

Jaarverslag klachten 2017
Gemeente Heusden

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Klachten	4
	a. De cijfers	4
	- Aantal klachten in 2017	
	- Wijze van afdoening van klachten	5
	- Uitslag klachtbehandeling	6
	- De inhoud van de klachten	6
	- De termijnen	
	b. Evaluatie van de cijfers	7
3.	Nationale ombudsman	8
4.	Vertrouwenspersoon sociaal domein	8
	Bijlage: Overzicht van de cijfers over de jaren 2013-2017 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 tegenover 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 worden opgepakt/gerepareerd. 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 en 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.

Dit 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"*.

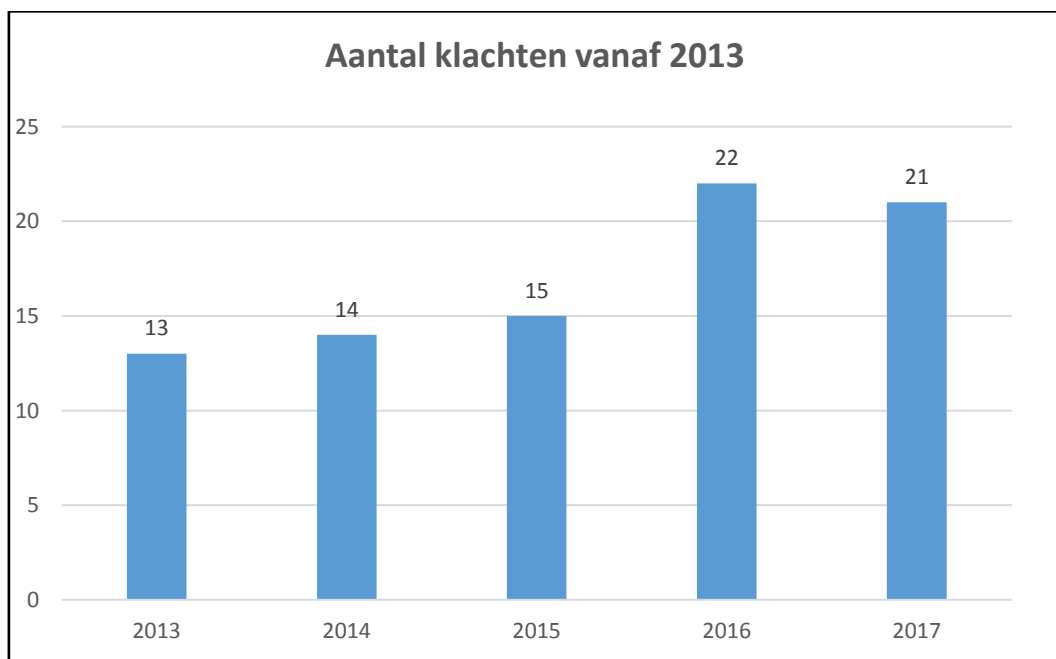
De klachtenregeling in de gemeente Heusden is uitgewerkt in de klachtenverordening. Deze interne klachtenprocedure is een wettelijk verplichte voorfase, voordat men terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor de gemeente Heusden is dat de Nationale ombudsman in Den Haag. Deze brengt jaarlijks 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 2017

In 2017 zijn in totaal 21 klachten ingediend ten opzichte van 22 klachten in 2016. In grafiek 1 staat een overzicht van de ingekomen klachten vanaf 2013.



Grafiek 1

Wijze van afdoening van klachten

Klachten kunnen formeel of informeel worden afgedaan.

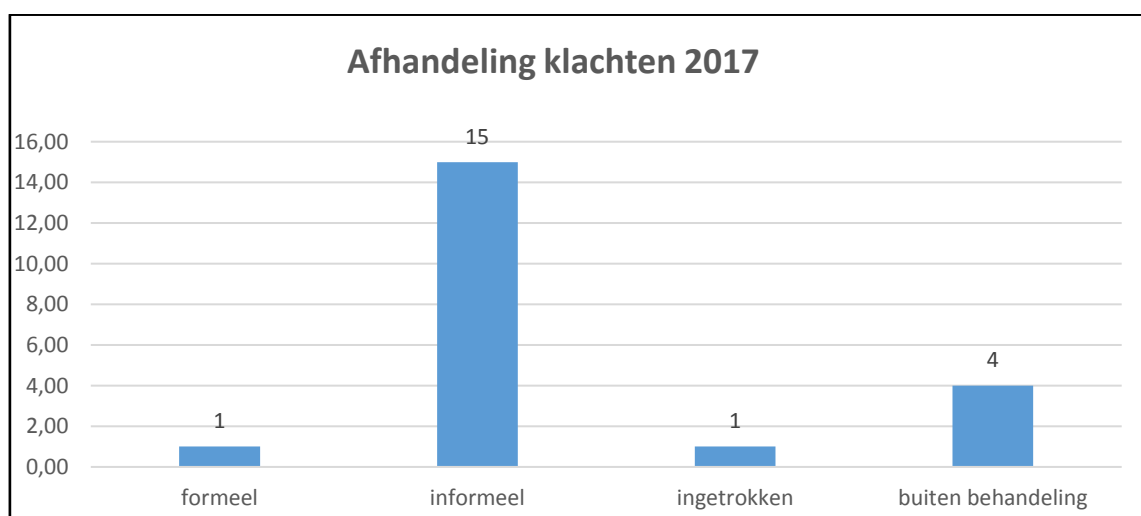
In eerste instantie wordt altijd geprobeerd de klacht informeel af te handelen. De formele klachtenprocedure (met behandeling door een officiële klachtbehandelaar, het eventueel houden van een hoorzitting en een schriftelijke beslissing met verwijzing naar de Nationale ombudsman) is soms onevenredig 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 moeten worden afgehandeld (bijvoorbeeld als zienswijze of bezwaar) worden buiten behandeling gelaten.

In 2017 is één klacht formeel en zijn vijftien klachten informeel afgedaan. Eén klacht is ingetrokken en vier klachten zijn buiten behandeling gelaten.

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 2017.

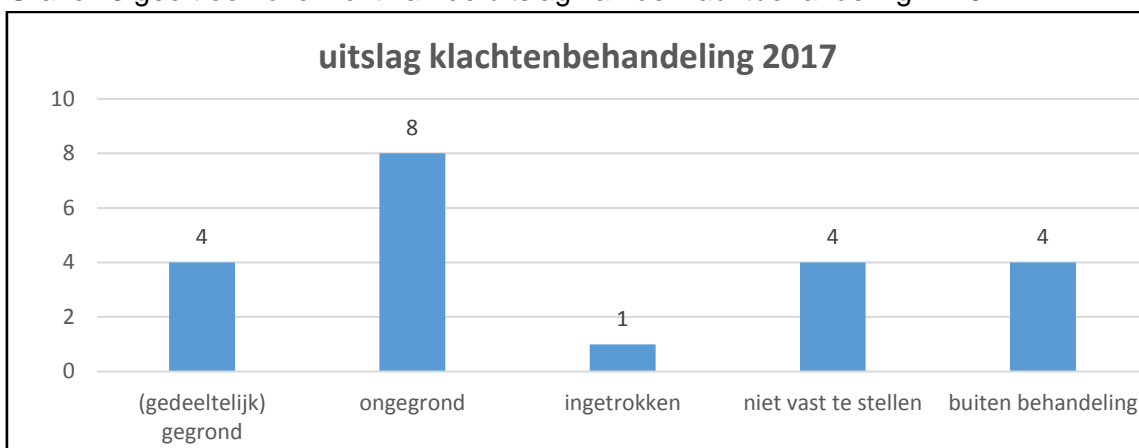


Grafiek 2

Uitslag klachtbehandeling

Van de inhoudelijk behandelde klachten waren er vier gegrond. Dit aantal is lager dan in 2016. Toen waren er zeven klachten (gedeeltelijk gegrond). Daarnaast waren er in 2017 acht klachten ongegrond/niet terecht. Dit aantal is ongeveer gelijk aan 2016. In vier gevallen was de gegrondheid/ongegrondheid niet vast te stellen. In 2016 was dit in drie 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. Vier klachten zijn buiten behandeling gelaten. In drie gevallen betrof dit klachten van dezelfde persoon die niet in relatie stonden met gemeente Heusden. In één geval werd niet meer gereageerd door klager. Eén klacht is ingetrokken.

Grafiek 3 geeft een overzicht van de uitslag van de klachtbehandeling in 2017



Grafiek 3

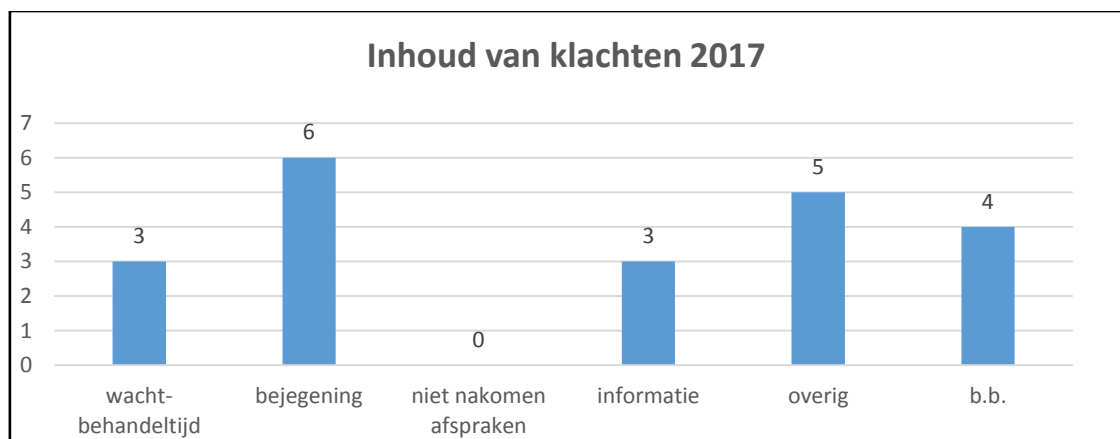
De inhoud van de klachten

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

- wacht- / 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, e-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 2017 ingediende klachten, vielen drie klachten binnen de categorie 'wacht/behandeltijd', zes klachten gingen over bejegening. De categorieën 'niet nakomen afspraken', 'informatie' en 'overig' bevatten respectievelijk geen, drie en vijf klachten. Overige klachten betreffen klachten die niet in een van de andere rubrieken kunnen worden ondergebracht. Te denken valt aan bijvoorbeeld een e-mail die niet is ontvangen of vakjes die bij het indienen van een digitaal verzoek niet zijn in te vullen, etc.

Grafiek 4 geeft een overzicht van de inhoud van de klachten in 2017.



Grafiek 4

De termijnen

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

Zestien klachten zijn binnen zes weken afgehandeld, bij één klacht duurde de behandeling acht weken (formele klachtenprocedure gevolgd).

Evaluatie van de cijfers

Het aantal klachten

Het aantal ingediende klachten is ten opzichte van 2016 iets gedaald. Aandachtspunt daarbij is dat door één klager drie klachten zijn ingediend die buiten behandeling zijn gelaten. De ingekomen klachten hebben in 2017 niet geleid tot het afgeven van signalen voor structurele verbeteracties.

De inhoud van de klachten

Wat opvalt, is dat de klachten in de categorie 'bejegening' zijn toegenomen (drie klachten in 2016 en zes klachten in 2017). Van deze klachten waren er drie ongegrond en bij drie klachten was de (on)gegrondheid niet vast te stellen. Eén klacht is buiten behandeling gelaten omdat klager niet meer reageerde. Mede gelet op het geringe aantal klachten in relatie tot het aantal klantcontacten 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 'Wacht- behandeltijd' is iets gedaald (vijf klachten in 2016 en drie klachten in 2017). Van deze klachten is één klacht ongegrond verklaard, één klacht gegrond verklaard en één klacht is ingetrokken, zodat dit geen aanleiding gaf tot structurele verbeteracties.

Het aantal klachten in de categorie 'Informatie' is gedaald van twee naar geen klachten.

Voor het overige zijn er geen specifieke bijzonderheden waar het betreft de aard van de klachten ten opzichte van 2016.

In 2018 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 2017 elf verzoeken ontvangen. Deze verzoeken zijn 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.

4. Vertrouwenspersoon sociaal domein gemeente Heusden (VSD)

De VSD sociaal domein biedt 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 daaropvolgende klachtbehandeling.

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

Bijlage klachtenoverzicht 2013 – 2017

