

## raadsmededeling

|                    |  |
|--------------------|--|
| onderwerp          | Jaarverslag klachtencoördinator Gemeente Oegstgeest 2017 |
| zaaknummer         | Z/18/117586/233825                                       |
| portefeuillehouder | E.R. Jaensch   |
| team               | Bedrijfsondersteuning                                    |
| opgesteld door     | V.G. van Breugel   |
| datum voorstel     | 13 november 2018   |



Geachte raad,

**mededeling** Hierbij treft u het Jaarverslag klachtencoördinator Gemeente Oegstgeest 2017 (hierna: het verslag) aan. Dit verslag, opgesteld door de klachtencoördinator van SP71 en ontvangen in oktober 2018, geeft inzicht in het aantal, de aard en de wijze van afdoening van de in 2017 bij de gemeente Oegstgeest ontvangen klachten. Tevens draagt het verslag middels aanbevelingen bij aan de dienstverlening aan de inwoners.

### *De klachtencoördinator*

Op grond van de Klachtenverordening gemeente Oegstgeest 2014 heeft de klachtencoördinator een coördinerende taak bij de klachtenbehandeling en bewaking van de behandelingsprocedures bij klachten. Daarnaast registreert hij de klachten en brengt eenmaal per jaar een jaarverslag uit aan de burgemeester.

### *Aantal en aard van de klachten*

In 2017 zijn 21 klachten ingediend (2016: 18). De meeste klachten (9) betroffen "incorrecte afhandeling/communicatie door gemeente": de gemeente heeft bijvoorbeeld te laat gereageerd of gecommuniceerd, of procedures zijn niet goed doorlopen. Drie klachten betroffen "onheuse bejegening": klachten waarbij de burger aangeeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk te ervaren. Twee klachten betroffen verder "onjuiste informatie": klachten over niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders en dergelijke. Ook kan dit bestaan uit informatie die verstrekt is door een ambtenaar. Tot slot vallen zeven klachten onder de categorie "overig": klachten die niet duidelijk in een van de andere categorieën zijn onder te brengen.

### *Wijze van afhandeling*

In 2017 is geen enkele klacht niet-ontvankelijk verklaard. Van de 21 in 2017 ingediende klachten zijn 19 klachten informeel (in overleg met de klager) afgehandeld. De belangrijkste leerpunten uit deze klachten zijn opgenomen in de aanbevelingen (zie hieronder). Zoals hierboven opgenomen gaan de meeste klachten over incorrecte afhandeling/slechte communicatie. Uit navraag bij de klachtencoördinator gaat het daarbij met name om slecht reageren op e-mails en telefonische bereikbaarheid en in mindere mate over onzorgvuldigheid bij of ontevredenheid over de afhandeling van een aanvraag. Twee klachten zijn formeel (middels een collegebesluit) afgehandeld waarbij de ene klacht gegrond en de andere ongegrond is verklaard. In totaal zijn twee klachten gegrond verklaard. Van de 21 in 2017 binnengekomen klachten zijn 8 klachten tijdig afgedaan. Uit het verslag blijkt dat de termijnoverschrijding onder andere te maken kan hebben met het feit dat in een aantal

gevallen informeel overleg heeft plaatsgevonden en in een enkel geval een formeel mediationtraject. Zo'n traject kan langer duren, maar kan wel leiden tot een voor klager positieve oplossing. Verder blijkt uit navraag bij de klachtencoördinator dat in alle gevallen ruim voor de afloop van de termijn contact is opgenomen met de klager, dat de klager zodoende weet dat de klacht "loopt" en dat wordt gewerkt aan de oplossing van de klacht. Daarbij zal echter niet altijd zijn aangegeven dat de afhandeling langer duurt en daarvoor instemming zijn gevraagd. Wel geeft de klachtencoördinator aan dat in de gevallen die informeel worden afgedaan de klagers over het algemeen tevreden zijn met het resultaat.

#### *Aanbevelingen*

De aanbevelingen uit het verslag dragen bij aan de verdere verbetering van de dienstverlening aan de inwoners en kunnen derhalve worden onderschreven en overgenomen. De aanbevelingen luiden samengevat als volgt:

1. Reageer tijdig en adequaat op brieven, e-mails en verzoeken van burgers.
2. Bezie binnen een team hoe wordt omgegaan met de lessen die uit een klacht kunnen worden getrokken.
3. Houdt de afhandelingstermijn van de klacht in de gaten.
4. Houdt de reactietermijn op vragen van de klachtencoördinator zo kort mogelijk. Daarmee kan de procedure sneller worden doorlopen
5. Verdaag de beslistermijn schriftelijk als duidelijk is dat de klacht formeel behandeld zal worden.
6. Vermeld bij het doorsturen van de klacht aan de klachtencoördinator de naam van de klachtbehandelaar in de mail, zodat de klachtencoördinator (sneller) met de behandelaar contact op kan nemen.
7. Stem per klacht goed af wie de klager gaat bellen; de gemeente of de klachtencoördinator.
8. Stuur de klacht direct door aan de klachtencoördinator. Hierdoor kan snel telefonisch contact opgenomen worden wat kan resulteren in het sneller afhandelen van de klacht. Dit draagt ook bij aan de tevredenheid van de klager met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

De aanbeveling onder 1, die ook in eerdere jaarverslagen van de klachtencoördinator was opgenomen, heeft de blijvende aandacht binnen de organisatie. In vervolg op eerdere maatregelen in voorgaande jaren hebben we dit jaar in het project "Maximaal bereikbaar" weer extra aandacht gevraagd voor tijdig reageren op terugbelverzoeken. Daarnaast hebben we Servicenormen opgesteld en ingevoerd zodat duidelijk is wat de burger van ons mag verwachten. Verder wordt er komend jaar extra ingezet op het goed communiceren van afhandeltermijnen (middels sturen van ontvangstbevestigingen) zodat de burger weet wanneer hij antwoord kan en mag verwachten. In dat kader gaan we intern ook weer extra aandacht vragen voor een tijdige en adequate reactie op brieven, e-mails (via contactformulier) van burgers door het goed gebruiken van JOIN.

De aanbevelingen vragen om scherp te zijn op het proces van klachtafhandeling. Ze zullen worden besproken in het MT en worden geagendeerd voor de teamoverleggen.


Wij realiseren ons dat het verslag deze keer laat in het jaar is verschenen. Aan SP71 is aangegeven dat we het verslag voortaan graag eerder opgeleverd zien.

#### *Publicatie van de klachten*

De klachten worden gepubliceerd conform artikel 9:12a van de Awb. Het jaarverslag is u ter kennisname aangeboden en daarmee gepubliceerd op de website van de gemeenteraad. Verder is/wordt er een samenvattende en geanonimiseerde tekst in de Oegstgeester Courant en op de website van gemeente Oegstgeest geplaatst.

bijlage(n) | Jaarverslag klachtencoördinator Gemeente Oegstgeest 2017

Burgemeester en wethouders van Oegstgeest



de secretaris  
H.A. Leegstra



de burgemeester  
E.R. Jaensch

