

Jaarverslag
klachtencoördinator
Gemeente Oegstgeest
2017

1. Inleiding	3
1.1 Klachtrecht	
2. Binnengekomen klachten en ondernomen acties.	4
2.1 De wijze van afhandeling	
2.2 Afhandelingstermijn	
3. Cijfermatig overzicht en analyse	6
3.1 Klachten per afdeling/team	
3.2 Klachten per onderwerp	
4. Aanbevelingen.....	9
Bijlage 1	Inhoud van de klachten in 2017

Leeswijzer

Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2017 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 2017 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.

In hoofdstuk 4 leest u de aanbevelingen.

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencoördinator van het jaar 2017. 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 gedomd op klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenverordening gemeente Oegstgeest 2014. Meldingen over de openbare ruimte vallen hier bijvoorbeeld niet onder. 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. Gemeenteambtenaren en burgers hebben veelvuldig contact. Burgers komen 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 en dat is logisch aangezien de dienstverlening nu eenmaal mensenwerk betreft en zaken wel eens mis kunnen gaan.

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

Klachtbehandeling vindt plaats op basis van wettelijke bepalingen welke zijn vastgelegd in Hoofdstuk 9 van de Awb. Het wettelijk kader is in het verslagjaar niet gewijzigd. In aansluiting op de klachtenregeling in de Awb is door de gemeente Oegstgeest de Klachtenverordening gemeente Oegstgeest 2014 vastgesteld. Daarin staan aanvullende regels. De gemeente Oegstgeest heeft voor een intern klachtrecht gekozen waarbij de Nationale Ombudsman fungeert als beroepsinstantie. Bij het intern klachtrecht draagt de klachtencoördinator zorg voor de coördinatie van de klachtbehandeling. De werkzaamheden van de klachtencoördinator omvatten het (telefonisch) te woord staan van klagers, het coördineren van de behandeling van klachten door de klachtbehandelaar (doorgaans het hoofd van het team waartegen een klacht is ingediend), het bemiddelen bij formele en informele klachtbehandeling en communicatie met de nationale ombudsman. De klachtencoördinator vervulde evenals in voorgaande jaren een centrale rol in de afhandeling van de klacht waarin zorgvuldig overleg en communicatie met de betrokkenen plaatsvond.

2. Binnengekomen klachten en ondernomen acties.

In 2017 zijn er bij de gemeente Oegstgeest 21 klachten binnengekomen.¹ Geen enkele klacht is dit jaar als niet-ontvankelijk beoordeeld.

Tabel 1: Aantal klachten

	2014	2015	2016	2017
Aantal ingediende klachten	24	17	18	21
Waarvan niet-ontvankelijk	0	0	0	0
Totaal behandeld	24	17	18	21

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 tot tevredenheid van de klager. Bij het vastleggen van de eisen van een behoorlijke klachtbehandeling is namelijk getracht 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 burgemeester en wethouders er ook geen formeel oordeel over de klacht wordt geveld. De klacht is naar tevredenheid van de klager afgehandeld en de klachtbehandelaar kan het signaal gebruiken bij het verbeteren van de dienstverlening. Een oordeel is hierbij niet noodzakelijk en biedt geen meerwaarde. Vaak is het vellen van een oordeel ook niet mogelijk; een miscommunicatie wordt rechtgezet, er wordt een nadere toelichting gegeven of er wordt nu wel gereageerd op die brief van twee maanden geleden.

2 klachten uit 2017 zijn gegrond bevonden. Van de 21 in 2017 ingekomen klachten zijn 2 klachten op formele wijze afgehandeld. De overige klachten zijn op informele wijze afgehandeld, waarbij de eventuele gegrondheid van de klacht dus niet 'formeel' ter sprake is gekomen. Wel is in al die gevallen mondeling en/of schriftelijk uitleg gegeven aan de klagers en waar nodig door de verantwoordelijke leidinggevende excuses aangeboden. De betreffende klagers hebben dus in 19 gevallen aangegeven dat zij geen reden meer zien om hun klacht nog formeel aan het bestuursorgaan voor te leggen.

¹ Daarnaast zijn in de eerste maanden van dit verslagjaar 3 klachten uit 2016 afgehandeld. Deze 3 klachten zijn al meegenomen in het jaarverslag van 2016.

2.2 Afhandelingstermijn

De klager moet ervan uit kunnen gaan dat zijn klacht binnen een redelijke termijn door het bestuursorgaan wordt behandeld. De maximale termijn om de klacht te behandelen bedraagt 6 weken, oftewel 42 dagen. Deze termijn gaat na ontvangst van de klacht lopen en geldt alleen voor schriftelijke klachten. Het bestuursorgaan kan de termijn éénmalig met ten hoogste vier weken verdagen. Hierover moeten de klager en de beklagde schriftelijk worden ingelicht. Wordt de termijn (na verlenging) overschreden, dan kan de klager een klacht indienen bij de bevoegde externe klachteninstantie. In dat geval blijft het bestuursorgaan evengoed verplicht de klacht verder te behandelen.

In 2017 zijn 8 klachten tijdig afgedaan. Hierbij valt op dat deze klachten ruimschoots vóór de termijn zijn afgehandeld.

13 klachten zijn niet tijdig afgehandeld. 2 van deze klachten zijn formeel behandeld. Omdat bij formele afhandeling een advies aan het college wordt geschreven en het college vervolgens een collegebesluit moet nemen kan het voorkomen dat de termijn wordt overschreden. Aan te raden is daarom om, als duidelijk is dat de klacht formeel behandeld zal gaan worden, klager reeds schriftelijk in te lichten dat de afhandelingstermijn verlengd zal moeten worden.

De termijnoverschrijding kan vele redenen hebben. Het verdient ten eerste aanbeveling de reactietermijn op vragen van de klachtencoördinator zo kort mogelijk te houden. Daarmee kan de procedure sneller worden doorlopen. In een aantal gevallen is informeel overleg geweest, en in een enkel geval is een formeel mediationtraject ingegaan. Het spreekt voor zich dat zo'n traject langer kan duren, maar dat dit wel tot een voor klager positieve oplossing kan leiden. Het belangrijkste is dat de klager regelmatig op de hoogte wordt gehouden over de voortgang van zijn klacht zodat hij weet dat deze de aandacht heeft. Toch verdient het aanbeveling de afhandelingstermijn in de toekomst in de gaten te houden bij de afhandeling van klachten.

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.

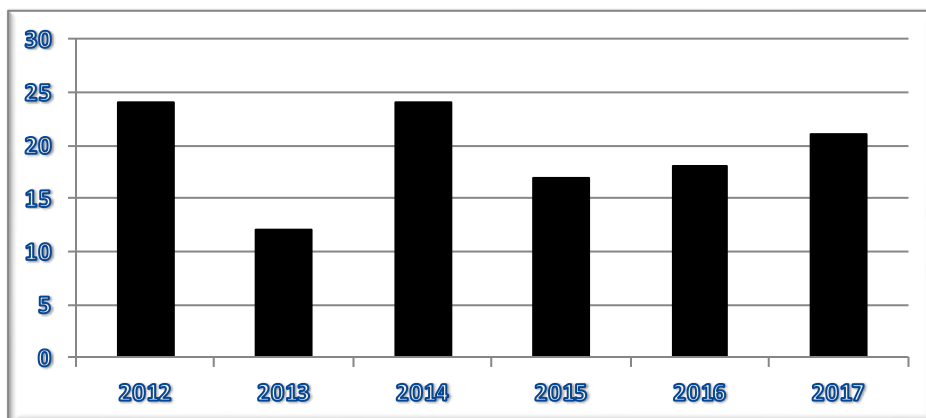
3.1 Klachten per afdeling/team

Tabel 2A en B: Hoeveelheid klachten per afdeling

Afdeling	2016
Publiekszaken en Klantcontact	1
Ruimte	4
Maatschappij	3
Beheer & Onderhoud	2
Overig (klachten omtrent ICT datalek)	8
Totaal	18

Afdeling	2017
Publiekszaken en Klantcontact	3
Ruimte	9
Maatschappij	3
Beheer & Onderhoud	6
Totaal	21

In bovenstaande tabel valt af te lezen hoeveel klachten per afdeling zijn ingediend. Ten opzichte van 2016 is het aantal klachten toegenomen. In 2017 is het aantal klachten ingediend bij de afdeling Ruimte gestegen van 4 naar 9 en bij de afdeling Maatschappij gelijk gebleven met 3 ingediende klachten. Het aantal klachten ingediend bij de afdeling Beheer & Onderhoud is gestegen van 2 naar 6. Publiekszaken en klantcontact ging van 1 klacht naar 3 dit jaar.



Figuur 1 Aantal ingediende klachten per jaar

Ook de cijfers van voorgaande jaren worden bekeken om het aantal klachten van 2017 in het juiste verband te zien. In 2012 en 2014 zijn 24 klachten ontvangen. 2013 vormt een uitzonderingsjaar omdat toen slechts 12 klachten zijn ingediend.

Voor het maken van een 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. Wanneer in een bepaald jaar b.v. veel bejegeningklachten worden ingediend kan hier vanuit de gemeente op worden bijgestuurd.

3.2 Klachten per onderwerp

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

Onjuiste informatie: Klachten waarbij de burger verwijst naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Dit 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 of communicatie: Klachten waarbij de burger aangeeft dat de gemeente bijvoorbeeld te laat heeft gereageerd of gecommuniceerd, of dat de procedures niet goed zijn verlopen.

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

	2015	2016	2017
Onjuiste informatie	1	0	2
Onheuse bejegening	6	3	3
Incorrecte afhandeling/ communicatie door gemeente	10	7	9
Overig	0	8	7
Totaal	17	18	21

De meeste klachten die in 2017 zijn ingediend vallen in de categorie “incorrecte afhandeling/communicatie”, oftewel het niet, niet tijdig of niet voldoende reageren van de gemeente op door klagers ingediende verzoeken en klachten omtrent de communicatie van de gemeente naar haar burgers.

Ook in de categorie “overig” zijn veel klachten binnengekomen. Deze categorie omvat veel verschillende soorten klachten, zoals de moeilijkheid om te stemmen vanuit het buitenland of overlast die de klager ondervond van de bureaus waarbij het verzoek niet werd gehonoreerd om te handhaven.

Verder is het aantal klachten over “directe” onheuse bejegening gelijk gebleven, na de daling van 6 naar 3 in 2016.

4. Aanbevelingen

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

Tijdig en adequaat reageren

Het belangrijkste 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 9 klachten is naar voren gekomen dat er geen reactie komt op brieven en verzoeken.

De klachtencoördinator heeft in het jaarverslag van 2015 en 2016 eveneens aandacht gevraagd voor het tijdig en adequaat reageren op brieven, e-mails en verzoeken van burgers. Ook dit jaar kwam het grootste deel van de “reguliere” klachten binnen op dit gebied.

Daarnaast verdient het aandacht om te bezien hoe binnen een team wordt omgegaan met de lessen die uit een klacht kunnen worden getrokken.

Ook is het belangrijk de afhandelingstermijn van de klacht zelf in de gaten te houden. Het verdient aanbeveling de reactietermijn op vragen van de klachtencoördinator zo kort mogelijk te houden. Daarmee kan de procedure sneller worden doorlopen. Omdat bij een formele afhandeling een collegebesluit moet worden genomen wordt de termijn van 42 dagen vaak niet gehaald. Aan te raden is daarom om, als duidelijk is dat de klacht formeel behandeld zal gaan worden, de beslistermijn reeds schriftelijk te verdagen. Hoewel veel klachten zelfs ruim vóór afloop van de termijn worden afgehandeld verdient het meer in het algemeen aanbeveling de afhandelingstermijn in de toekomst goed in de gaten te houden bij de afhandeling van klachten.

Doorsturen klachten naar de klachtencoördinator

Klachten die worden ingediend bij de gemeente Oegstgeest dienen conform gemaakte afspraken rechtstreeks in kopie naar de klachtencoördinator gestuurd te worden. De klachtencoördinator zou het op prijs stellen indien bij het doorsturen ook de naam van de klachtbehandelaar wordt vermeld, zodat hij met de behandelaar contact op kan nemen. Vaak moet nu vanaf afstand gezocht worden naar de persoon die conform de klachtenverordening de klacht dient te behandelen, wat veel vertraging oplevert. De gemeente Oegstgeest werkt met een workflow systeem; hierin wordt als het goed is de klacht als zaak aan een behandelaar gekoppeld. Het bevordert de spoedige afhandeling van klachten als de naam van de behandelaar in de mail vermeld wordt.

Informele aanpak bij behandeling klachten

Het doel is om de klachten naar tevredenheid van klagers af te handelen. Om dit doel te bereiken is afgesproken dat na ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk telefonisch contact op wordt genomen met klager en in gesprek te gaan over de klacht en eventueel over een oplossing of afhandeling van de klacht. Dit mede in het kader van de uitgangspunten van het project Prettig Contact met de Overheid (PCMO). Door de gemeente Oegstgeest worden de meeste klachten reeds informeel afgedaan. Het is goed om per klacht af te stemmen wie klager gaat bellen, de gemeente of de klachtencoördinator. In 2017 zijn niet alle klachten direct doorgezonden. Door klachten direct door te sturen kan ook snel telefonisch contact worden opgenomen. Dat kan resulteren in het sneller afhandelen van de klacht en de ervaring leert dat dit ook bijdraagt aan de tevredenheid van de klager met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

Bijlage 1 Overzicht klachten 2017

	Samenvatting/onderwerp van de klacht	Afdeling	Afhandeling
1	Klacht over toewijzing consulent	Maatschappij	Informeel
2	Klacht over slechte bereikbaarheid woning en niet verhelpen gevaarlijke verkeerssituatie	Beheer & Onderhoud	Formeel
3	Klacht over bereikbaarheid	Publiekszaken en Klantcontact	Informeel
4	Overlast door aanleg van een weg	Ruimte	Informeel
5	Verloop van verkiezingen	Publiekszaken en Klantcontact	Informeel
6	Procedure aankoop bouwgrond/bijbehorende vergunningverlening	Ruimte	Informeel
7	Te late afspraak bij spoed	Maatschappij	Informeel
8	Klacht over grofvuil ophalen	Beheer & Onderhoud	Informeel
9	Kosten en behandeling aanvraag spoeddocument	Publiekszaken en Klantcontact	Informeel
10	Vergunning en leges	Ruimte	Formeel
11	Kosten erfafscheiding	Beheer & Onderhoud	Informeel
12	Niet beantwoorden mail en niet meedenken door gemeente	Ruimte	Informeel
13	Werkwijze vergunningaanvraag	Ruimte	Informeel
14	Geen gehoor bij klacht over onveilige verkeerssituatie	Beheer & Onderhoud	Informeel
15	Werkwijze vergunningaanvraag	Ruimte	Informeel
16	Werkwijze vergunningaanvraag	Ruimte	Informeel
17	Vergunning en leges	Ruimte	Informeel
18	Slechte bereikbaarheid gemeenteloket	Maatschappij	Informeel
19	Overlast burelen	Ruimte	Informeel
20	Geen reactie op verzoek om groenvoorziening	Beheer & Onderhoud	Informeel
21	Niet reageren op melding	Beheer & Onderhoud	Informeel