

Jaarverslag Klachtenbehandeling 2020



Inhoud

Voor u ligt het jaarverslag klachtenbehandeling 2020 van de gemeente Waalwijk. Op grond van artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht (Awb) brengt de klachtencoördinator jaarlijks schriftelijk verslag uit over de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 Awb. De burgemeester ziet op grond van artikel 170, eerste lid, onder e, Gemeentewet toe op een zorgvuldige behandeling van klachten.

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren en bestuurders in het jaar 2020. Om een vergelijking te kunnen maken zullen ook de cijfers van het jaar 2019 vermeld worden. Het jaarverslag geeft inzicht in de hoeveelheid en de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Verder worden in het jaarverslag de leereffecten aangegeven.

Het college zorgt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. Om dit in goede banen te leiden zijn klachtencoördinatoren aangewezen. De klachtencoördinator behandelt de klachten over gedragingen van medewerkers en bestuurders, onder de verantwoordelijkheid van de bestuursorganen (de burgemeester en het college) van de gemeente Waalwijk.

De griffie van de raad behandelt klachten over de raad of individuele leden daarvan in de uitoefening van hun functie en vallen derhalve buiten de reikwijdte van dit verslag.

Visie

De gemeente Waalwijk heeft klantgerichtheid hoog in het vaandel staan en wil haar dienstverlening zo goed mogelijk op de wensen van haar inwoners afstemmen. Iedere klacht wordt dan ook beschouwd als een advies van een inwoner aan onze gemeente, waarmee de dienstverlening kan worden verbeterd.

“Klachten bieden kansen”: een klacht is een kans om het beter te gaan doen. Deze gedachte vormt dan ook het uitgangspunt bij de gemeente Waalwijk.



Samenvatting

Aantallen

	2020	2019	
Ingediende klachten	92	73	+ 19
Afgehandelde klachten	91 ^{*1}	61 ^{*2}	+ 30
informeel afgehandelde klachten	71	52	+ 19
Formeel afgehandeld	16	9	+ 7
Niet-ontvankelijk	4	2	+ 2
(gedeeltelijk) gegrond/terecht	6	1	+ 5
Ongegrond/onterecht	10	6	+ 4
Afgehandelde klachten binnen zes weken	57 (63%)	46 (75%)	+ 13
Afgehandelde klachten binnen tien weken	10 (11%)	11 (18%)	-1
Afgehandelde klachten ná tien weken	24 (26%)	4 (7%)	+ 20

*1 In 2020 hadden 14 afgehandelde klachten betrekking op 2019.

*2 In 2019 hadden 7 afgehandelde klachten betrekking op 2018.

Constateringen

- Het aantal klachten is in 2020 gestegen ten opzichte van het aantal klachten in 2019;
- Het percentage klachten dat buiten de wettelijke termijn is afgedaan is toegenomen;
- Het aantal ingetrokken klachten is wederom gestegen, met name dankzij premediation;
- Het aantal formeel behandelde klachten is toegenomen:
 - Er zijn meer klachten gegrond bevonden;
 - Er zijn meer klachten ongegrond bevonden;
 - Er zijn meer klachten niet ontvankelijk verklaard.



1. Inleiding

Een zorgvuldige klachtbehandeling is gericht op een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en op een verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening. Iedere klacht kan daarom gezien worden als een gratis advies. Het interne klachtrecht is sinds 2003 vastgelegd in de Klachtenregeling Waalwijk 2003 Waalwijk. De gemeente heeft enkele klachtencoördinatoren die de behandeling van de klacht begeleiden.

Volgens de verplichting uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb), artikel 9:12a en artikel 3.1, tweede lid van de Klachtenregeling Waalwijk 2003 wordt er jaarlijks een jaarverslag uitgebracht. Het gaat om klachten over gedragingen van ambtenaren of bestuurders naar de burgers. Hierbij kan gedacht worden aan het nalaten van een handeling, het niet tijdig beantwoorden van brieven, e-mails of de persoonlijke bejegening. Het gaat hier niet om inhoudelijke zaken zoals de melding over een stoeptegels, omgevallen boom etc. Hiervoor is een meldingstraject ingesteld. Wanneer deze meldingen echter niet adequaat worden opgepakt en resulteren in herhalingen van dezelfde melding en er geen antwoord op wordt gegeven, dan valt een klacht daarover wel onder de klachtenregeling. Het gaat hier dan om het nalaten van een handeling.

In hoofdstuk 2 wordt inzichtelijk gemaakt het aantal ingekomen klachten en de aard van deze klachten. In hoofdstuk 3 worden de resultaten inzichtelijk gemaakt van de afgehandelde klachten. Ook is nagegaan in hoeverre afhandeling van de klachten binnen de daarvoor gestelde termijn heeft plaatsgevonden en wat eventuele redenen van overschrijding van de termijn zijn. De klachten zijn geanonimiseerd, 'klager' kan zowel betrekking hebben op vrouwelijke als mannelijke klagers. In hoofdstuk 4 volgen de conclusies en aanbevelingen.



2. Ingekomen klachten 2020

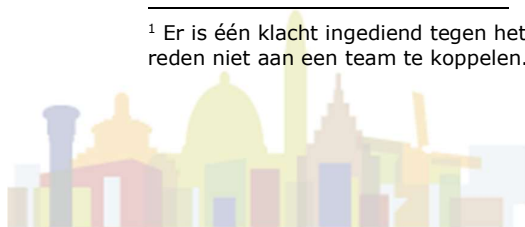
2.1 Algemeen

Jaarlijks hebben medewerkers van de gemeente Waalwijk vele honderden contactmomenten met derden. In het verslagjaar 2020 ontving de gemeente Waalwijk 92 klachten. Deze klachten worden in eerste instantie via interne afhandeling of bemiddeling behandeld. Als dit niet leidt tot een oplossing, worden de klachten via de formele procedure overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemeen wet bestuursrecht verder behandeld. In de navolgende paragrafen wordt een cijfermatig overzicht gegeven van de in 2020 ingekomen klachten.

2.2 Totaal aantal ingediende klachten per organisatieonderdeel

Team	2020	2019
Werk, Inkomen, Jeugd & Zorg (WIJZ)	14	15
Leefbaarheid, Toezicht & Handhaving (LTH)	20	12
Beheer Openbare Ruimte & Vastgoed	20	10
Buitendienst	8	8
Maatschappelijke ontwikkeling (MAO)	3	5
HRM & Ondersteuning (HRM-O)	2	5
Vergunningverlening & Belastingen (VVB)	4	3
Publiekszaken (PUB)	6	3
Financiën en Inkoop (FIN)	0	2
Overig/doorgestuurd	3	1
Ruimte, Economie & Werk (REW)	6	2
Concernstaf (CSTR)	0	2
Burgemeester (bestuursorgaan)	0	1
Informatie Beheer & Facilitaire zaken (IBF)	0	1
Commissie bezwaarschriften	0	1
Ontwerp Openbare Ruimte (OOR)	4	1
Sportbedrijf (SPO)	1	0
ICT	0	0
Wethouder/Raad	1	0
Totaal	92	72¹

¹ Er is één klacht ingediend tegen het uitblijven van een reactie van de burgemeester, deze klacht is om die reden niet aan een team te koppelen.



2.3 Aard van de ingediende klachten

De Nationale Ombudsman heeft de door haar geformuleerde behoorlijkheidsnormen (22) samengevat in vier kernwaarden. Bij de rubricering van klachten is aansluiting gezocht bij deze vier kernwaarden. In het geval dat een klacht ziet op meerdere kernwaarden is ervoor gekozen om deze in te delen bij de kernwaarde waar de klacht zich voornamelijk op richt. Hieronder volgt een korte toelichting per kernwaarde:

A. Open en Duidelijk

De kernwaarde open en duidelijk gaat uit van het beginsel dat de gemeente transparant handelt. In deze rubriek vallen bijvoorbeeld klachten met betrekking tot de informatieverstrekking, motivering en het onvoldoende luisteren naar de inwoner.

B. Respectvol

De kernwaarde respectvol gaat ervan uit dat de Gemeente haar inwoners correct behandelt. In rubriek vallen bijvoorbeeld klachten met betrekking tot de bejegening, het aanwenden van te zware middelen om het beoogde doel te bereiken, het ontnemen van procedurele mogelijkheden en het niet respecteren van grondrechten.

C. Betrokken en Oplossingsgericht

De kernwaarde betrokken en oplossingsgericht gaat uit van een gemeente die dicht bij haar inwoners staat en de problemen van de inwoners voortvarend en zo goed mogelijk wenst op te lossen. In deze rubriek vallen derhalve klachten over de handelingssnelheid van de gemeente, het niet bieden van maatwerk, en een niet coulante opstelling.

D. Eerlijk en Betrouwbaar

De kernwaarde eerlijk en betrouwbaar gaat uit van het integer, betrouwbaar en het professioneel handelen van de gemeente. In deze rubriek vallen derhalve klachten over bijvoorbeeld het niet nakomen van afspraken en het schenden van professionele normen. Alsook verwijten van partijdigheid en het niet juist afwegen van verschillende belangen.



In de onderstaande tabel zijn de ingekomen klachten ingedeeld in de rubriek waar de klacht zich voornamelijk op richt.

	Open en Duidelijk	Respectvol	Betrokken en oplossingsgericht	Eerlijk en betrouwbaar
Leefbaarheid, Toezicht & Handhaving (LTH)	1	9	5	5
Beheer Openbare Ruimte & Vastgoed	7	1	8	4
Werk, Inkomen, Jeugd & Zorg (WIJZ)	2	1	7	4
Buitendienst	2	1	1	4
Publiekszaken (PUB)	2	1	0	3
Ruimte, Economie & Werk (REW)	2	2	0	2
Ontwerp Openbare Ruimte (OOR)	0	1	3	0
Vergunningverlening & Belastingen (VVB)	1	0	0	3
Maatschappelijke ontwikkeling (MAO)	1	1	0	1
Overig/doorgestuurd	0	0	3	0
HRM & Ondersteuning (HRM-O)	1	0	0	1
Wethouder / Raad (bestuursorgaan)	1	0	0	0
Sportbedrijf (SPO)	0	0	1	0
Totaal	20	17	28	27



3. Afgehandelde klachten 2020

In dit hoofdstuk wordt gereflecteerd op de klachten die in 2020 zijn afgehandeld. In paragraaf 3.1 wordt het algemene resultaat van de afgehandelde klachten weergegeven. In paragraaf 3.2 worden de behandeltermijn inzichtelijk gemaakt. In paragraaf 3.3, 3.4. en 3.5 wordt inzichtelijk gemaakt welke klachten formeel of informeel zijn afgehandeld dan wel zijn doorgezonden ter behandeling naar een andere organisatie of orgaan.

3.1 Resultaat afgehandelde klachten

Veel klachten worden informeel opgelost. Het gaat om 71 van de 91 klachten. Sinds medio 2008 wordt premediation toegepast in de klachtenprocedure. Er wordt zo snel mogelijk na binnenkomst van de klacht door de teammanager telefonisch contact met de klager opgenomen. Deze wordt dan in de gelegenheid gesteld om de klacht mondeling toe te lichten. Daarbij wordt een luisterend oor geboden. Vervolgens wordt door de teammanager getracht om te komen tot een informele afhandeling. Er wordt gezocht naar een mogelijkheid om de klager tegemoet te komen en daarmee een formele procedure te voorkomen.

Met invoering van het project "de informele aanpak" zal, tegen de achtergrond van het in een zo vroeg mogelijk stadium wegnemen van ontevredenheid, nog meer de aandacht komen te liggen op vroegtijdig overleg in plaats van het indienen van een formele klacht.

	2020	2019
Aantal ingediende klachten	92	73
Aantal afgedane klachten, waarvan:	91	61
(Gedeeltelijk) gegrond	6	1
Ongegrond	10	6
Niet-ontvankelijk	1	2
Ingetrokken / informeel afgehandeld	71	46
Doorgestuurd	3	6



3.2 behandeltermijnen

De wettelijke termijn voor de behandeling van klachten bedraagt zes weken, met een mogelijkheid om dit met vier weken te verdagen (70 dagen). Snel en adequaat reageren is van groot belang voor een goede klachtbehandeling. Het draagt ook bij aan het meewerken van de klager aan de informele oplossing van zijn klacht. In 2020 is 74% van de behandelde klachten tijdig afgehandeld, in 2019 was dit 93%.

Team	2020	2019
Afgehandelde klachten binnen zes weken	63%	75%
Afgehandelde klachten binnen tien weken	11%	18%
Afgehandelde klachten ná tien weken	26%	7%

3.3 Formeel behandelde klachten

In 2020 zijn er 16 klachten formeel afgehandeld. Hiervan zijn 6 klachten gegrond, 10 ongegrond en 4 niet-ontvankelijk verklaard.²

Hieronder worden de formeel behandelde klachten in het kort nader toegelicht:

KL18/004

Klacht inzake het opvolgen van een gerechtelijke uitspraak (hulp huishouding) en verstrekking onjuiste gegevens aan een krant

Klager klaagt over het slechts gedeeltelijk ten uitvoer brengen van een gerechtelijke uitspraak betreffende toewijzing hulp in de huishouding op indicatie. Ook wordt er geklaagd over het verstrekken van persoonlijke gegevens aan en onjuiste verslaglegging door de krant. Vanwege gezondheidsklachten bij klager is de termijn ruimschoots overschreden.

Klacht ingediend op:	3 februari 2018
Besluit genomen op:	23 april 2020
Resultaat:	gegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	NEE
Aanbeveling t.g.v. klacht?	NEE
Naar ombudscommissie?	NEE

KL19/013

Klacht inzake gedraging medewerker TWIJZ

Klager klaagde over onprofessionele gedragingen van een medewerker van TWIJZ. In deze casus is er sprake van een echtscheiding. Klager verwijt de medewerker dat deze zich hierbij partijdig opstelt.

Klacht ingediend op:	28 maart 2019
Besluit genomen op:	13 augustus 2020

² Een viertal formeel behandelde klachten zijn door dezelfde klager ingediend, met betrekking tot nagenoeg dezelfde bestuurlijke aangelegenheid, namelijk KL18/051, KL19/040, KL19/045 en KL19/065.



Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	NEE*
Aanbeveling t.g.v. klacht?	NEE
Naar ombudscommissie?	NEE

* Naast de klacht heeft klager gedurende de klachtafhandeling diverse andere procedures tegen de gemeente gevoerd

KL20/004

Klacht inzake het niet reageren op een verzoek om informatie

Klager klaagde over het niet ontvangen van gevraagde informatie met betrekking tot het plaatsen van zonnepanelen door een derde. Een concrete vraagstelling ontbrak, waardoor het bericht terecht voor kennisgeving is aangenomen. In tweede instantie is de vraag gesteld en tijdig beantwoord.

Klacht ingediend op:	8 januari 2020
Besluit genomen op:	14 februari 2020
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	JA
Aanbeveling t.g.v. klacht?	NEE
Naar ombudscommissie?	NEE

KL20/010

Klacht inzake voortuinen

Klager klaagde over het niet beantwoorden van brieven, intimiderend gedrag van een medewerker, niet naleven van afspraken en het niet beantwoorden van verzoeken om een afspraak met de wethouder. Er bestaat in deze zaak een meningsverschil tussen klager en de gemeente over het eigendom van diverse gronden. De klacht is grotendeels ongegrond verklaard. Wel zal in het vervolg duidelijker verwezen worden naar de mogelijkheid om een gesprek aan te vragen met de behandelend ambtenaar in plaats van met de wethouder. Het gevraagde gesprek heeft alsnog plaatsgevonden hoewel dit niet tot overeenstemming heeft geleid.

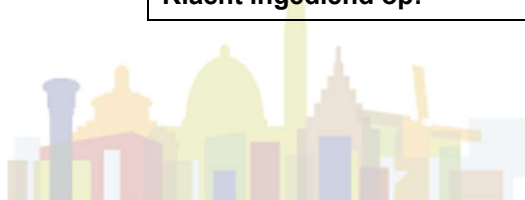
Klacht ingediend op:	31 januari 2020
Besluit genomen op:	13 november 2020
Resultaat:	Deels gegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	NEE
Aanbeveling t.g.v. klacht?	JA
Naar ombudscommissie?	JA

KL20/012

Klacht inzake voortuinen

Klager klaagde dat zij ten onrechte een dagvaarding heeft ontvangen. Naast klager heeft ook diens echtgenoot, die vanwege gezondheidsredenen verblijft in een instelling, een dagvaarding ontvangen. De klacht is gegrond omdat klager noch echtgenoot een dagvaarding had mogen ontvangen. Een gerechtelijke procedure was niet nodig. Er zijn excuses aangeboden. Ook wordt voortaan beter naar de actuele situatie gekeken op het moment dat de dagvaarding plaatsvindt.

Klacht ingediend op:	3 februari 2020
-----------------------------	-----------------



Besluit genomen op:	13 november 2020
Resultaat:	gegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	NEE
Aanbeveling t.g.v. klacht?	JA
Naar ombudscommissie?	NEE

KL20/014

Klacht inzake het wegslepen van een aanhangwagen

Klager klaagde over het zonder waarschuwing en zonder toestemming wegslepen van zijn aanhanger. Het kenteken van de aanhangwagen was niet geregistreerd. Aangezien er sprake was van strijd met wet- en regelgeving en niet tijdig is voldaan aan een sommatie tot verwijdering, was de gemeente bevoegd om over te gaan tot handhaving.

Klacht ingediend op:	9 februari 2020
Besluit genomen op:	17 juli 2020
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	NEE
Aanbeveling t.g.v. klacht?	NEE
Naar ombudscommissie?	NEE

KL20/018

Klacht inzake betreden woning

Klager klaagde over het betreden van zijn woning zonder zijn toestemming. De minderjarige zoon van klager heeft echter de beklagde medewerker toegang verschaft. De klacht tegen de medewerker is ongegrond verklaard. De ombudscommissie heeft geadviseerd om de feiten zorgvuldiger weer te geven en voortvarendheid en transparantie te betrachten bij de afhandeling van klachten. Voor het overige heeft de ombudsman de klacht ook ongegrond verklaard.

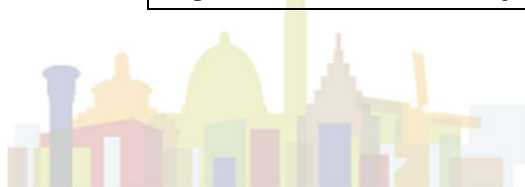
Klacht ingediend op:	19 februari 2020
Besluit genomen op:	2 juli 2020
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	NEE
Aanbeveling t.g.v. klacht?	JA
Naar ombudscommissie?	JA

KL20/030

Klacht inzake gedragingen TWIJZ

Klager klaagde over het niet nakomen van afspraken en beloften en uiten van leugens door medewerkers van team WijZ (Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg) en het niet verwijderen van documenten uit diens dossier bij de gemeente en andere organisaties. De klacht is gegrond verklaard voor zover deze ziet op het niet binnen een redelijke termijn schriftelijk reageren op een gevoerd gesprek. Voor het overige is de klacht ongegrond verklaard.

Klacht ingediend op:	5 mei 2020
Besluit genomen op:	21 oktober 2020
Resultaat:	Gedeeltelijk gegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	NEE



Aanbeveling t.g.v. klacht?	NEE
Naar ombudscommissie?	NEE

KL20/031

Klacht inzake onderhoud Hoge Akkerweg Sprang-Capelle

Klager klaagde over het storten van vervuild puin aan de Hoge Akkerweg te Sprang-Capelle ter opvulling van gaten in deze weg (en mogelijk andere niet aangeduide wegen) te Sprang-Capelle en dat de gemeente niet is overgegaan tot het verwijderen van het puin na een daartoe gedaan verzoek. Er is in deze zaak gekozen om een externe organisatie onderzoek naar het puin te laten verrichten. De externe organisatie heeft vastgesteld dat het menggranulaat voldoet aan de wettelijke normen. Het menggranulaat is het nuttig, functioneel en niet in een grotere hoeveelheid dan voor de functie noodzakelijk toegepast. De klacht is vervolgens ongegrond verklaard. Door het externe onderzoek zijn de termijnen overschreden, hiervoor is excuses aangeboden.

Klacht ingediend op:	12 mei 2020
Besluit genomen op:	18 november 2020
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	NEE
Aanbeveling t.g.v. klacht?	NEE
Naar ombudscommissie?	NEE

KL20/035

Klacht inzake controle constructieve veiligheid woning

Klager klaagde over de wijze waarop een toezichthouder controle werkzaamheden heeft verricht en er een onveilige situatie is ontstaan. Uit het onderzoek is gebleken dat klager na de datum waarop de controle was uitgevoerd een externe partij opdracht heeft gegeven om wijzigingen in de constructie aan te brengen. De klacht is ongegrond verklaard. Ook de ombudscommissie heeft in tweede lijn deze klacht ongegrond verklaard. Wel beveelt de ombudscommissie aan om op het gebied van communicatie verbeteringen door te voeren, namelijk:

- A. verstrek ook ongevraagde informatie;
- B. wees zowel zorgvuldig als tactvol bij de weergave van de feiten en ga daarbij niet uit van aannames.

Klacht ingediend op:	19 juni 2020
Besluit genomen op:	5 oktober 2020
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	NEE
Aanbeveling t.g.v. klacht?	JA
Naar ombudscommissie?	JA

KL20/036

Klacht inzake beëindigen snoeiwerkzaamheden appartementengebouw

Klager klaagde over het zonder vooraankondiging beëindigen van de snoeiwerkzaamheden aan een aantal bomen die in eigendom aan de vereniging van eigenaren van het appartementengebouw toebehoren. De gemeente heeft een lange periode zonder wettelijke verplichting deze bomen gesnoeid en onderhouden, omdat de eigendomssituatie verkeerd was ingeschat. De klacht is gegrond verklaard voor zover deze zag op het zonder vooraankondiging beëindigen van het onderhoud. De ombudscommissie heeft in deze klacht



in tweede instantie behandelt. De commissie sluit zich aan bij het oordeel van zowel verzoeker als gemeente dat de klacht over het ontbreken van communicatie voorafgaande aan het snoeien van de bomen gegrond is. Het oordeel van de Ombudscommissie over de klachten met betrekking tot het ontbreken van voortvarendheid en coulance was ongegrond. Aanbevolen wordt om tijdig en pro-actief te communiceren en daarbij te anticiperen op de effecten van besluiten en gedragingen van de gemeente op burgers en organisaties.

Klacht ingediend op:	25 juni 2020
Besluit genomen op:	22 juli 2020
Resultaat:	Gedeeltelijk gegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	JA
Aanbeveling t.g.v. klacht?	JA
Naar ombudscommissie?	JA

KL20/043

Klacht inzake onheuse bejegening door burgemeester en medewerkers

Klager klaagde over de burgemeester en/of ambtenaren werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid. De klacht bevat drie onderdelen. a. ambtenaren zouden in opdracht van de burgemeester derden onder druk zetten om afstand te nemen van klager. b. de burgemeester zou informatie hebben verstrekt aan het landelijk bureau bibob, waardoor het landelijk bureau BIBOB niet anders dan een negatief advies kon uitbrengen, wat heeft geleid tot het afwijzen van vergunningaanvragen van klager. c. klager klaagt over het niet op juiste wijzen doorlopen van de klachtenprocedure ten aanzien van eerder ingediende klachten. De behandeling van de klacht is beperkt tot de termijn vanaf één jaar voorafgaand aan het indienen van de klacht. Dit omdat klager dan ruimschoots in de gelegenheid is geweest om een klacht in te dienen en het moeilijk is om gedragingen te onderzoeken die zich langer dan een jaar geleden hebben voorgedaan. Klachtonderdelen a. en c. zien op vermeende gedragingen die zich niet binnen deze termijn hebben voorgedaan. Klachtonderdeel b. ziet op een gedraging die niet aan de burgemeester kan worden toegerekend, omdat dit onder de verantwoordelijkheid van het college valt. Ook het college ziet geen aanleiding om dit onderdeel te behandelen, omdat hiertegen beroep open staat en klager bovendien van die gelegenheid gebruik heeft gemaakt. Zodoende is besloten om de klacht niet in behandeling te nemen en de reactie van klager daartegen ongegrond te verklaren. Klager heeft de ombudscommissie verzocht om een oordeel te geven op de klacht in tweede lijn. Deze procedure loopt nog.

Klacht ingediend op:	15 juli 2020
Besluit genomen op:	22 oktober 2020
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	NEE
Aanbeveling t.g.v. klacht?	NEE
Naar ombudscommissie?	JA

KL20/044

Klacht inzake onheuse bejegening door College en medewerkers

Klager klaagde over het college en/of ambtenaren werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid. De klacht bevat drie onderdelen. a. willekeurige (niet transparante en niet verifieerbare) behandeling. b. dit onderdeel richt zich tegen een contactverbod dat het college heeft opgelegd. Klager is van mening dat het hierdoor onmogelijk wordt om inzage te verkrijgen in de voor hem relevante bescheiden en overwegingen die ten grondslag liggen aan de (diverse) beslissingen. c. klager klaagt over het niet op juiste wijzen doorlopen van de



klachtenprocedure ten aanzien van eerder ingediende klachten. Klachtonderdelen a. en c. zijn buitenbehandeling gesteld, omdat deze vermeende gedragingen zich langer dan één jaar geleden voorafgaand aan het indienen van een klacht hebben voorgedaan. Het contactverbod was beperkt in die zin dat klager met tussenkomst van zijn advocaat via één e-mailadres en één telefoonnummer contact kon blijven hebben met de gemeente. Klachtonderdeel b. is dan ook ongegrond verklaard. Klager heeft de ombudscommissie verzocht om een oordeel te geven op de klacht in tweede lijn. Deze procedure loopt nog.

Klacht ingediend op:	15 juli 2020
Besluit genomen op:	28 oktober 2020
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	NEE
Aanbeveling t.g.v. klacht?	NEE
Naar ombudscommissie?	JA

KL20/058

Klacht inzake correspondentie over bijeenkomsten (corona)

Klager klaagde over het niet houden van een informatiebijeenkomst over de herinrichting van straten, terwijl er wel een bijeenkomst werd gehouden over windmolens en zonnevelden. Voor de behandeling van de klacht is het niet relevant dat er voor andere zaken wel bijeenkomsten worden gehouden. Wel belangrijk is het dat het belang van klager (en dat van anderen) niet wordt benadeeld. Gelet op de bijzondere omstandigheden, is de gekozen oplossing niet onbehoorlijk. De klacht is daarom ongegrond verklaard.

Klacht ingediend op:	12 september 2020
Besluit genomen op:	13 november 2020
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	JA
Aanbeveling t.g.v. klacht?	NEE
Naar ombudscommissie?	NEE

KL20/063

Klacht inzake klachtbehandeling door klachtencoördinator

Klager klaagde over onwil bij de klachtencoördinator om de klacht te behandelen vanwege het verzoek van de klachtencoördinator om de klachtbehandeling aan te houden of in te trekken lopende andere procedures. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond verklaard. Daarnaast werd er geklaagd over de verslaglegging. Dit deel van de klacht is gegrond verklaard. Hiervoor is excuses aangeboden en beterschap beloofd.

Klacht ingediend op:	9 september 2020
Besluit genomen op:	13 november 2020
Resultaat:	Gedeeltelijk gegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	JA
Aanbeveling t.g.v. klacht?	JA
Naar ombudscommissie?	JA

KL20/074

Klacht inzake gedragingen raadsvergadering en uitblijven van reactie wethouder



Klager klaagde over onvolkomenheden in stukken en verwijt een wethouder en de burgemeester als voorzitter van de raad deze stukken niet aan te passen. De gemeenteraad heeft als hoogste democratisch gekozen bestuursorgaan van de gemeente geen aanleiding gezien om het kritiek van klager en diens voorstel tot aanpassing van stukken over te nemen. Dat de voorzitter van de raad en de wethouder en de gemeenteraad zelf een oordeel laten nemen over hoe met de kritiek van klager om te gaan, leidt niet tot laakbare gedragingen. De klager heeft de ombudscommissie gevraagd om de klacht in tweede instantie te beoordelen. Deze procedure loopt nog.

Klacht ingediend op:	12 oktober 2020
Besluit genomen op:	4 december 2020
Resultaat:	Ongegrond
Afgehandeld binnen wettelijke termijn	JA
Aanbeveling t.g.v. klacht?	NEE
Naar ombudscommissie?	JA

3.4 Informeel behandelde klachten

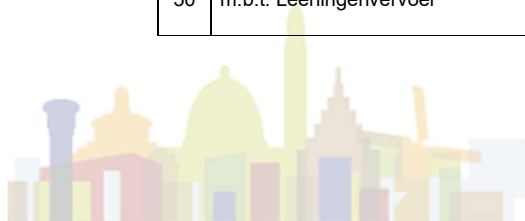
Na ontvangst van een klacht wordt deze doorgezonden aan de manager van het team waar klacht zich tegen richt. Aan de manager wordt gevraagd om zo snel mogelijk contact op te nemen met de klager. Vaak zijn klagers al tevreden als er bijvoorbeeld een luisterend oor wordt geboden of de handelswijze wordt voorzien van een nadere toelichting. In 2020 heeft dit geleid tot de onderstaande eenenzeventig klachten die op informele wijze zijn afgedaan.³

1	m.b.t. klacht/verzoek om urgentie WIJZ
2	m.b.t. gedraging medewerker TWIJZ
3	m.b.t. dossiervorming TWIJZ
4	m.b.t. niet afhandelen van klachten door PZN Tilburg
5	m.b.t. afvalinzamelpunt
6	m.b.t. rioleringen / verstoppingen alberdingek thijmstraat Ww
7	m.b.t. blokkeren e-mailadres door ambtenaar THRM
8	m.b.t. gedragingen team WIJZ
9	m.b.t. niet handhaven rijverbod stationsstraat Ww
10	m.b.t. handelswijze invorderingsambtenaar
11	m.b.t. gedragingen ambtenaar m.b.t. huiszoeking
12	m.b.t. brutale behandeling gesprek participatietraject
13	m.b.t. onheuse bejegening door burgemeester
14	m.b.t. onheuse bejegening door commissie Bezwaarschriften
15	m.b.t. te hard rijden door een chauffeur op de vuilniswagen

³ Deze klachten zijn geanonimiseerd op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming.



16	m.b.t. niet reageren op meldingen door uitvoerder leerlingenvervoer (PZN)
17	m.b.t. afhandeling en informatieverstrekking melding 2018
18	m.b.t. niet reageren op verzoek en procedure aanleveren niet asbest bevattende golfplaten
19	m.b.t. overvolle glasbakken terrein Jumbo Ww
20	m.b.t. printen aanslagbiljet
21	m.b.t. Gedragingen (onbekende / vermeende) BOA
22	m.b.t. ambtenaar TORV
23	m.b.t. reclame in openbare ruimte
24	m.b.t. niet nakomen afspraken en de trage afhandeling aankoop snippergroen
25	m.b.t. internetwebsite indienen bezwaar WOZ
26	m.b.t. het niet informeren van betrokkene over gevonden paspoort en vernietiging daarvan
27	m.b.t. niet reageren op contactformulier
28	m.b.t. afhandeling verklaring erfrecht
29	m.b.t. o.a. niet tijdig reageren
30	m.b.t. verkeerd geadresseerde factuur
31	m.b.t. gedraging keukentafelgesprek en archivering eerdere verslagen
32	m.b.t. lange doorlooptijd kappen lindes aan de Groen van Prinsterlaan
33	m.b.t. geen reactie op e-mails zitbank honden losloopgebied
34	m.b.t. afhandelwijze parkeerproblematiek Grotestraat
35	m.b.t. afvoeren afval milieustraat
36	m.b.t. gewekte verwachtingen bij verkoop snippergroen
37	m.b.t. discriminerende opmerking door medewerker
38	m.b.t. niet beantwoorden verzoek om financiële steun
39	m.b.t. niet reageren op e-mails betreffende verzakking Putstraat
40	m.b.t. beleid kiepen zand vanuit aanhanger milieustraat
41	m.b.t. afhandeling melding 203963 parkeren op stoep
42	m.b.t. optreden ambtenaar boete parkeerbelasting
43	m.b.t. geen tijdige verlenging pgb-indicatie
44	m.b.t. geen (tijdig) onderhoud en onvoorzichtige onderhoudswerkzaamheden
45	m.b.t. onjuiste gronden toegang verkrijgen woning
46	m.b.t. beëindiging gebruik postadres en gedragingen Baanbrekers
47	m.b.t. procedure jeugdzorg
48	m.b.t. niet mogen verplaatsen van een reservering zwembad
49	m.b.t. klachtafhandeling door MediPoint
50	m.b.t. Leerlingenvervoer



51	M.b.t. gedragingen TWIJZ
52	m.b.t. communicatie over bereikbaarheid van huisartsenpost en ziekenhuis voor spoedgevallen
53	m.b.t. overdracht leerlingenvervoer
54	m.b.t. niet reageren op meldingen rioolverzakkingen Putstraat Ww
55	m.b.t. ongelijke, niet redelijke behandeling door medewerker LTH
56	m.b.t. doorgang stoep Bloemenoordplein
57	m.b.t. onprettig gesprek KCC
58	m.b.t. situatie omleiding verkeer
59	m.b.t. gedragingen medewerker milieustraat
60	m.b.t. blokkade vuilnisbakken Antoniusplein
61	m.b.t. niet beantwoorden brief windmolens
62	m.b.t. gedragingen milieustraat Waalwijk
63	m.b.t. niet ledigen grijze container
64	m.b.t. ambtelijk optreden medewerker TWIJZ
65	m.b.t. te weinig parkeerplaatsen
66	m.b.t. onveiligheid kruising Grotestraat/Europaplein
67	m.b.t. uitblijven structurele oplossing glascontainer Dorpsplein Waspik
68	m.b.t. terugplaatsen afvalcontainer na leging
69	m.b.t. onduidelijkheid en termijnen Wmo aanvraag
70	m.b.t. handelswijze niet verlenen subsidie
71	m.b.t. onbekendheid met online gemaakte afspraak



3.5 Doorgestuurde klachten

Een drietal klachten zijn ter behandeling doorgestuurd naar een andere organisatie of orgaan. De gemeente Waalwijk was ten aanzien van deze klachten niet het bevoegde gezag en die klachten zijn om die reden doorgestuurd. Van de drie doorgestuurde klachten waren er twee gericht tegen gedragingen van (medewerkers van) Baanbrekers en één klacht was gericht tegen gedragingen van Casade.



4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Algemeen

Net als in voorgaande jaren is ook dit jaar het aantal ingediende klachten gestegen. Desalniettemin wordt jaarlijks het overgrote merendeel informeel opgelost. In 2020 zijn er zestien klachten op formele wijze behandeld. Gezien het groot aantal contactmomenten is het aantal klachten dat wordt ingediend nog steeds beperkt. Hieruit kan worden afgeleid dat de dienstverlening naar behoren plaatsvindt. Dit neemt niet weg dat verbeteringen mogelijk zijn. Gezien het groot aantal klachten dat snel informeel wordt opgelost blijft het voortzetten van premediation in de klachtenprocedure van groot belang.

4.2 Toename van klachten

Sinds 2017 is een stijging van het aantal klachten dat wordt ingediend waarneembaar.⁴ Dit heeft mogelijk verschillende oorzaken. Het beeld bestaat dat de gemiddelde Nederlander steeds mondiger wordt. Daarnaast is het indienen van klachten in deze periode laagdrempeliger geworden, door bijvoorbeeld de komst van het klachtenformulier op de website van de gemeente Waalwijk. Ook lijken klachten eerder te worden herkend. Ook bestaat de indruk dat de huidige pandemie voor een toename van klachten heeft gezorgd.

Het verdient de aanbeveling om in te blijven zetten op klachtherkenning en het laagdrempelig maken en vervolgens houden van de mogelijkheid om klachten in te dienen. Immers elke klacht biedt een mogelijkheid om de dienstverlening verder te verbeteren.

4.3 Aard van de klachten

In 2020 werd er net als in 2019 het meest geklaagd over ontbreken van een betrokken en oplossingsgerichte houding (28) en met name over het niet tijdig en/of onvoldoende slagvaardig handelen door de teams opererend in de openbare ruimte en TWIJZ.⁵ Deze klachten worden in overwegende mate snel en informeel opgelost. Het leidt in een formele procedure nog steeds zelden tot een gegronde verklaring van een klacht.

Deze klachten duiden op een kloof tussen de door de gemeente aangeboden dienstverlening en de verwachtingen van de klagers. Daarom wordt aanbevolen om deze verwachtingen beter te begeleiden. Zorg ervoor dat het voor de inwoner voldoende duidelijk is binnen welke termijn er een terugkoppeling op een melding kan worden verwacht. Indien de termijn onverhoopt niet gehaald wordt communiceer dit dan tijdig.

⁴ In 2017 (34 klachten), in 2018 (55 klachten) en in 2019 (73) ingediend.

⁵ Het team beheer openbare ruimte en vastgoed (6), de buitendienst (6) en het team leefbaarheid, toezicht en handhaving (5).



4.4 behandeltermijnen

De wettelijke behandeltermijnen zijn uiterste termijnen. In 2020 zijn de behandeltermijnen toegenomen. De oorzaak hiervan is voornamelijk gelegen in de stijging van het aantal ingediende klachten, de gelijkblijvende personele capaciteit, het niet kunnen houden van hoorzittingen, de verminderde bereikbaarheid van de klagers en beklaagden in verband met de pandemie. Sinds 2017 is er een tendens waarneembaar waarin het aantal ingediende klachten stijgt.

Aanbeveling:

- A. Zorg voor voldoende capaciteit voor het behandelen van klachten, zodat de klachtbehandeling binnen de wettelijke termijnen plaats kan vinden.
- B. Voor de gevallen waarin niet tijdig een beslissing op de klacht volgt, verdient het de aanbeveling om dit tijdig naar klager te communiceren. Dit kan nieuwe klachten voorkomen.

4.5 Vakteams

De meeste klachten zijn ingediend op het beleidsterrein van het team Beheer Openbare Ruimte en Vastgoed (20) en Leefbaarheid Toezicht en Handhaving (20). Het aantal klachten ten aanzien van team Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg is nagenoeg gelijk gebleven (14). In deze paragraaf worden deze teams nader beschouwd.

4.5.1 Team Beheer Openbare Ruimte en Vastgoed

In vergelijking met voorgaande jaren zijn er meer klachten gericht tegen dit team.⁶ De inwoner klaagt voornamelijk over een gebrek aan betrokken en oplossingsgerichte houding (8), als ook over het ontbreken van een open en duidelijke communicatie (7). Het merendeel van de ingekomen klachten wordt echter informeel opgelost, slechts twee klachten zijn formeel behandeld.

Aanbeveling:

Waar een melding of verzoek niet binnen de gestelde termijn kan worden beantwoord, informeer de inwoner daarover dan tijdig. Informeer de inwoner ook over mogelijkheden en onmogelijkheden. Hiermee kunnen klachten worden voorkomen.

4.5.2 Team Leefbaarheid Toezicht en Handhaving

In vergelijking met voorgaande jaren zijn er ook meer klachten gericht tegen dit team.⁷ Inwoners klagen met name over een in hun ogen incorrecte behandeling (9). Eenvoudige klachten worden snel en informeel opgelost. Daarentegen zijn de formeel behandelde klachten niet binnen de wettelijke termijn afgehandeld. In paragraaf 4.4. wordt reeds aanbevolen om de wettelijke termijnen van klachtafhandeling te waarborgen. Alle vijf de formeel behandelde klachten zijn ongegrond bevonden. Gezien het voorgaande blijft een aanvullende aanbeveling achterwege.

⁶ In 2020 zijn er 20 klachten geregistreerd en in 2019 waren dit er 10.

⁷ In 2020 zijn er 20 klachten geregistreerd en in 2019 waren dit er 12



4.5.3 Team Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg

Het aantal klachten dat is ingediend met betrekking tot het beleidsterrein van het team Werk, inkomen, jeugd en zorg (14) laat een nagenoeg stabiel beeld zien ten opzichte van voorgaande jaren. Ook toen waren er een vergelijkbaar aantal klachten gericht tegen dit team (2019 (15), 2018 (13) en in 2017 (11)) en misten klagers met name een betrokken en oplossingsgerichte houding van de gemeente. De aanbeveling uit paragraaf 4.3. (handel voortvarend en reageer tijdig) is van overeenkomstige toepassing op dit team.

Een relatief groot aantal van de ingediende klachten heeft betrekking op het leerlingenvervoer (5). Hiervan zien er drie op de klachtbehandeling bij de vervoermaatschappij. Het verdient de aanbeveling om hier aandacht aan te besteden bij het eerstvolgende accountgesprek.



