

raadsmededeling

onderwerp	Jaarverslag klachtencoördinator Gemeente Oegstgeest 2018
zaaknummer	Z/19/120396/241603
portefeuillehouder	E.R. Jaensch
team	Bedrijfsondersteuning
opgesteld door	V.G. van Breugel
datum voorstel	26 februari 2019

Geachte raad,

mededeling | Hierbij treft u het Jaarverslag klachtencoördinator Gemeente Oegstgeest 2018 (hierna: het verslag) aan. Dit verslag, opgesteld door de klachtencoördinator van SP71 en ontvangen in januari 2019, geeft inzicht in het aantal, de aard en de wijze van afdoening van de in 2018 ontvangen klachten. Tevens draagt het verslag middels aandachtspunten 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 2018 zijn 7 klachten ingediend, een stuk minder dan in 2017 (21). Ook in de jaren daarvoor schommelde het aantal klachten rond de 20 (2014: 24, 2015:17, 2016: 18). De klachtencoördinator geeft desgevraagd aan geen specifieke verklaring te hebben voor de daling van de klachten. Wel ziet de klachtencoördinator een grote bewustwording bij ons organisatie waarbij klachten serieus worden opgepakt, evenals acties vanuit het jaarverslag.

De meeste klachten (5) betroffen "incorrecte afhandeling/communicatie door gemeente": de gemeente heeft bijvoorbeeld te laat gereageerd of gecommuniceerd, of procedures zijn niet goed doorlopen. Een klacht betrof 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. Er zijn in 2018 geen klachten ingediend over "onheuse bejegening": klachten waarbij de burger aangeeft het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk te ervaren. Tot slot viel een klacht in de categorie "overig": klachten die niet duidelijk in een van de andere categorieën zijn onder te brengen.

Wijze van afhandeling

In 2018 is een klacht buiten behandeling gelaten omdat het onderwerp niet ter beslissing van de gemeente lag. De overige 6 klachten zijn op informele wijze (in overleg met de klager) afgehandeld. Van de 7 in 2018 binnengekomen klachten zijn 6 klachten tijdig afgedaan. Bij de klacht die niet tijdig is afgedaan is excuses aangeboden aan de betrokkene.

Aandachtspunten

Blijkens het verslag blijft het tijdig en adequaat reageren door de gemeente op brieven, e-mails en

verzoeken van burgers een aandachtspunt. Vijf van de zeven klachten gingen hierover. Wel is het aantal klachten op dit punt gedaald van 9 in 2017 naar 5 in 2018. Blijkens het verslag kan voorzichtig geconcludeerd worden dat er vooral sprake lijkt te zijn van incidenten en niet van een bepaalde lijn, mede gezien de verdeling van de klachten over drie verschillende afdelingen. Bij drie van de vijf klachten op dit punt was er blijkens het verslag sprake van het uitblijven van een reactie op een vraag of verzoek. Voor één van deze klachten wordt in het verslag 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. Uiteindelijk heeft de betaling wel plaatsgevonden, maar met enige vertraging.

We zijn blij met de daling van de klachten, maar tegelijkertijd zullen we scherp blijven op een goede dienstverlening richting de inwoners. Het tijdig en adequaat reageren door de gemeente op brieven, e-mails en verzoeken van burgers, waarvoor ook in vorige jaarverslagen aandacht werd gevraagd, heeft de blijvende aandacht binnen de organisatie. Maatregelen zijn reeds ingezet (zoals ook vermeld in de raadsmededeling van 13 november 2018 (Z/18/117586/233825), over het in oktober 2018 uitgebrachte jaarverslag klachten 2017, onder "Aanbevelingen"). De vergoeding van proceskosten is bij de teammanagers die het aangaat onder de aandacht gebracht.

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 2018

Burgemeester en wethouders van Oegstgeest

de secretaris
H.A. Leegstra

de burgemeester
E.R. Jaensch