Jaarverslag interne klachtenoverzicht 2016

1. Inleiding

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. In de Algemene wet bestuursrecht en de Verordening interne (en externe) klachtbehandeling Stein 2006 is geregeld hoe wij met klachten moeten omgaan.
Alle schriftelijke klachten worden geregistreerd. De geregistreerde klachten worden, overeenkomstig artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht, jaarlijks gepubliceerd.
Voor u ligt dan ook het Jaarverslag Klachten 2016 van de gemeente Stein.
Te lezen is het aantal ontvangen klachten per afdeling, de reden van de klacht en op welke wijze de klachten zijn afgedaan.

2. Behandeling van interne klachten

2.1 Algemeen

De gemeente Stein kent de Verordening interne klachtbehandeling Stein 2006, welke op 1 januari 2006 in werking is getreden. Burgers die niet tevreden zijn over de wijze waarop zij in een concreet geval zijn behandeld kunnen hierover een klacht indienen. Daarbij kan gedacht worden aan een onaanvaardbaar lange afhandeltermijn van een aanvraag, gebrekkige communicatie met een vakafdeling, verkeerde informatieverstrekking of een andere onheuse bejegening.

De regeling leent zich dus niet voor klachten van andere aard, zoals een klacht over defecte straatverlichting of het afwijzen van een vergunning. Ook kan geen gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling als:
- het een klacht betreft die al eerder is behandeld volgens het klachtrecht of als de klacht een feit betreft dat langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- het een klacht betreft over het beleid dat de gemeente Stein op een bepaald terrein voert;
- het een klacht betreft over de uitvoering van wetten en besluiten. Hiervoor bestaan wettelijke bezwaar- en beroepsprocedures.

2.2 Procedure

Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen mondelinge en schriftelijke klachten. Mondelinge klachten worden in eerste instantie afgedaan door degene op wie de klacht betrekking heeft. Wordt de klacht niet naar tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke indiening van de klacht.
De mondelinge klachten worden niet in dit jaarverslag behandeld.

Schriftelijke klachten worden conform de regeling behandeld door de klachtbehandelaar. De meeste klachten hebben betrekking op medewerkers van de gemeente Stein. Conform de Verordening interne klachtenbehandeling gemeente Stein 2006 zijn de afdelingsmanagers de klachtbehandelaars van deze klachten.

De vakafdeling zal met klager contact opnemen om de klacht te bepalen. In veel gevallen zal het lukken de klacht informeel op te lossen. Een snelle en adequate oplossing heeft de voorkeur van de wetgever. Ingeval zulks niet mogelijk is wordt klager uitgenodigd voor een officiële hoorzitting (waarvoor de ook de beklaagde wordt uitgenodigd). Vervolgens wordt een oordeel over de klacht uitgesproken waarvan klager schriftelijk bericht krijgt.

3. Resultaten 2016 intern

In 2016 zijn 25 schriftelijke klachten ingediend die vallen onder de Verordening interne klachtenbehandeling Stein 2006.

3.1 Klachten onderverdeeld per afdeling

Tabel 1. Overzicht klachten per afdeling 2016

Afdeling	2016
Afdeling Bedrijfsvoering	0
Afdeling MRO	2
Afdeling Dienstverlening	4
Afdeling W & I (9 Wmo, 6 Soza en 2 Jeugdwet)	17
Overig	2
Totaal	25

Tabel 2. Overzicht klachten per afdeling afgelopen jaren

Afdeling	2015	2014	2013	2012	2011
Afdeling Concerncontrol	0	1	0	1	0
Afdeling MRO	0	0	0	1	1
Afdeling BORA	6	2	1	3	2
Afdeling W & I	9	7	2	2	3
Afdeling Puza	3	0	2	2	4
Afdeling VHH	1	2	1	3	2
Overig	0	0	2	0	0
Totaal	20	12	8	12	12

Tabel 3. Overzicht klachten en wijze van afhandeling

Afdeling	2016
Gegrond	0
Ongegrond	4
Informele afhandeling	19
Ingetrokken	1
Geen informatie over bekend	1
Totaal	25

3.2 Omschrijving van klachten

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat in het jaarverslag geen persoonsgegevens of anderszins tot de klagers herleidbare informatie worden genoemd.

4. Behandeling van de klachten bij de gemeentelijke Ombudscommissie Stein

Wanneer de indiener van een klacht het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan de klacht voorgelegd worden aan de Ombudscommissie Stein. De commissie bestaat uit een drietal onafhankelijke leden. De Ombudscommissie Stein brengt zelf verslag uit van de behandelde klachten. De Ombudscommissie heeft momenteel twee klachten die in 2016 ongegrond zijn verklaard, in behandeling. De hoorzittingen van de klachten zijn medio april 2017 ingepland.

5. Conclusie

Het aantal klachten, bij de gemeente Stein in 2016 ingediend, is gestegen. De meeste klachten hebben betrekking op de afdeling W&I (6 klachten Soza, 9 klachten Wmo, 2 klachten Jeugd) en zijn gerelateerd aan de wijze van communicatie en het verstrekken van informatie.
Ongeveer de helft van de klachten is binnen de wettelijk gestelde termijn van 6 weken afgehandeld. De meeste klachten (19) zijn op informele wijze afgehandeld. De andere klachten (4) zijn op formele wijze afgehandeld middels het horen van de klager.
Aanbevolen wordt bij een informele afhandeling, de klager schriftelijk (of per mail) te verzoeken in te stemmen met de wijze van afdoening. De verbeteracties zijn met de klachtbehandelaars uitvoerig besproken om het aantal Nastreven Tot op heden zijn er in 2017 slechts twee klachten ingediend. De behandeltermijn is lopende.

Klachtenoverzicht interne klachten

2016/1	W&I - Soza
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	11 januari 2016
Einde afhandeltermijn	22 februari 2016
Afgehandeld	11 april 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is ontevreden over afhandeling uitkering Participatiewet. Klager voelde zich niet gehoord. Klager is uitleg gegeven over verplichtingen van de gemeente op grond van de Participatiewet. De klacht is naar tevredenheid van klager afgehandeld.

2016/2	W&I - Wmo
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	20 januari 2016
Einde afhandeltermijn	2 maart 2016
Afgehandeld	14 juli 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager was ontevreden over de afhandeling van het keukentafelgesprek. Aan klager is een andere klantmanager toebedeeld. De klacht is naar tevredenheid van klager afgehandeld.

2016/3	W&I - Soza
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	22 januari 2016
Einde afhandeltermijn	4 maart 2016
Afgehandeld	18 februari 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is niet tevreden over de afhandeling bijzondere bijstand voor de kosten van de advocaat. In een gesprek is klager geïnformeerd over de verplichtingen van de gemeente op grond van de Participatiewet. Na hierover uitleg te hebben ontvangen was de klacht naar tevredenheid van klager afgehandeld.

2016/4	W&I - Jeugd
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	20 januari 2016
Einde afhandeltermijn	2 maart 2016
Afgehandeld	4 mei 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager geeft aan door gebrekkige informatieverstrekking van de gemeente, niet in staat te zijn gesteld een goed bezwaarschrift op te stellen. Aan klager is de specifieke gevraagde informatie verstrekt. Klager heeft daarop aangegeven de klacht als afgehandeld te beschouwen.

2016/5	W&I- Soza
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	12 februari 2016
Einde afhandeltermijn	25 maart 2016
Afgehandeld	8 maart 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is ontevreden over de afwijzing van het verzoek om een voorschot op grond van de Participatiewet. Aan klager is medegedeeld dat voor de afwijzing van het voorschot de rechtsgang bij de voorzitter van gedeputeerde staten open staat.

2016/6	W&I - Jeugd
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	19 februari 2016
Einde afhandeltermijn	1 april 2016
Afgehandeld	4 mei 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is ontevreden over de afhandeling van het bezwaarschrift inzake de Jeugdwet. Na het wijzigingsbesluit (Jeugdwet) te hebben ontvangen, heeft klager aangegeven dat de klacht afgehandeld is.

2016/7	W&I- Soza
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	29 februari 2016
Einde afhandeltermijn	11 april 2016
Afgehandeld	5 april 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is niet tevreden over de afhandeling van de afwijzing van de eigen bijdrage van de advocaatkosten. In een gesprek is klager geïnformeerd over de gemeentelijke verplichtingen bij het uitvoeren van de Participatiewet. Klager heeft

	daarna aangegeven dat de klacht voldoende is afgehandeld.

2016/8	RWM en BSGW
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	1 maart 2016
Einde afhandeltermijn	12 april 2016
Afgehandeld	10 maart 2016
Procedure	Ingetrokken
Samenvatting klacht	Klachten ingediend over RWM en BSGW. Na telefonisch overleg met klager zijn de klachten ingetrokken.

2016/9	Dienstverlening
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	9 maart 2016
Einde afhandeltermijn	20 april 2016
Afgehandeld	5 april 2016
Procedure	Formele afhandeling - ongegrond
Samenvatting klacht	Klacht tegen medewerker in verband met het niet reageren op correspondentie. Klacht is onderzocht en is ongegrond verklaard. Binnen de wettelijke termijn is op de correspondentie van klager gereageerd. Klager heeft de klacht aan de **Ombudscommissie** voorgelegd. De Ombudscommissie heeft geoordeeld dat de klacht **gegrond** was daar niet in overeenstemming met de beginselen van transparantie en actieve en adequate informatievoorziening is gehandeld.

2016/10	Dienstverlening
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	14 maart 2016
Einde afhandeltermijn	25 april 2016
Afgehandeld	20 april 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is ontevreden over het werken op afspraak. De opmerkingen van klager worden meegenomen in het verbeterproces. Na het gesprek was voor klager hierna de klacht afgehandeld.

2016/11	W&I - Wmo
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	21 maart 2016
Einde afhandeltermijn	2 mei 2016
Afgehandeld	26 mei 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is ontevreden over bejegening door een klantmanager. Na het gesprek van klager met de teamleider, voelde klager zich gehoord. Klager heeft aangegeven dat de klacht hiermee is afgehandeld.
2016/12	W&I - Wmo
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	6 april 2016
Einde afhandeltermijn	18 mei 2016
Afgehandeld	9 mei 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is ontevreden over het gewijzigde hulpmiddel. Na een telefonische toelichting heeft klager aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

2016/13	W&I - Wmo
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	6 april 2016
Einde afhandeltermijn	18 mei 2016
Afgehandeld	16 augustus 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is ontevreden over afhandeling aanvraag hulpmiddel. Na een gesprek met klantmanager en teamleider waarin de werkwijze van de gemeente is besproken en excuses zijn aangeboden, heeft klager aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

2016/14	Welstandscommissie
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	24 mei 2016
Einde afhandeltermijn	5 juli 2016
Afgehandeld	24 augustus 2016
Procedure	Formele afhandeling
Samenvatting klacht	Klacht tegen lid van de welstandscommissie. Klager heeft zijn ongenoegen geuit over de houding en het gedrag van een commissielid. Na het houden van een hoorzitting met betrokkenen, is de klacht als ongegrond beoordeeld.

2016/15	MRO
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	15 juni 2016
Einde afhandeltermijn	27 juli 2016
Afgehandeld	4 juli 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is ontevreden over de reactie van de gemeente op een af te handelen brief (klacht snoeien van bomen). De klacht is alsnog afgehandeld en met klager heeft, naar tevredenheid, een gesprek plaatsgevonden.

2016/16	W&I - Wmo
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	24 juni 2016
Einde afhandeltermijn	5 augustus 2016
Afgehandeld	29 juli 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is ontevreden over afhandeling aanvraag hulpmiddel. De kritiekpunten van klager zijn meegenomen in het verbeteren van de procedure. Na gesprek met klager was klacht voor klager naar tevredenheid afgehandeld.

2016/17	W&I - Wmo
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	1 juli 2016
Einde afhandeltermijn	12 augustus 2016
Afgehandeld	28 juli 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klacht over afhandeling te verstrekken hulpmiddel (taxipasje). Klager zijn excuses aangeboden. Voor klager was daar mee de klacht afgehandeld.

2016/18	W&I - Soza
Wettelijke afhandeltermijn	10 weken (na verlenging)
Ontvangst	21 juli 2016
Einde afhandeltermijn	1 september 2016
Afgehandeld	21 februari 2017
Procedure	Formele afhandeling
Samenvatting klacht	Klager is ontevreden over optreden door medewerkers bij aanvraag Participatiewet uitkering. Ondanks meerdere hoorgesprekken is niet gebleken dat er sprake is van onheuse bejegening noch van onoorbaar gedrag. De klacht is **ongegrond** verklaard. De klacht van klager is nu in behandeling bij de externe Ombudscommissie. Medio april 2017 staat de hoorzitting ingepland.

2016/19	Dienstverlening
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	14 juli 2016
Einde afhandeltermijn	25 augustus 2016
Afgehandeld	15 juli 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klacht over afhandeling aanvraag rijbewijs. Klager was ontevreden over informatieverstrekking. Na een informatief gesprek beschouwde klager de klacht als afgehandeld.

2016/20	W&I - Wmo
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	19 augustus 2016
Einde afhandeltermijn	30 september 2016
Afgehandeld	21 november 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klacht heeft betrekking op afhandeling aanvraag maatwerkvoorziening. De klacht is besproken met klager en betrokken ambtenaar. De klacht wordt door klager als afgehandeld beschouwd.

2016/21	W&I - Soza
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	4 augustus 2016
Einde afhandeltermijn	15 september 2016
Afgehandeld	Geen informatie over bekend
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klacht over afhandeling aanvraag Participatiewet.

2016/22	MRO
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	7 september 2016
Einde afhandeltermijn	19 oktober 2016
Afgehandeld	27 september 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klacht over bereikbaarheid medewerker en verstrekken informatie over klachtenafhandeling. Na gesprek met klager heeft klager aangegeven dat de klacht netjes is afgehandeld.

2016/23	W&I - Wmo
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	16 september 2016
Einde afhandeltermijn	28 oktober 2016
Afgehandeld	31 oktober 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klacht betreft niet zorgvuldig verwerken vertrouwelijke informatie (Wmo). Aan klager zijn excuses aangeboden. Voor klager was daarmee de klacht naar tevredenheid afgehandeld.

2016/24	W&I - Wmo
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken
Ontvangst	9 november 2016
Einde afhandeltermijn	21 december 2016
Afgehandeld	28 december 2016
Procedure	Informele afhandeling
Samenvatting klacht	Klacht betreft afhandeling Wmo aanvragen. De afhandeling heeft lange tijd geduurd. Aan klager zijn excuses aangeboden. De klacht is naar tevredenheid van klager afgehandeld.

2016/25	Dienstverlening
Wettelijke afhandeltermijn	6 weken. Daarna heeft klager ingestemd met het verlengen van de afhandeltermijn van de klacht.
Ontvangst	27 december 2016
Einde afhandeltermijn	7 februari 2017
Afgehandeld	7 februari 2017
Procedure	Formele afhandeling - ongegrond
Samenvatting klacht	Klacht betreft controle door toezichthoudend ambtenaar. Niet is gebleken dat er sprake is van een onoorbaar optreden of handelingen door de medewerker die schade bij klager hebben veroorzaakt. De klacht is ongegrond verklaard. De klacht is nu in behandeling bij de externe Ombudscommissie. Medio april 2017 staat de hoorzitting ingepland.