

Klachtbehandeling, jaarverslag 2016

Inleiding

Klachtbehandeling is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Onder klacht wordt verstaan een uiting van onvrede over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan van de gemeente Lingewaard, zoals verwoord in artikel 9:1 lid 1 van de Awb).

Klachtbehandeling in informele en formele fase

Wanneer een klacht bij de gemeente binnenkomt wordt deze beoordeeld en uitgezet naar een ambtelijk klachtcoördinator voor die klacht. Dit proces verloopt daarna volgens de Instructie klachtbehandeling gemeente Lingewaard. De klachtcoördinator geeft aan klager aan dat de klacht is ontvangen en in behandeling wordt genomen en biedt de mogelijkheid van een informele en een formele klachtbehandeling. In de informele fase wordt de klacht uitgezet naar de daarvoor aangewezen leidinggevende die als klachtbehandelaar probeert de klacht informeel op te lossen. Dit gebeurt vaak via een gesprek met klager. Omdat deze wijze van klachtbehandeling het meest laagdrempelig is voor iedereen is het doel zoveel mogelijk klachten in de informele fase op te lossen cq. af te doen. Als dat is gelukt wordt dit schriftelijk naar klager bevestigd en is de procedure afgesloten. Mocht klager dan toch niet tevreden zijn of geen mogelijkheid ziet in een informele oplossing dan is er de mogelijkheid over te gaan tot de formele fase. De klacht wordt dan in behandeling genomen door de onafhankelijke klachtadviescommissie.

Onafhankelijke klachtadviescommissie

De gemeente Lingewaard heeft voor de behandeling van klachten een onafhankelijke klachtadviescommissie (hierna commissie) ingesteld, zoals bedoeld in artikel 9:14 Awb. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, ondersteund door een ambtelijk secretaris, die voor de betreffende klacht ook de klachtcoördinator is. In 2016 waren de heer A. van de Vliert en mevrouw M. Ribbers-Kobus beschikbaar als onafhankelijk voorzitter van de klachtadviescommissie. Deze commissie adviseert het college, na kennis te hebben genomen van de klacht en beide partijen te hebben gehoord, over de wijze van afdoen van de klacht. Hierna neemt het college een besluit. Klager kan vervolgens beoordelen of hij of zij hiermee akkoord gaat. Wanneer dat niet het geval is kan hij of zij zich wenden tot De Nationale Ombudsman, waar de gemeente Lingewaard bij is aangesloten. De Nationale Ombudsman neemt alleen klachten in behandeling wanneer eerder een klachtbehandelingstraject is gevolgd bij de gemeente.

Klachten in 2016

In 2016 zijn 38 klachten in de zin van de Awb ingediend. Het doel is om deze klachten zo snel mogelijk via de informele fase op te lossen. De 38 klachten zijn als volgt te onderscheiden naar de verschillende teams/vakgebieden:

| | |
|-------------------------------------|------|
| - Werk & Inkomen | : 12 |
| - Klant Contact Centrum | : 6 |
| - Openbare Ruimte en Vastgoed | : 4 |
| - WMO & Jeugd | : 3 |
| - Technisch Wijkbeheer | : 3 |
| - Vergunning Toezicht en Handhaving | : 2 |

- College : 2
- P&O : 2
- Ruimtelijk Beleid : 1
- Commissie van advies bezwaarschriften : 1

De meeste klachten hebben dus betrekking op vakgebieden waarvan de teams veel rechtstreekse klantcontacten hebben, zoals Werk & Inkomen en Klant Contact Centrum.

De aard van de klachten is heel erg verschillend. Het gaat over:

- de afhandeling van aanvragen die te lang duurt;
- wijze van bejegening door consultants;
- ongelijke behandeling;
- niet nakoming van afspraken;
- niet reageren op berichten;
- geen actie of terugkoppeling na eerdere klachten;
- van kastje naar de muur gestuurd.

Kortom een breed scala aan klachten, ook verspreid over de verschillende afdelingen. Er is niet één trend te ontdekken in deze klachten om te zeggen dat een bepaald team continue dezelfde 'fouten' maakt.

Klachtbehandeling in 2016

Van de 38 klachten zijn er uiteindelijk 3 ingetrokken, waarvan één pas in de formele fase. In 2 gevallen is de klacht doorgezonden. Dat is gebeurd naar de rechtbank omdat de klacht moest worden beschouwd als beroepschrift en in het andere geval naar de Commissie van advies voor de bezwaarschriften.

Van de resterende 33 klachten zijn er 29 in de informele fase opgelost, oftewel 88% van de klachten. Deze klachten waren gemiddeld binnen 5 weken afgehandeld, altijd door de leidinggevenden van diegene waar de klacht betrekking op had of over welk beleidsterrein de klacht ging. In bijna alle gevallen heeft er dan een gesprek plaatsgevonden tussen klager en teammanager. Tijdens zo'n gesprek wordt de klacht besproken en heeft nadere uitleg en/of excuses meestal tot een afhandeling van de klacht geleid.

In 5 gevallen is de klacht in de formele fase voorgelegd aan de onafhankelijke klachtadviescommissie.

Tijdens de zitting van deze commissie is er dus alsnog 1 klacht ingetrokken. De klachtadviescommissie heeft over de resterende 4 klachten in 3 gevallen geadviseerd om de klacht (deels) gegrond te verklaren.

Het college heeft uiteindelijk in alle 4 gevallen besloten om de adviezen van de commissie over te nemen.

De doorlooptijd van de formeel afgehandeld bezwaren was gemiddeld ruim 28 weken, wat erg lang is, zeker omdat er gemiddeld binnen 13 weken na ontvangst van de klacht, inclusief een informele fasebehandeling, al een advies van de klachtadviescommissie ligt.

De Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman heeft in 2016 11 nieuwe verzoeken ontvangen en had er per 1-1-2016 nog 1 in behandeling. Op 31-12-2016 had De Nationale Ombudsman er geen meer in behandeling. De 12 behandelde verzoeken hebben in geen enkel geval geleid tot een onderzoek van De Nationale Ombudsman.

De Nationale Ombudsman heeft het volgende gedaan voor de gemeente Lingewaard:

- Doorverwijzing of informeren : 3
- Terugverwijzen voor klachtbehandeling bij gemeente : 3
- Vraag beantwoord : 1
- Geen onderzoek na vooronderzoek : 2
- Oplossing door interventie : 2
- Lopende procedure bij rechter : 1