

Klachtbehandeling Lingewaard

Jaarverslag 2019

Klachtadviescommissie



Klachtbehandeling 2019 in Lingewaard

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 2019 waren de heer A.C. 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 2019

In 2019 zijn 51 klachten ingediend. Van deze klachten is er 1 doorgezonden naar een ander bestuursorgaan om de klacht af te handelen en is er 1 ingetrokken. De overige 49 klachten zijn als volgt te onderscheiden naar de verschillende teams/vakgebieden:

Team/vakgebied	Klachten
Openbare ruimte en Vastgoed	13
Klant Contact Centrum	10
Jeugd	7
WMO	6
Participatiewet	4
Veiligheid Toezicht en Handhaving	2
Projectrealisatie	2

Ruimtelijk Beleid	1
Juridische Zaken	1
Bestuurs- en Management Ondersteuning	1
Communicatie	1
College	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. In die zin is het 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 2019

Van de 49 klachten die zijn behandeld zijn 44 klachten in de informele fase opgelost, oftewel bijna 90% van de klachten. Deze klachten zijn afgehandeld door leidinggevenden van diegene waar de klacht betrekking op had of over welk beleidsterrein de klacht ging. Dit verliep meestal via gesprekken tussen klager en de betreffende teammanager of een 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 5 gevallen is de klacht in de formele fase voorgelegd aan de onafhankelijke klachtadviescommissie. De klachtadviescommissie heeft ten tijde van het opstellen en vaststellen van dit jaarverslag over 3 klachten geadviseerd. In één geval is geadviseerd om de klacht gegrond te verklaren, in een tweede geval is geadviseerd de klacht deels gegrond te verklaren en bij de derde klacht om deze ongegrond te verklaren. Het blijkt dat het college in alle 3 gevallen heeft besloten om de adviezen van de commissie over te nemen.

Gemiddeld werden de klachten in de informele fase na ongeveer 5,5 week afgehandeld. De 3 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 22 weken na binnenkomst bij de gemeente. De 2 nog af te handelen klachten in de formele fase hebben door omstandigheden, waaronder het Corona-virus, een nog langere looptijd.

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		
			(deels) gegrond	ongegrond	onbekend
2017	42	86%	4	2	
2018	33	94%	1	1	
2019	49	90%	2	1	2

Conclusie

In 2019 zijn er meer klachten in de zin van de Awb ingediend dan in de voorgaande jaren, zeker in vergelijking met 2018. De reden daarvan is niet helder. Maar zoals vorig jaar al aangegeven moet het aantal klachten gezien worden in het perspectief van alle duizenden klantcontacten van de gemeente, zowel bestuurlijk als ambtelijk, gedurende een jaar.

Elke klacht is er één, waar serieus naar moet worden gekeken, die moet worden opgelost en waar vooral ook van moet worden geleerd. 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. In die gevallen waar dat is gebeurd, wijkt het niet af van vorige jaren. Daar waar het gaat om niet of veel te laat reageren, is het een onderwerp dat kan worden meegenomen in de reguliere gesprekscyclus van teammanagers en de medewerkers.

Tot slot is het goed om te zien dat nog steeds de meeste klachten informeel worden opgelost. Oftewel een klachtafhandeling die het dichtst bij de burger staat en waarbij een telefoontje of goed gesprek op kantoor of locatie vaak voldoende is.