

## **Klachtbehandeling, jaarverslag 2018**

### **Inleiding**

Klachtbehandeling is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Artikel 9:1 van de Awb geeft aan dat ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.. Verder is in dat artikel geregeld dat een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten.

### **Klachtbehandeling in informele en formele fase**

Wanneer een klacht bij de gemeente binnenkomt wordt deze ingeboekt en ontvangt de klager een ontvangstbevestiging. De klacht wordt in behandeling genomen volgens de geldende Instructie klachtbehandeling gemeente Lingewaard. Binnen team Juridische Zaken wordt een ambtelijk klachtcoördinator voor die klacht aangewezen. De klachtafhandeling kent een informele fase en een formele fase. 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 meestal via een gesprek met klager. Omdat deze wijze van klachtbehandeling het meest laagdrempelig is voor iedereen, is het doel klachten zoveel mogelijk in de informele fase op te lossen c.q. 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 zien 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 2018 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 2018**

In 2018 zijn 39 klachten ingediend. Van de klachten zijn er 3 doorgezonden naar een ander bestuursorgaan om de klacht af te handelen en zijn er 3 ingetrokken. De overige 33 klachten zijn als volgt te onderscheiden naar de verschillende teams/vakgebieden:

Openbare ruimte en Vastgoed	11
Participatiewet	5
Klant Contact Centrum	4

Veiligheid Toezicht en Handhaving	3
Jeugd	2
WMO	1
Ruimtelijk Beleid	1
Technisch Wijkbeheer	1
Juridische Zaken	1
Bestuurs- en Management Ondersteuning	1
Odra	1
Informatievoorziening	1
P&O	1

De meeste klachten hebben betrekking op Openbare Ruimte en Vastgoed, het Sociale Domein en het Klant Contact Centrum. Dit zijn vakgebieden waarvan de teams veel rechtstreekse klantcontacten hebben. Dat is dus ook wel verklaarbaar en overeenkomstig de verdeling van het aantal klachten in het voorgaande jaar.

Qua klachten ging het onder meer over de volgende punten:

- wijze van bejegening of behandeling is niet netjes, beledigend, discriminerend en demotiverend;
- niet of te laat reageren op verzoeken;
- onvoldoende geïnformeerd worden;
- wijze van begeleiding door ambtenaar;
- verkeerd gebruik emailadres en inzage in gegevens.

### **Klachtafhandeling in 2018**

Van de 33 klachten die zijn behandeld zijn 31 klachten in de informele fase opgelost, oftewel bijna 94% van de klachten. Deze klachten waren afgehandeld door leidinggevenden van diegene waar de klacht betrekking op had of over welk beleidsterrein de klacht ging. Dit was dan nadat er gesprekken hebben plaatsgevonden tussen klager en de teammanager of coördinator. Tijdens zo'n gesprek wordt de klacht besproken en heeft nadere uitleg en/of excuses meestal tot een oplossing en dus afhandeling van de klacht geleid.

In 2 gevallen is de klacht in de formele fase voorgelegd aan de onafhankelijke klachtadviescommissie. De klachtadviescommissie heeft over deze 2 klachten in 1 geval geadviseerd om de klacht (deels) gegrond te verklaren en in het andere geval om de klacht ongegrond te verklaren. Het blijkt dat het college in alle 2 gevallen heeft besloten om de adviezen van de commissie over te nemen.

Gemiddeld werden de klachten in de informele fase binnen 6 weken afgehandeld. De 2 klachten in de formele fase kenden, inclusief de tijd die was gemoeid met het informeel proberen op te lossen van de klacht, een afhandelingstermijn van ruim 12 weken na binnenkomst bij de gemeente.

### **Klachtafhandeling afgelopen 3 jaar**

Op basis van jaarverslagen zijn de volgende aantallen en percentages te onderscheiden voor wat betreft aantal klachten en wijze van klachtafhandeling.

Jaar	Behandelde klachten	Informeel afgehandelde klachten	Formeel afgehandelde klachten	
			gegrond	ongegrond
2016	33	88%	3	1
2017	42	86%	4	2
2018	33	94%	1	1

## **Conclusie**

Vanuit de ambtelijke organisatie zijn gedurende een kalenderjaar duizenden klantcontacten, zo ook in 2018. Al deze contacten hebben in dat jaar geleid tot 33 klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Dit aantal klachten ligt ook wel enigszins in lijn met de aantallen uit vorige jaren, al is het wel weer behoorlijk minder dan vorig jaar.

Maar elke klacht er één teveel, want burgers of bedrijven zijn op dat moment geconfronteerd met een overheidsorganisatie die, om welke reden dan ook, even niet deed wat van haar verwacht werd of mocht worden. De aard van de klachten zit er vooral in dat vanuit de gemeentelijke organisatie niet, te laat of soms op een vervelende wijze is geacteerd naar de klagers. Dit wijkt niet af van vorige jaren. Zeker als het gaat om niet of veel te laat reageren is dat een kwestie van houding en gedrag welke verbeterd zou kunnen worden. Teammanagers kunnen dit meenemen in hun gesprekken met de medewerkers.

Ten aanzien van de afhandeling van de klachten is het positief om te zien dat de overgrote meerderheid wordt opgelost in de informele fase. Doordat een teammanager of coördinator even belt of het gesprek aangaat met klager worden klachten besproken en afgehandeld.