gerekend.

Daarnaast waren er zeven klachten ongegrond/niet terecht. Dit aantal is ongeveer gelijk aan 2015. In drie gevallen was de gegrondheid/ongegrondheid niet vast te stellen. In 2015 was dit in vier 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. Twee klachten zijn buiten behandeling gelaten en twee klachten zijn ingetrokken.

Grafiek 3 geeft een overzicht van de uitslag van de klachtbehandeling in 2016



Grafiek 3

## ***De inhoud van de klachten***

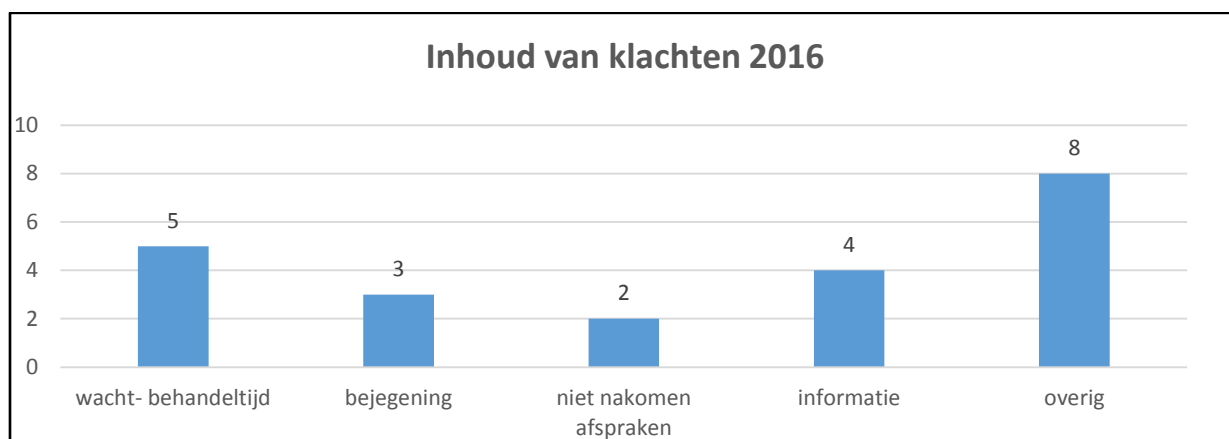
Gezien het feit dat veel klachten vaak eenzelfde onderwerp hebben, is de inhoud van de klachten onderverdeeld in de volgende categorieën:

- wacht- / behandeltime: 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 2016 ingediende klachten vielen vijf klachten binnen de categorie wacht/behandeltijd, drie klachten gingen over bejegening.

De categorieën 'niet nakomen afspraken', 'informatie' en 'overig' bevatten respectievelijk twee, vier en acht klachten. Overige klachten betreffen klachten die niet in een van de andere rubrieken kunnen worden ondergebracht. Te denken valt aan bijvoorbeeld: een e-mail is niet ontvangen, bij het indienen van een digitaal verzoek zijn vakjes niet in te vullen etc.

Grafiek 4 geeft een overzicht van de inhoud van de klachten in 2016.



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, bij één klacht duurde de behandeling langer.

### ***Evaluatie van de cijfers***

#### Het aantal klachten

Het aantal ingediende klachten is ten opzichte van 2015 gestegen. Aandachtspunt daarbij is dat door één klager vier klachten zijn ingediend. Twee van deze klachten zijn ongegrond verklaard en twee klachten zijn buiten behandeling gelaten omdat het herhaalde (dezelfde) klachten waren. De ingekomen klachten hebben in 2016 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 'informatie' is toegenomen (geen klachten in 2015 en vier klachten in 2016). Van deze klachten waren twee klachten ongegrond, één klacht gegrond en één klacht is ingetrokken. Mede gelet op het geringe

aantal klachten en de uitslag van de klachtenbehandeling, heeft de toename van het aantal klachten in deze categorie niet geleid tot structurele verbeteracties.

Het aantal klachten in de categorie 'bejegening' is iets gedaald (vier klachten in 2015 en drie klachten in 2016). Van deze klachten is er één klacht ongegrond verklaard en bij twee klachten was de (on)gegrondheid niet vast te stellen, zodat dit geen aanleiding gaf tot structurele verbeteracties. Voor het overige zijn er geen specifieke bijzonderheden waar het betreft de aard en van de klachten ten opzichte van 2015.

In 2016 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. Als 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.

Bij de Nationale ombudsman zijn in 2016 tien verzoeken ontvangen. Van deze verzoeken zijn er vijf door de Nationale ombudsman direct afgehandeld en vijf terugverwezen naar de gemeente Heusden.



## Bijlage Klachtenoverzicht 2010 – 2016

