

Klachtbehandeling Lingewaard

Jaarverslag 2023

Klachtadviescommissie



Klachtbehandeling 2023 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 tegenover 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 de 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 2023 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 2023

In 2023 zijn 28 klachten ingediend die als klacht in de zin van de Awb konden worden aangemerkt. Deze klachten zijn als volgt te onderscheiden naar de verschillende teams/vakgebieden:

Team/vakgebied	Klachten
WMO	9
Klant Contact Centrum	6
Openbare Ruimte en Vastgoed	6
Veiligheid Toezicht en Handhaving	4
Ruimtelijk Beleid	2
Technisch Wijkbeheer	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 ambtenaren/gemeente;
- geen reactie ontvangen op aanvragen of mails;
- onjuist informatie verschaft;
- toezegging wordt niet nagekomen.

Klachtafhandeling in 2023

Van de 28 klachten was op 31 december 2023 van 25 klachten bekend hoe die zijn of moeten worden afgehandeld. Hiervan zijn 22 klachten in de informele fase opgelost en afgehandeld, oftewel 88%. 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 3 gevallen is de klacht in de formele fase voorgelegd aan de onafhankelijke klachtadviescommissie. Hiervan zijn er in 2023 2 behandeld en is ook advies uitgebracht. In beide gevallen luidde het advies gedeeltelijke gegrond. De derde klacht is pas in 2024 behandeld door de commissie. De besluiten op deze 3 in de formele fase behandelde klachten waren op 31 december 2023 nog niet genomen.

Van 3 klachten, die eind 2023 werden ingediend, was op 31 december 2023 nog niet bekend of deze informeel konden worden opgelost.

Gemiddeld werden in 2023 de klachten in de informele fase binnen 3,1 weken afgehandeld, terwijl dit in 2022 nog 1,8 weken was.

Klachtafhandeling afgelopen jaren

Op basis van jaarverslagen zijn de volgende aantallen en percentages te onderscheiden voor wat betreft aantal klachten en wijze van klachtafhandeling, informeel of formeel, uitgaande van de stand van zaken op 31 december of het moment van vaststellen jaarverslag.

Jaar	Behandelde klachten	Informeel afgehandelde klachten in %	Formeel afgehandelde en af te handelen klachten*
2020	40	97,5%	1
2021	42	95%	2
2022	38	94,7%	2
2023	25	88%	3

*als de al bekende formele afhandeling bij de commissie pas na dat jaar zou plaatsvinden

Conclusie

In 2023 zijn behoorlijk wat minder klachten in de zin van de Awb ingediend als het jaar ervoor. De aard van de klachten is echter wel vergelijkbaar.

Het aantal klachten in de zin van de Awb is op het totaal aantal klantcontacten vanuit de gemeente met inwoners en bedrijven, zowel bestuurlijk als ambtelijk, relatief laag. Dit is goed, maar elke klacht is er toch weer één. Eén die serieus moet worden bekeken en op een goede wijze moet worden afgehandeld. De meeste klachten zijn in 2023, net als in de voorgaande jaren, informeel afgehandeld door de verschillende leidinggevenden. Het percentage van 88% informeel afgehandelde klachten op 31 december 2023 is helaas wel lager dan de voorgaande jaren, toen het vaak rond de 95% lag. Daar tegenover staat dat er niet per se veel meer klachten in de formele fase 'beland'.

De informele klachtafhandeling duurde, met gemiddeld ruim 3 weken, wel fors langer dan in 2022. Een duidelijke reden hiervoor is niet aan te wijzen, al zijn een aantal klachten wellicht wat complexer en daardoor niet zomaar met één simpel telefonisch contact af te handelen. Net als andere jaren zijn een aantal klachten in de formele fase voorgelegd aan de commissie. Een goede oplossing voor die momenten waarbij partijen er met elkaar informeel niet uitkomen.

Zoals vaker vanuit de klachtadviescommissie aangegeven kunnen klachten worden beschouwd als 'gratis adviezen', en moet er vooral van worden geleerd. Dit kan door de behandeling ervan te bespreken tijdens teamoverleggen en dit verslag breder te delen in de ambtelijke organisatie.