

Klachtbehandeling Lingewaard

Jaarverslag 2024

Klachtadviescommissie



Klachtbehandeling 2024 in Lingewaard

Inleiding

Klachtbehandeling is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Artikel 9:1 van de Awb geeft het volgende aan. Ieder heeft het recht 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 probeert als klachtbehandelaar de klacht informeel op te lossen. Dit gebeurt meestal via een gesprek met de klager. Deze manier van klachtbehandeling is het meest laagdrempelig voor iedereen. Daarom 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. Wanneer klager dan toch niet tevreden is of geen mogelijkheid ziet in een informele oplossing dan kan worden overgegaan op 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. Dit is zoals bedoeld in artikel 9:14 Awb. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, ondersteund door een ambtelijk secretaris. Die secretaris is voor de betreffende klacht ook de klachtcoördinator. In 2024 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 over de manier waarop de klacht kan worden afgehandeld. Dat doen ze op basis van de ingediende klacht en wat beide partijen hebben verteld tijdens de hoorzitting. 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 naar 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 2024

In 2024 zijn 37 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/onderwerpen:

Team/onderwerp	Klachten	Team/onderwerp	Klachten
Openbare Ruimte en Vastgoed	9	Ruimtelijk Beleid	2
WMO	8	Technisch Wijkbeheer	2
Vergunning Toezicht en Handhaving	5	Oekraïne opvang/leefgeld	2
Klant Contact Centrum	3	Projectrealisatie	1
Werk en Inkomen	2	Bedrijfsbureau	1
Jeugd	2		

De meeste klachten hebben betrekking op beleidsterreinen waarvan de teams veel directe 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:

- toezegging wordt niet nagekomen;
- niemand te pakken krijgen;
- wijze van communicatie/bejegening;
- geen of te late reactie ontvangen op aanvragen of mails;
- geen of verkeerde informatie gegeven.

Klachtafhandeling in 2024

Van de 37 in 2024 ingekomen klachten was op 31 december 2024 van 34 klachten bekend hoe die zijn of moeten worden afgehandeld. Hiervan zijn 34 klachten in de informele fase opgelost en afgehandeld, oftewel 100%. Deze klachten zijn afgehandeld door leidinggevendenden van die persoon 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.

Gemiddeld werden in 2024 de klachten in de informele fase in 2,9 weken afgehandeld, terwijl dit in 2023 3,1 weken was.

Van 3 klachten uit 2024 was op 31 december 2024 nog niet bekend of deze informeel konden worden opgelost.

In 2024 is ook nog 1 klacht uit 2023 in de formele fase door de commissie behandeld. Hierover heeft de commissie geadviseerd deze gegrond te verklaren. Dit advies is door het college overgenomen.

Klachtafhandeling afgelopen jaren

Op basis van jaarverslagen zijn de volgende aantallen en percentages te onderscheiden voor wat betreft het aantal klachten en de wijze van klachtafhandeling, informeel of formeel. Daarbij wordt uitgegaan van de situatie op 31 december of het moment van vaststelling van het 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
2024	37	100%	0

**Wanneer op 31-12 al bekend is dat formele afhandeling pas na dat jaar zou plaatsvinden. Dus niet de klachten waarover op dat moment nog niets bekend is.*

Conclusie

In 2024 zijn behoorlijk meer klachten in de zin van de Awb ingediend als het jaar ervoor. Maar niet meer klachten dan gemiddeld gedurende een langere periode. De aard van de klachten is ook vergelijkbaar.

Het aantal klachten in de zin van de Awb is op het totaal aantal klantcontacten vanuit de gemeente met inwoners en bedrijven nog steeds laag. Wel moet bij elke klacht weer goed worden bekeken wat er aan de hand is geweest en hoe die kan worden opgelost. Wat opvalt is dat alle klachten, waarvan op 31 december 2024 bekend was hoe deze zijn afgehandeld, in 2024 informeel zijn afgehandeld door de verschillende leidinggevenden. Vanuit de commissie bezien wordt dit als positief uitgelegd. Dit is de meest laagdrempelige en voor iedereen minst belastende wijze van klachtafhandeling. Het verschilt duidelijk met het houden van een hoorzitting gevolgd door een advies aan en besluitvorming door de bestuurder. De informele klachtafhandeling duurde bovendien iets korter dan het jaar ervoor, maar is wel redelijk vergelijkbaar.

Zoals vaker vanuit de klachtadviescommissie aangegeven kunnen klachten worden beschouwd als 'gratis adviezen' en moet er vooral van worden geleerd. Met zoveel klantcontacten waarbij sprake is van mensenwerk is af en toe een klacht ook niet te voorkomen. Het 'leren van klachten' kan door de klachten met elkaar bespreekbaar te maken. Dat kan binnen het team maar ook tussen teammanagers onderling tijdens hun gezamenlijke vergaderingen. Je bespreekt dan de klachten en de klachtafhandeling zelf, maar mogelijk ook over de resultaten uit dit verslag.