

Jaarverslag
klachtencoördinator
Gemeente Oegstgeest
2018

1. Inleiding	3
1.1 Klachtrecht	
2. Binnengekomen klachten en ondernomen acties.	3
2.1 De wijze van afhandeling	
2.2 Afhandelingstermijn	
3. Cijfermatig overzicht en analyse	5
3.1 Klachten per afdeling/team	
3.2 Klachten per onderwerp	
4. Vervolprocedure bij de Nationale Ombudsman.....	6
5. Aanbevelingen.....	6
Bijlage 1	Inhoud van de klachten in 2018

Leeswijzer

Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2018 bij de gemeente Oegstgeest zijn binnengekomen.

In hoofdstuk 1 staat 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 2018 door burgers bij de gemeente Oegstgeest zijn ingediend.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de verdeling van de klachten over de verschillende afdelingen en op de inhoud van de klachten.

In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de vervolprocedure bij de Nationale Ombudsman.

In hoofdstuk 5 zijn de aanbevelingen opgenomen.

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de klachtencoördinator van het jaar 2018. In dit verslag is weergegeven hoeveel klachten dit jaar zijn ingediend en hoe deze zijn afgedaan. Het gaat daarbij om 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. Evenmin als besluiten die burgers door het indienen van een bezwaarschrift, of via een andere procedure, kunnen aanvechten.

1.1 Klachtrecht

Doelstelling van de gemeente is om de contacten met burgers zo goed mogelijk te laten verlopen. In de contacten tussen burger en gemeente kunnen niettemin verstoringen optreden. Het klachtrecht is bedoeld om de verhouding tussen de burger en de betreffende overheidsinstantie te herstellen. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop de gemeente (inclusief de onder de gemeente werkende ambtenaren) zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Het is daarna aan de gemeente om de klacht, als dat redelijkerwijs mogelijk is, naar tevredenheid op te lossen.

De gemeente kan de ingediende klachten gebruiken om inzicht te krijgen in waar knelpunten zitten en waar de dienstverlening verbeterd kan worden. Met dat doel worden de jaarlijkse verslagen van klachtencoördinator opgesteld.

Klachtbehandeling vindt plaats op basis van wettelijke bepalingen die zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Hoofdstuk 9). In aansluiting op de klachtenregeling in de Awb is door de gemeente Oegstgeest de Klachtenverordening gemeente Oegstgeest 2014 vastgesteld. Het wettelijk kader is in het verslagjaar niet gewijzigd. De gemeente Oegstgeest heeft voor een interne klachtenprocedure gekozen, waarbij de Nationale Ombudsman fungeert als 'beroepsinstantie'.

2. Binnengekomen klachten en ondernomen acties.

In 2018 zijn er bij de gemeente Oegstgeest 7 klachten binnengekomen. Beduidend minder dan in voorgaande jaren. Alle 7 klachten zijn dit verslagjaar ook afgehandeld.

Tabel 1: Aantal klachten

	2014	2015	2016	2017	2018
Aantal ingediende klachten	24	17	18	21	7
Waarvan buiten behandeling	0	0	0	0	1
Totaal behandeld	24	17	18	21	7

2.1 De wijze van afhandeling

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Hoe de afdoening verloopt, verschilt van klacht tot klacht. Om formalisering te voorkomen, wordt eerst altijd op informele wijze op de klacht gereageerd. Dat gebeurt, afhankelijk van de aard van de klacht, telefonisch, met een brief en/of met een uitnodiging voor een gesprek. Als de klager aangeeft dat hij daarmee tevreden is, stopt de klachtbehandeling. Als de klager niet tevreden is met de reactie(s) die hij vanuit de gemeente heeft gekregen, wordt de klacht voorgelegd aan het college voor een formele, schriftelijke reactie.

Van de 7 dit jaar binnengekomen klachten had er één betrekking op kwesties die niet voor klachtbehandeling in aanmerking komen. Daarvan is de klager schriftelijk in kennis gesteld, met vermelding van de reden waarom de gemeente niet inhoudelijk op de klachten kon ingaan.

De overige 6 klachten die in 2018 zijn binnengekomen zijn op informele wijze afgehandeld. Er is in die gevallen mondeling en/of schriftelijk uitleg gegeven aan de klagers en waar nodig door de verantwoordelijke leidinggevende excuses aangeboden. De betreffende klagers hebben daarna geen reden meer gezien om hun klacht nog formeel aan het bestuursorgaan voor te leggen.

Als een klacht formeel via een schriftelijke reactie van het college wordt afgedaan, moet daarbij worden aangegeven of de klacht gegrond is en welke acties de gemeente onderneemt om het voorval of het gedrag waarover geklaagd wordt in de toekomst te voorkomen. Bij klachten die informeel worden afgedaan (in dit verslagjaar alle afgehandelde klachten) is soms niet duidelijk aan te geven of er door de gemeente fouten zijn gemaakt. Er kan ook sprake zijn van miscommunicatie, of een vergissing aan de kant van de klager. Niettemin kunnen ook de klachten die op informele wijze worden afgedaan een indicatie geven over waar knelpunten zitten.

2.2 Afhandelingstermijn

Voor de afhandeling van een klacht geldt een wettelijke termijn van zes weken. Deze termijn gaat na ontvangst van de klacht lopen. Het bestuursorgaan kan de termijn éénmalig met ten hoogste vier weken verdagen. Hierover moeten de klager (en de 'beklaagde', als die kan worden aangewezen) schriftelijk worden ingelicht. Wordt de termijn overschreden, dan kan de klager een klacht indienen bij de bevoegde externe klachteninstantie (de Nationale Ombudsman). In dat geval blijft de gemeente overigens toch verplicht de klacht verder te behandelen.

Alle in 2018 binnengekomen klachten zijn ook in dit verslagjaar afgehandeld. Van de 7 klachten is er één niet tijdig afgedaan. Reden daarvan was een intern misverstand (over wie de klacht zou oppakken) waardoor de klacht pas enkele maanden na indiening - na rappel van de klager - bij de klachtbehandelaar terecht is gekomen en in behandeling is genomen. De overige 6 klachten zijn binnen de termijn van 6 weken (meestal al binnen één of twee weken) afgehandeld.

3. Cijfermatig overzicht en analyse

In het voorgaande is beschreven hoeveel klachten bij de gemeente Oegstgeest zijn binnengekomen en hoe deze zijn afgehandeld. Hieronder worden de klachten uitgesplitst per afdeling en onderwerp.

3.1 Klachten per afdeling/team

Hoeveelheid klachten per afdeling:

Afdeling	2017	2018
Publiekszaken & Klantcontact	3	3
Ruimte	9	2
Maatschappij	3	1
Beheer & Onderhoud	6	1
Totaal	21	7

Ten opzichte van 2017 - en eerdere jaren - is er sprake van een forse daling. Bij de afdelingen Beheer & Onderhoud en Ruimte was de daling het opvallendst: het aantal klachten ging van respectievelijk 6 en 9 klachten in 2017, naar 1 en 2 klachten in 2018.

3.2. Onderwerpen van de klachten

Om duidelijkheid te krijgen over waar de knelpunten zitten wordt in de jaarverslagen altijd vastgelegd over welke onderwerpen geklaagd wordt. Daardoor kan worden gezien op welke punten de gemeente kan sturen op verbetering.

De klachten worden onderverdeeld in drie categorieën (en een categorie 'overig'):

Onjuiste informatie: Klachten waarbij de burger verwijst naar niet-correcte informatie, bijvoorbeeld op het internet, of in brieven en folders. Dit kan ook informatie zijn 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 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	2018
Onjuiste informatie	1	0	2	1
Onheuse bejegening	6	3	3	0
Incorrecte afhandeling/ communicatie	10	7	9	5
Overig	0	8	7	1

Totaal	17	18	21	7
---------------	-----------	-----------	-----------	----------

Van de 7 klachten die in 2018 zijn ingediend vallen er 5 in de categorie “incorrecte afhandeling en/of communicatie”. Het ging daarbij om het uitblijven van een reactie op een gestelde vraag (1 klacht), het uitblijven van een beslissing op een bepaald verzoek (2 klachten), moeilijke bereikbaarheid van de gemeente door tijdelijke uitval van een digitaal systeem (1 klacht) en het zoekraken van een volgens klaagster toegezonden brief (1 klacht).

Een klacht betrof informatie: volgens klager was hem niet duidelijk vooraf gemeld welke gegevens hij mee moest nemen bij een afspraak, met als gevolg dat hij opnieuw een afspraak moest maken.

Eén klacht is ingedeeld in de categorie ‘overig’. Dit gaat om een klacht die met name betrekking heeft op de hoogte van een eigen bijdrage. Deze klacht is vanwege de onderwerpen (die niet ter beslissing van de gemeente liggen) buiten behandeling gelaten. Wel is - zowel telefonisch als schriftelijk - uitleg gegeven aan klager en is betrokkene verwezen naar de instanties die wel verantwoordelijk zijn voor de onderwerpen waarop de grieven betrekking hebben.

Er is in dit verslagjaar geen enkele klacht binnengekomen over onheuse bejegening.

4. Vervolprocedure bij de Nationale Ombudsman

Binnen een jaar nadat een klacht formeel via het college is afgehandeld, kan de indiener zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman (NO). Dat is dit jaar eenmaal gebeurd. Nadat bijna een jaar was verstreken sinds een klacht in 2017 formeel via het college werd afgehandeld, heeft een klager zich dit jaar tot de NO gewend. Via mediation, waarbij de NO zelf het voortouw heeft genomen, is de klacht (over werkzaamheden in de wijk) definitief afgehandeld.

5. Aandachtspunten

Tijdig en adequaat reageren

Aandachtspunt blijft het tijdig en adequaat reageren door de gemeente op brieven, e-mails en verzoeken van burgers. Bij 5 van de 7 ingediende klachten is dat volgens de klagers niet of in onvoldoende mate gedaan. Het aantal klachten over tijdig en/of adequaat reageren is wel gedaald; van 9 in 2017 naar 5 in 2018. Mede gezien de verdeling van de klachten over drie verschillende afdelingen kan voorzichtig worden geconcludeerd dat er nu vooral sprake lijkt te zijn van incidenten en niet van een bepaalde lijn. Dit blijkt ook uit de inhoud van de klachten. Zo staat van één klacht - over een brief die afgegeven was volgens klaagster, maar die vervolgens onvindbaar bleek - niet vast of dit aan de gemeente te wijten was. Er zijn in de afgelopen jaren overigens niet eerder klachten binnengekomen over zoekgeraakte brieven. Een andere klacht betrof een technisch probleem waardoor het digitale systeem voor het maken van afspraken enige tijd uitviel.

Bij de overige 3 klachten over communicatie was er sprake van het uitblijven van een reactie op een vraag of een verzoek. Voor één van deze klachten wordt specifiek aandacht gevraagd. Het ging in dat geval om een verzoek om betaling van proceskosten (na een rechtelijke uitspraak in beroep) waar na ruim een maand – en een rappel - nog niet op gereageerd was. Het probleem zat hem in onduidelijkheid over hoe en door wie de betalingen ingeboekt en afgehandeld moesten worden. Uiteindelijk heeft de betaling dus wel plaatsgevonden, maar wel met enige vertraging.

Bijlage Overzicht klachten 2018

	Samenvatting/onderwerp van de klacht	Afdeling	Afhandeling
1	Niet duidelijk gemeld welke gegevens klager moest meenemen bij een geplande afspraak	Publiekszaken en Klantcontact	Informeel
2	Tijdelijk niet mogelijk om digitaal een afspraak te maken	Publiekszaken en Klantcontact	Informeel
3	Uitblijven van een reactie op meldingen over problemen met een vuilniscontainer	Beheer & Onderhoud	Informeel
4	Uitblijven van een reactie op het verzoek, en het rappel, om betaling van proceskosten	Ruimte	Informeel
5	Uitblijven van een reactie, ook na rappel, op het verzoek om informatie over een vergunning	Ruimte	Informeel
6	Geen reactie op een brief (deze was volgens klaagster zoek geraakt bij de gemeente)	Publiekszaken en Klantcontact	Informeel
7	Klacht over met name de hoogte van een eigen bijdrage (niet door de gemeente vastgesteld)	Maatschappij	Buiten behandeling