

raadsmededeling

zaak/onderwerp Z-15-09923 / Jaarverslag klachten 2014 gemeente Oegstgeest
portefeuillehouder J.B. Waaijer
team Bedrijfsondersteuning
opgesteld door G. van Breugel
datum/nr 3 september 2015 / CB-15-1227

Geachte raad,

Hierbij treft u het Jaarverslag klachten 2014 (het Jaarverslag) aan. Dit Jaarverslag geeft een overzicht van de klachten die in 2014 zijn ingediend en zijn behandeld. Voorts geeft het inzicht in de wijze van afhandeling en behelst het aandachtspunten teneinde de klantgerichtheid van de gemeente te verbeteren en daarmee het aantal klachten te verminderen. Het verslag is opgesteld door de klachtencoördinator van Servicepunt71.

Verslag aan de raad

Door middel van het Jaarverslag brengen wij schriftelijk verslag uit over de ervaringen met zowel het interne als het externe klachtrecht. Daarbij wordt inzicht gegeven in het aantal klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de (eventuele) maatregelen die naar aanleiding daarvan zijn getroffen.

Aantal klachten

In 2014 zijn 24 klachten ingediend. Dat is een verdubbeling ten opzichte van het jaar 2013 waarin twaalf klachten zijn ingediend. Overigens werden er in het jaar 2012 ook 24 klachten ingediend. Bij de afdeling Beheer & Onderhoud zijn de meeste (twaalf) klachten binnengekomen, gevolgd door de afdeling Ruimte (acht klachten). De overige vier klachten betroffen de afdeling Maatschappij.

Afhandeling van de klachten

23 van de 24 klachten zijn in overleg met de klager – dat wil zeggen informeel – opgelost, zodat wij niet zijn toegekomen aan een oordeel over de gegrondheid van de klachten. Een klacht liep nog in 2015.

Nationale ombudsman

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 NO de klachten verder in behandeling heeft genomen.

Aard van de klachten

Zestien van de 24 klachten hadden betrekking op incorrecte afhandeling door bestuur dan wel medewerkers. U kunt hierbij denken aan het niet op tijd reageren op brieven of e-mails of het niet zorgvuldig doorlopen van procedures. Vier klachten gingen over onheuse bejegening (beledigend, onbehoorlijk of onredelijk handelen) en een over het verstrekken van onjuiste informatie. Daarnaast zijn er drie klachten die in de categorie “overig” vallen.

Klachtenverordening

op 17 juli 2014 is de Klachtenverordening gemeente Oegstgeest 2014 in werking getreden. Deze verordening heeft tot doel de afhandeling van klachten te vereenvoudigen.



Aandachtspunten

Het verslag geeft vier aandachtspunten. Allereerst geeft de klachtencoördinator in overweging om werkafspraken te maken over het beheer van info@oegstgeest.nl, waar de meeste verzoeken binnenkomen. Dat is gebeurd. Naar aanleiding van een gelijkkluidend advies van de klachtencoördinator vorig jaar is afgesproken alle verzoeken die niet telefonisch afgehandeld kunnen worden via Decos uit te zetten bij de juiste medewerkers. In de opvolger van Decos (JOIN), die op 31 augustus jl live is gegaan, zit voorts een verbeterde voortgangsbewaking en wordt gebruik gemaakt van de elektronische terugbelnotitie.

Ten tweede vraagt de klachtencoördinator te onderzoeken of het mogelijk is om standaard tussenberichten te versturen indien de behandeling van een verzoek langer gaat duren. Het is inderdaad mogelijk om JOIN daarop aan te passen, maar het versturen van een tussenbericht blijft de verantwoordelijkheid van de medewerker. Door de verbeterde voortgangsbewaking in JOIN heeft een medewerker er overigens beter zicht op wanneer het einde van de behandeltermijn in zicht komt.

Voorts adviseert de klachtencoördinator de wijze waarop meldingen over werkzaamheden in de openbare ruimte worden behandeld te verbeteren, waarbij meer aandacht moet worden besteed aan het informeren van de inwoners. Dit is reeds opgepakt wat heeft geresulteerd in verbeterde informatievoorziening ten aanzien van ingeplande werkzaamheden. Afhankelijk van de aard van de werkzaamheden wordt gekozen voor informeren per brief aan betrokken bewoners, per krant of via de website of worden er informatieavonden georganiseerd.

Tenslotte adviseert de klachtencoördinator in het MT en op de afdelingen aandacht te besteden aan de wijze waarop klachten behandeld dienen te worden. Uitvoering hiervan loopt via de directie.

De actiepunten zijn derhalve alle ter harte genomen en ter uitvoering opgepakt.

Publicatie van klachten

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht zijn wij verplicht de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren. De geregistreerde klachten zullen worden gepubliceerd in de Oegstgeester Courant door middel van een samenvattende en geanonimiseerde tekst.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Oegstgeest

de locosecretaris

de burgemeester

H.A. Leegstra

drs. J.B. Waaijer