

Klachtbehandeling Lingewaard

Jaarverslag 2022

Klachtadviescommissie



Klachtbehandeling 2022 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 2022 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 2022

In 2022 zijn 39 klachten ingediend. De 39 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
Klant Contact Centrum	9
Openbare Ruimte en Vastgoed	8
WMO	5
Jeugd	4
Veiligheid Toezicht en Handhaving	4
Ruimtelijk Beleid	3

Informatievoorziening	2
Werk en Inkomen	1
Technisch Wijkbeheer	1
Projectrealisatie	1
Bedrijfsbureau Sociaal Domein	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.

Qua klachten ging het onder meer over de volgende punten:

- wijze van communicatie/bejegening;
- werkwijze gemeente;
- geen reactie ontvangen op aanvragen of mails;
- verkeerd aangeschreven personen;
- onwetendheid ambtenaren over materie;
- toezegging wordt niet nagekomen.

Klachtafhandeling in 2022

Van de 39 klachten was op 31 december 2022 van 38 klachten bekend hoe die zijn of moeten worden afgehandeld. Hiervan zijn 36 klachten in de informele fase opgelost en afgehandeld, oftewel bijna 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. Deze klachten zijn echter pas in 2023 behandeld door de commissie en de wijze waarop deze zijn afgehandeld is voor dit jaarverslag dan ook nog niet bekend. Van 1 klacht, die eind 2022 werd ingediend, was op 31 december 2022 nog niet bekend of deze informeel kon worden opgelost.

Gemiddeld werden de klachten in de informele fase binnen 1,8 weken afgehandeld.

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, waarbij voor het jaar 2022 de stand van zaken op 31 december 2022 is vermeld.

Jaar	Behandelde klachten	Informeel afgehandelde klachten	Formeel afgehandelde klachten (stavaza opstellen jaarverslag)			Afhandeling nog onbekend formeel/informeel
			aantal	(deels) gegrond	ongegrond	
2019	49	90%	5	2	1	2
2020	40	97,5%	1			1
2021	42	95%	2	1	1	
2022	39	94,7%	2			2/1

Conclusie

In 2022 zijn ongeveer evenveel klachten in de zin van de Awb ingediend als het jaar ervoor. Daarbij is de aard van de klachten vergelijkbaar.

Het aantal van 39 klachten op het totaal aantal klantcontacten vanuit de gemeente, zowel bestuurlijk als ambtelijk, is relatief weinig. Toch moet naar elke klacht serieus worden gekeken en op een goede wijze worden afgehandeld. Dit is in 2022 vooral in de informele fase gebeurd door leidinggevenden, namelijk in bijna 95% van de klachten, ongeveer gelijk aan het jaar ervoor. De informele klachtafhandeling duurde gemiddeld minder dan 2 weken, wat bijna een week sneller is dan in 2021. Daaruit kan worden afgeleid dat er snel, goed en adequaat wordt gereageerd op klachten. Dat er toch een paar klachten in de formele fase worden voorgelegd aan de commissie is niet te voorkomen. Soms liggen standpunten zo uit elkaar dat advisering door een onafhankelijke commissie nodig is voor de afhandeling van een klacht.

Klachten kunnen nog steeds worden beschouwd als 'gratis adviezen'. Het is van belang hiervan te leren en dus lijkt het verstandig klachten en de behandeling ervan door de teammanagers te agenderen voor de reguliere gesprekscyclussen en/of teamoverleggen.