

Jaarverslag

klachten

2014

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Klachtrecht.....	3
2. Binnengekomen klachten en ondernomen acties.	4
2.1 Telefonische klachten.....	4
3. Cijfermatig overzicht en analyse	5
3.1 Klachten per afdeling.....	5
3.2 Klachten per onderwerp.....	7
3.3 Aandachtspunten.....	8
4. Klachtbehandeling.....	9
4.1 Informele procedure.....	9
4.2 Klachtenverordening.....	10
4.3 Servicepunt71.....	10
Bijlage 1.....	Klachtenregistratie 2014
Bijlage 2	Rapportage Nationale Ombudsman
Bijlage 3	Werkproces

Leeswijzer

Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2014 bij de gemeente Oegstgeest zijn binnengekomen.

Hoofdstuk 1 geeft informatie over de wijze waarop het klachtrecht in Nederland wettelijk is geregeld en het belang van het klachtrecht voor de gemeente.

In hoofdstuk 2 leest u hoeveel klachten in 2014 door burgers bij de gemeente Oegstgeest zijn ingediend.

In hoofdstuk 3 leest u bij welke afdelingen de klachten zijn ingediend en over de inhoud van de klachten. Tevens leest u in dit hoofdstuk hoe de klachten zijn afgehandeld.

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencoördinator van het jaar 2014. In dit verslag is weergegeven hoeveel klachten dit jaar zijn ingediend en hoe deze zijn afgedaan. Deze gegevens zijn geanalyseerd wat het mogelijk heeft gemaakt om een aantal aanbevelingen te doen en conclusies te trekken.

In dit verslag wordt bedoeld op klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en het klachtenreglement gemeente Oegstgeest 2001. De Klachtenverordening gemeente Oegstgeest 2014 is op 7 juli 2014 in werking getreden. Meldingen over de openbare ruimte vallen niet onder de hier bedoelde klachten. In de volgende paragraaf zal kort worden ingegaan op de wijze waarop het klachtrecht is geregeld.

1.1 Klachtrecht

De gemeente werkt voor haar burgers. Gemeenteamttenaren en burgers hebben veelvuldig contact. Burgers komen bijvoorbeeld bij de gemeente aan het loket om burgerzaken te regelen, voeren correspondentie met de gemeente over vergunningen, worden gehoord in bezwaarzaken en bellen wanneer zij specifieke vragen hebben.

De doelstelling van de gemeente is om deze contacten zo goed mogelijk te laten verlopen. Dit houdt in dat burgers op nette wijze te woord worden gestaan, dat de juiste informatie verstrekt wordt, dat tijdig beslissingen worden genomen en ten slotte dat burgers binnen redelijke termijn een reactie kunnen verwachten. Gelukkig verloopt het contact tussen de gemeente en haar burgers doorgaans goed, maar af en toe is er ook sprake van een ontevreden burger. Dat is logisch aangezien dienstverlening nu eenmaal mensenwerk en waar mensen werken worden fouten gemaakt.

Om het contact tussen de burger en de gemeente te optimaliseren is het noodzakelijk om lering te trekken uit de gevallen waarin knelpunten zijn geconstateerd. Dit jaarverslag dient dan ook als instrument ter verbetering van de klantgerichtheid van de gemeente.

2. Binnengekomen klachten en ondernomen acties.

In 2014 zijn er bij de gemeente Oegstgeest 24 klachten binnengekomen. Alle klachten zijn in behandeling genomen. Een klacht is in 2015 nog in behandeling.

Uit het overzicht dat is verstrekt door de Nationale Ombudsman (NO) blijkt dat in 2014 drie klachten zijn voorgelegd aan de NO. Daarnaast liep er in 2014 nog een klacht door uit 2013. Alle vier de klachten zijn in 2014 afgedaan zonder dat de Nationale Ombudsman de klachten verder in behandeling heeft genomen. Het rapport van de Nationale Ombudsman is als bijlage aan dit verslag gevoegd.

Tabel 1: Aantal klachten

	2013	2014
Aantal ingediende klachten	12	24
Waarvan niet-ontvankelijk	1	0
Totaal behandeld	11	24

2.1 De wijze van afhandeling

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als algemene regel geldt dat de gemeente moet zorgen voor een zorgvuldige afdoening van klachten. Wat dit precies inhoudt verschilt van klacht tot klacht. Zowel bij schriftelijke als bij mondelinge klachten is een informele afhandeling van de klacht mogelijk en zelfs gewenst, mits dat geschiedt naar tevredenheid van de klager. Bij het vastleggen van de eisen van een behoorlijke klachtbehandeling is uitgangspunt om nodeloze formalisering of bureaucratisering te voorkomen. De wet dwingt dus niet tot meer formaliteiten wanneer een manier voor de klachtafhandeling kan worden gevonden waarbij voor alle betrokkenen een bevredigend resultaat wordt bereikt.

Wanneer een klacht op informele wijze wordt afgehandeld, geldt niet de verplichting van het bestuursorgaan om de klager schriftelijk mee te delen wat de bevindingen zijn van het onderzoek naar de klacht en welke conclusies daar eventueel aan worden verbonden (artikel 9:12 Awb). In de praktijk betekent dit dat zolang een klacht niet wordt voorgelegd aan het college van B&W, er ook geen oordeel over de klacht wordt geveld. De klacht is in dat geval naar tevredenheid van de klager afgehandeld en de klachtbehandelaar kan het signaal

gebruiken voor het verbeteren van de dienstverlening. Een oordeel is hierbij niet altijd noodzakelijk. Klager is gebaat bij het oplossen van het probleem, dat is zodoende het uitgangspunt bij klachtbehandeling.

Van de 23 klachten die in 2014 zijn afgehandeld, zijn geen klachten voorgelegd aan het college. Alle klachten zijn informeel afgehandeld. Vier klagers hebben een klachtgesprek gevoerd wat tot de afhandeling van de klachten heeft geleid. De overige klachten zijn telefonisch, per mail of met een schriftelijke reactie afgehandeld.

3. Cijfermatig overzicht en analyse

In het voorgaande is beschreven hoeveel klachten bij de gemeente Oegstgeest zijn binnengekomen en hoe deze zijn afgehandeld. Om lering te trekken uit deze klachten is het nuttig om de klachten uit te splitsen per afdeling en per onderwerp.

3.1 Klachten per afdeling

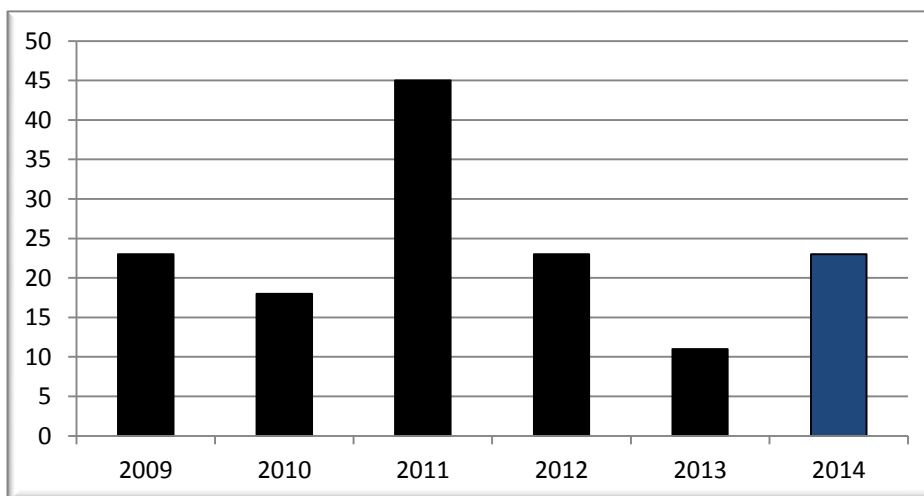
Tabel 2: Hoeveelheid klachten per afdeling

Afdeling	2013
BBO	1
BOI	0
BOR	3
Griffie	0
Publiekszaken	4
VROM	1
WSO	2
Projectbureau	1
Bestuur	0
Totaal	12

Afdeling	2014
BOS	0
Griffie	0
PV	0
RUI	8
MAA	4
B&O	12
B&S	0
Totaal	24

In bovenstaande tabel valt af te lezen hoeveel klachten er per afdeling zijn ingediend. Ten opzichte van 2013 zijn er in 2014 veel klachten binnengekomen, er is sprake van een verdubbeling van de klachten.

Gezien de reorganisatie bij de gemeente Oegstgeest is het niet mogelijk om het aantal klachten per afdeling te vergelijken met 2013.



Figuur 1 Aantal ingediende klachten per jaar

Ook de cijfers van voorgaande jaren worden bekeken te om het aantal klachten van 2014 in het juiste verband te zien. In de jaren 2009, 2010 en 2012 is een vrij stabiel patroon waar te nemen. Het aantal klachten schommelt in deze jaren rond de 20 per jaar. Het aantal van 45 klachten in 2011 vormt een behoorlijke uitschieter. In 2012 is dat aantal weer teruggedrongen. De uitdaging voor 2013 was om dit aantal nog verder terug te dringen. In 2013 is dit gelukt, in 2014 is het aantal klachten echter weer gestegen tot het niveau van 2012.

Voor het maken van een gedegen analyse is het nuttig om de klachten per onderwerp in te delen. Het leereffect kan makkelijker bereikt worden wanneer duidelijk is waar de knelpunten zich exact bevinden. Deze knelpunten kunnen jaarlijks verschillen. Het vaststellen van de aard van de klachten leidt er toe dat hierop specifiek kan worden gestuurd.

3.2 Klachten per onderwerp

Klachten kunnen worden onderverdeeld in drie categorieën (en een categorie 'overig').

Onjuiste informatie: Klachten waarbij de burger is verwezen naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Kan ook bestaan uit informatie die verstrekt is door een ambtenaar

Onheuse bejegening: Klachten waarbij de burger aangeeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk te ervaren.

Incorrecte afhandeling: Klachten waarbij de burger aangeeft dat de gemeente bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd of dat de procedures niet goed zijn verlopen.

Overig: Klachten die niet duidelijk in een van de andere categorieën zijn onder te brengen.

	2013	2014
Onjuiste informatie	0	1
Onheuse bejegening	1	4
Incorrecte afhandeling	10	16
Overig	0	3
Totaal	11	24

De meeste klachten die in 2014 zijn ingediend gingen over het niet, niet tijdig of niet voldoende reageren van de gemeente op door klagers ingediende verzoeken. Het aantal klachten die zien op incorrecte afhandeling is daarmee erg hoog, evenals in 2013. Vorig jaar werd één klacht ingediend over onheuse bejegening, in 2014 was dit vier keer, waarvan twee klachten over de bejegening door Boa's. Dit is een opmerkelijke stijging. Daarnaast zijn er drie klachten die in de categorie "overig" vallen.

3.3 Adviezen klachtencoördinator

Info@oegstgeest.nl

Een belangrijk aandachtspunt is (net zoals in de voorgaande jaren) het tijdig en adequaat reageren door de gemeente op brieven, e-mails en verzoeken van burgers. In een aantal klachten komt naar voren dat niet wordt gereageerd op e-mail gericht aan info@oegstgeest.nl. De klachtencoördinator heeft in het jaarverslag van 2013 eveneens aandacht gevraagd voor het reageren op e-mailberichten die gericht zijn aan info@oegstgeest.nl en het tijdig en adequaat reageren op brieven, e-mails en verzoeken van burgers. Hier heeft de coördinator aangegeven dat het wenselijk is om werkafspraken omtrent het beheer van info@oegstgeest.nl te maken. Dit advies blijft onveranderd. Dit mailadres staat op de website van de gemeente en in e-mails van medewerkers en is daardoor de belangrijkste en meest laagdrempelige ingang voor burgers.

ACTIE→ maken en implementeren werkafspraken m.b.t. het beheer van info@oegstgeest.nl

Terugkoppelen

Wat in het overzicht van de klachten opvalt is dat burgers het erg waarderen wanneer een tussenbericht wordt gestuurd wanneer de behandeling van een verzoek is vertraagd. Nu moeten burgers achter de gemeente aan bellen of mailen en dat leidt tot frustratie.

ACTIE→ Advies aan de gemeente is om te onderzoeken of het mogelijk is om tussenberichten bij vertraging standaard te versturen (bijvoorbeeld door gebruik van Decos).

Informereren

Ten slotte worden burgers graag goed op de hoogte gehouden, zeker wanneer de gemeente bijvoorbeeld werkzaamheden uitvoert. Hoewel de gemeente actief is met informeren aan burgers toch het advies om te zoeken naar eventuele verbeteringen.

In 2015 is tien keer geklaagd over de wijze waarop de gemeente meldingen over de openbare ruimte afhandelt. Het is van belang om burgers te informeren over de afhandeling van hun melding en ook om de melding serieus te nemen.

ACTIE→ Wijze waarop meldingen worden afgehandeld verbeteren, waarbij met name meer aandacht moet worden gegeven aan het informeren van de burger.

4. Klachtbehandeling

Klachten voorkomen is altijd beter dan klachten behandelen. Wanneer echter eenmaal een klacht is ingediend is het van groot belang dat deze klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld. Hieronder komen drie punten aan bod die hierop van invloed zijn en aandacht behoeven.

4.1 Werkproces

In 2012 is onderzocht in hoeverre de deelnemende gemeenten van Servicepunt71 een gezamenlijk werkproces voor het behandelen van klachten kunnen opstellen. Voor Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude is inmiddels een eenduidig werkproces vastgesteld door het BVO. In 2015 zal nader worden onderzocht wat de mogelijkheden zijn voor aansluiting door Leiden.

De klachtbehandelaars zijn de afdelingshoofden van de gemeente Oegstgeest. De huidige reorganisatie heeft geleid tot veel verschuivingen binnen deze functies. Hierdoor zullen er allicht afdelingshoofden zijn die niet eerder met het behandelen van klachten te maken hebben gehad, waardoor de klachtencoördinator extra aandacht moet hebben voor het toelichten van het proces. In 2014 heeft de klachtencoördinator het werkproces uitgerold. Het afdelingshoofd kreeg bij elke klacht informatie over het werkproces en wijze van afdoening van de klacht. Daarnaast is het werkproces beschreven in de klachtenverordening.

ACTIE→ In het MT kort aandacht besteden aan klachten en de wijze van behandeling.

4.2 Het klachtenreglement

Op 7 juli 2014 is een uniforme klachtenverordening in werking getreden. Met de nieuwe klachtenverordening zullen de gemeenten Oegstgeest, Leiderdorp en Zoeterwoude volgens hetzelfde werkproces de klachten afhandelen.

4.3 Doorsturen klachten naar de klachtencoördinator

Afspraak is dat klachten die worden ingediend bij de gemeente Oegstgeest rechtstreeks in kopie naar de klachtencoördinator gestuurd worden. Dit blijkt in de praktijk goed te werken. Klachten worden echter regelmatig door de afdeling afgehandeld, zonder tussenkomst van de klachtencoördinator. Dit is niet wenselijk en niet conform het werkproces.

ACTIE→ Aandacht binnen de verschillende afdelingen voor de wijze waarop klachten behandeld moeten worden.