

Klachtbehandeling Lingewaard

Jaarverslag 2021

Klachtadviescommissie



Klachtbehandeling 2021 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 de klachtenprocedure 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 2021 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 2021

In 2021 zijn 49 klachten ingediend. Van deze klachten is er 1 ingetrokken en bleken er 6 geen klacht in de zin van de Awb te zijn. De 42 klachten die uiteindelijk als klacht in de zin van de Awb zijn aangemerkt zijn als volgt te onderscheiden naar de verschillende teams/vakgebieden:

Team/vakgebied	Klachten
Openbare Ruimte en Vastgoed	10
Klant Contact Centrum	9
Technisch Wijkbeheer	6
WMO	5
Werk en Inkomen	4
Ruimtelijk Beleid	2
Veiligheid Toezicht en Handhaving	1
Jeugd	1
Facilitaire Zaken	1
Projectrealisatie	1

Informatievoorziening	1
Handhaving ruimtelijk domein / College	1

De meeste klachten hebben betrekking op beleidsterreinen waarvan de teams veel rechtstreekse klantcontacten hebben. In die zin is het wel verklaarbaar en enigszins overeenkomstig de verdeling van het aantal klachten in het voorgaande jaar. De nadruk ligt nu overigens wel meer op fysieke buitenruimte en klant contact centrum en minder op het sociaal domein.

Qua klachten ging het onder meer over de volgende punten:

- bereikbaarheid;
- erg trage afhandeling aanvraag;
- hinder van gevolgde procedure;
- niet nakomen van toezeggingen;
- verkeerde formulieren ontvangen;
- niet of te laat reageren op verzoeken of telefoontjes;
- wijze van reageren en communiceren, respectloos, arrogant;
- wel of niet handhaven regels;

Klachtafhandeling in 2021

Van de 42 klachten was ten tijde van de vaststelling van dit jaarverslag van alle klachten bekend hoe die zijn of worden afgehandeld. Hiervan zijn 40 klachten in de informele fase opgelost en afgehandeld, oftewel ruim 95%. Deze klachten zijn afgehandeld door leidinggevendenden 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 2 gevallen is de klacht in de formele fase voorgelegd aan de onafhankelijke klachtadviescommissie. Beide zaken zijn in 2021 behandeld door de commissie. Over een van de twee klachten heeft de commissie geadviseerd om de klacht ongegrond te verklaren. Bij de andere klacht heeft de commissie geadviseerd om de klachten gedeeltelijk gegrond te verklaren. Uiteindelijk heeft het college in beide gevallen de klachten geheel ongegrond verklaard en heeft daarmee het advies van de commissie bij een van de klachten niet geheel overgenomen.

Gemiddeld werden de klachten in de informele fase binnen 2,7 weken afgehandeld. De klachten in de formele fase hadden een gemiddelde doorlooptijd van ruim 25 weken. Dit laatste komt ook doordat bij één van de klachten in de formele fase relatief laat is gestart vanwege het voorwerk dat hiervoor moest worden gedaan. Daarnaast bestond de afhandeling in de formele fase niet uitsluitend uit één hoorzitting. Er zijn meerdere gesprekken met betrokkenen en gevoerd en uiteindelijk een overleg/hoorzitting met alle betrokkenen tegelijk, wat vervolgens tot het advies van de commissie heeft geleid.

Klachtafhandeling afgelopen jaren

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

Jaar	Behandelde klachten	Informeel afgehandelde klachten	Formeel afgehandelde klachten (stavaza opstellen jaarverslag)			
			aantal	(deels) gegrond	ongegrond	onbekend
2018	33	94%	2	1	1	
2019	49	90%	5	2	1	2
2020	40	97,5%	1			1
2021	42	95%	2	1	1	

Conclusie

In 2021 zijn ongeveer evenveel klachten in de zin van de Awb ingediend als het jaar ervoor. Daarbij is de aard van de klachten vergelijkbaar.

Net als in voorgaande jaren kan worden vastgesteld dat het aantal van 42 klachten op het totaal aantal klantcontacten vanuit de gemeente, zowel bestuurlijk als ambtelijk, relatief weinig is. Maar elke klacht is er toch weer een, waar goed naar moet worden gekeken en serieus mee moeten worden omgegaan. Dit gebeurt in de informele fase door de leidinggevende en de praktijk leert dat dit, in ruim 95% van de gevallen, tot een succesvolle klachtafhandeling leidt. De informele klachtafhandeling had ook weer een korte doorlooptijd, al is die wel iets langer dan het jaar ervoor.

Wanneer klachten eenmaal in de formele fase belanden is de ervaring dat dit veel langer duurt. Dat heeft met de afstemming van agenda's te maken, maar vooral ook het zorgvuldige onderzoek dat de commissie moet doen om te komen tot een advies. Deze adviezen zijn in 2021 grotendeels door het college overgenomen. Uiteindelijk is het aan het college om het besluit te nemen over de klachten en aan de klager om dit al dan niet te accepteren of zich tot De Nationale Ombudsman te wenden. Dat laatste is niet gebeurd.

Het blijft van belang dat de klachten worden geagendeerd tijdens de reguliere gesprekscyclussen en/of teamoverleggen. Dit om van de klachten te leren. En ook om de bewustwording te vergroten dat burgers klanten zijn, die binnen een redelijke termijn een nette reactie mogen ontvangen met daarbij inhoudelijk juiste informatie, waarbij men met fatsoen te woord wordt gestaan.