

Jaarverslag klachten

Gemeente Landerd

- Burgers die niet tevreden zijn over onze dienstverlening kunnen een klacht indienen;
- De klachtenprocedure is bedoeld om het vertrouwen van de burgers in de gemeente te herstellen;
- De kern van klachtbehandeling is dat het oplossingsgericht en objectief gebeurt;
- En de afhandeling moet recht doen aan alle belangen en partijen



2020

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Klachten.....	2
Uitvoeringskader	2
Afhandeling	3
Termijnen	3
3. Evaluatie 2020	3
Aantal klachten.....	3
Inhoud klachten.....	4
Afhandeling	4
Evaluatie in cijfers.....	4
Vervolg.....	5
4. De Nationale ombudsman.....	5
Bijlage 1	6
Klachtenoverzicht 2020 gemeente Landerd	6

1. Inleiding

Inwoners kunnen op verschillende manieren hun ongenoegen uiten. Elke uiting van ongenoegen biedt de gemeente een kans om de dienstverlening te verbeteren. Uitingen van ongenoegen van burgers kunnen in de volgende categorieën worden onderscheiden:

Klachten

We spreken alleen van een klacht als bedoeld in de wet als het gaat om de manier waarop het bestuursorgaan (of een vertegenwoordiger daarvan) zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover de klager of aan een ander heeft gedragen. Het kan bijvoorbeeld gaan om een onheuse bejegening, het niet (of te laat) reageren, of het onvoldoende (of te laat) verstrekken van informatie.

Meldingen

Meldingen gaan met name over praktische zaken, zoals losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting e.d.. In de ogen van burgers gaat het in deze situaties ook om klachten, maar het wettelijk regime van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is hierop niet van toepassing. Meldingen moeten desondanks natuurlijk wel zo snel mogelijk opgepakt worden.

Bezwaren

Bezwaar kan worden gemaakt tegen formele besluiten zoals het verlenen van een vergunning, het weigeren om een sociale voorziening toe te kennen of het weigeren om subsidie te verlenen. Deze procedure heeft een eigen wettelijk kader. De ingekomen bezwaarschriften en de afhandeling daarvan worden apart geregistreerd. De bezwaarschriftencommissie brengt jaarlijks een verslag uit.

Dit jaarverslag richt zich uitsluitend op de behandeling van klachten. Uitingen die niet als klacht in de zin van de Awb aangemerkt kunnen worden, blijven in dit verslag buiten beschouwing. In de bijlage bij dit verslag is ter illustratie van de ontvangst en afhandeling van alle klachten een klachtenoverzicht opgenomen.

2. Klachten

Uitvoeringskader

De verplichting om jaarlijks van de klachtbehandeling verslag uit te brengen is vastgelegd in artikel 9.12a van de Awb: 'het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.'

Klachten worden afgehandeld met toepassing van de regels voor klachtenbehandeling uit hoofdstuk 9 van de Awb. Op lokaal niveau zijn de regels voor het afhandelen van klachten nader uitgewerkt in de Verordening Klachtadviescommissie 2012 en de Instructie klachtbehandeling 2012.

De interne klachtenprocedure is een wettelijk verplichte voorfase, voordat men terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor de gemeente Landerd is dat de Nationale Ombudsman in Den Haag. Deze brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit.

Registratie van schriftelijke en mondelingen klachten vindt centraal plaats door de klachten coördinator. Hij bewaakt de termijn van behandeling, beoordeelt de aard van de klacht en waakt over de kwaliteit van het antwoord.

Klachten als bedoeld in de Awb worden onderverdeeld in de volgende categorieën:

Wacht- / behandeltime

De Klager is van mening dat hij te lang heeft moeten wachten voordat zijn aanvraag of verzoek in behandeling is genomen;

Klantbejegening

Dit kan gaan om een als onheus ervaren bejegening in het contact met (een vertegenwoordiger van) het bestuursorgaan, maar ook om het niet reageren op brieven, telefoontjes, mails e.d.;

Informatie

De klager is van mening dat te weinig, onvolledige of onjuiste informatie is verstrekt;

Overige

Klachten die niet in een andere categorie zijn onder te brengen, zoals het opnieuw moeten betalen van kosten bij de aanvraag van een rijbewijs, het niet kunnen verzetten van een afspraak, klachten waarvoor de gemeente niet verantwoordelijk is, etc..

Afhandeling

Klachten kunnen informeel of formeel worden afgedaan.

Informeel

In eerste instantie wordt altijd geprobeerd de klacht informeel af te handelen. De klachtenbehandelaar neemt met de betrokkenen partijen contact op en probeert tot een voor de klager bevredigende oplossing te komen. Pas als dat niet lukt wordt de formele procedure in gang gezet.

Formeel

De formele klachtenprocedure is veel uitgebreider. Deze procedure bestaat uit: behandeling door een officiële klachtenbehandelaar, het eventueel houden van een hoorzitting en een schriftelijke beslissing met verwijzing naar de Nationale Ombudsman. Het streven is altijd het om het percentage formele afhandelingen zo laag mogelijk te houden.

Termijnen

Een klacht dient binnen zes weken te worden afgehandeld. De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd.

3. Evaluatie 2020

Aantal klachten

In 2020 zijn er negen klachten ingediend bij de gemeente Landerd. Daarnaast zijn onder de noemer 'klacht' nog diverse reacties ingediend, die echter geen klacht zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht. Daarbij kan worden gedacht aan een klacht over een krantenartikel van een journalist, of een klacht over het niet aanlijnen van een hond. Dit soort reacties zijn in dit overzicht niet meegenomen. Uiteraard is op die signalen van de burger wel zorgvuldig gereageerd.

Inhoud klachten

Vijf klachten vallen onder de categorie klantbejegening:

1. Burger had een vooroverleg aangevraagd en hierop is geen reactie gekomen.
2. Burger heeft informatie opgevraagd bij de gemeente en hierop is geen reactie gekomen.
3. Na overleg is er niets gedaan aan de opmerking van burger.
4. Burger had een melding gemaakt in verband met veiligheid. Hierop is niet of nauwelijks gereageerd.
5. Burger is het niet eens over de afhandeling van een onderzoek.

Twee klachten vallen onder de categorie informatie:

1. Er is ten onrechte geen rouwadvertentie geplaatst na overlijden oud-collegelid gemeente Zeeland.
2. Burger vond dat een ambtenaar verkeerde informatie heeft doorgegeven waardoor er meer betaald moest worden.

Twee klachten vallen onder de categorie overige:

1. Burger klaagt over de plaatsing van een bouwcontainer.
2. Burger is het niet eens met de gang van zaken na werkzaamheden aan de riolering.

Afhandeling

In 2020 zijn geen van bovenstaande klachten formeel behandeld. Zes klachten zijn op informele wijze afgehandeld en voor drie klachten geldt dat de afhandeling van de klacht nog doorloopt in 2021. Dat is goeddeels te verklaren doordat twee van deze klachten in de laatste week van 2020 zijn ingediend.

In de meeste gevallen hebben de klagers binnen twee weken een ontvangstbevestiging gehad of hebben ze geen officiële ontvangstbevestiging gehad, omdat meteen contact is opgenomen door de ambtenaar op wie de beklagde gedraging betrekking had.

Zoals eerder beschreven zijn de klachten op informele wijze afgehandeld. De klachten zijn opgelost door in gesprek te gaan met de klager en samen tot een oplossing te komen.

In 2020 is daarnaast een klacht formeel afgehandeld, die in 2019 is ingediend. De klacht viel onder de categorie klantbejegening. Klager gaf aan dat gedane toezeggingen in verband met geluidsoverlast door het naastgelegen bedrijf niet zijn nagekomen en dat er op e-mails niet of niet op tijd is gereageerd. De klachtadviescommissie heeft het college geadviseerd de klacht ongegrond te verklaren.

Evaluatie in cijfers

Aantal:

In 2020 zijn er twee klachten meer ingediend dan in 2019.

Inhoud:

Het valt op dat ook in 2020 de meeste klachten gaan over onheuse klantbejegening. Het aantal klachten onder deze categorie is met 1 klacht gestegen in vergelijking met 2019. Dit geldt ook voor

de categorie overige. Het aantal ingediende klachten onder de categorie informatie is gelijk gebleven in vergelijking met 2019.

Afhandeling:

In 2020 is – anders dan in 2019 – één klacht formeel behandeld.

Conclusie

De kleine toename van het aantal klachten en de aard van de ingekomen klachten vormen geen aanleiding om een signaal af te geven voor structurele verbeteracties binnen onze organisatie. Het is positief dat het naar aanleiding van de klachten die in 2020 zijn ingediend, niet nodig is geweest om de klachtadviescommissie in te schakelen en dat het in nagenoeg alle gevallen op een redelijk korte termijn is gelukt om de klachten naar tevredenheid van de burger af te handelen.

Vervolg

In 2021 blijft de klachtencoördinator de ingekomen klachten registreren en de afhandeling in tijd en kwaliteit daarvan monitoren om zich op die manier in te spannen voor een voortdurende verbetering van de uitvoering van de klachtenregeling en de dienstverlening in het algemeen binnen onze organisatie.

4. De Nationale ombudsman

De interne klachtenprocedure is primair gericht op verbetering van de verhouding tussen burger en bestuursorgaan. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling, stelt de regeling de klager in de gelegenheid zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

In 2020 zijn er drie klachten ingediend bij de Nationale ombudsman. In 2019 waren dat er vijf. De Nationale ombudsman heeft de ingediende klachten niet verder in onderzoek genomen. Ze hebben de klager aangehoord, informatie gegeven over de betreffende klacht of terugverwezen naar de gemeente voor een interne klachtenprocedure. De drie ingediende klachten zijn informeel afgedaan en vervolgens heeft de Nationale ombudsman de dossiers gesloten.

Bijlage 1

Klachtenoverzicht 2020 gemeente Landerd

Datum ontvangst	Klacht	Afdeling	Informele fase	Datum afhandeling
19 juni 2019 (klacht is opgenomen in het jaarverslag over 2019)	Klantbejegening	Ruimte (Vergunningen, Toezicht en Handhaving)	Er zijn meerdere contacten met de klager geweest. Zowel door de behandelend ambtenaar en de klachten coördinator. Er is een advies uitgebracht door de klachtencommissie. De klacht is op advies van de commissie ongegrond verklaard.	5 november 2020
23 januari 2020	Informatie	BMO	De burgemeester heeft contact opgenomen met de klager. Hiermee was de klacht afgehandeld.	12 februari 2020
19 maart 2020	Klantbejegening	Ruimte (Beleid en Projecten)	Er is contact opgenomen met de klager. Hiermee was de klacht afgehandeld.	2 april 2020
28 juni 2020	Klantbejegening	Ruimte (Beleid en Projecten)	Er is contact geweest met klager waarin excuses zijn gemaakt. De klager heeft de excuses aanvaard. Hiermee was de klacht afgehandeld.	2 juli 2020

16 augustus 2020	Klantbejegening	Realisatie en Beheer	Het afdelingshoofd heeft contact opgenomen met klager. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt. Hiermee was de klacht afgehandeld.	11 september 2020
27 september 2020	Klantbejegening	Ruimte (Vergunningen, Toezicht en Handhaving)	Er is contact geweest met klager waarin excuses zijn gemaakt. De klager heeft de excuses aanvaard. Hiermee was de klacht afgehandeld.	09 oktober 2020
8 oktober 2020	Informatie	Samenleving	De teamleider heeft contact opgenomen met klager. Hierin is extra informatie gegeven en is een goed gesprek gevoerd. Hiermee was de klacht afgehandeld.	12 oktober 2020
5 november 2020	Klantbejegening	Ruimte (Beleid en Projecten)	Naar aanleiding van de klacht is contact opgenomen. In 2021 is een vervolgoverleg gepland en daarmee is de klacht voor klager naar tevredenheid afgehandeld.	11 maart 2021
29 december 2020	Overige	Realisatie en Beheer	Naar aanleiding van de klacht is de bouwondernemer gemaand de container te verplaatsen en daarmee beschouwde klager zijn klacht als afgehandeld.	12 februari 2021

30 december 2020	Overige	Realisatie en Beheer	Er is door een medewerker en de teamleider van de afdeling contact opgenomen met klager en daarbij is uitleg gegeven over de werkzaamheden.	12 januari 2021
-------------------------	---------	----------------------	---	-----------------