

Jaarverslag Klachten 2018

Klachtcoördinator, juli 2018

Inleiding

Als gemeente willen wij de dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van onze burgers. Eventuele klachten van burgers over de manier waarop een medewerker of bestuurder hem/haar te woord heeft gestaan of over de wijze van dienstverlening, nemen wij serieus. Op grond van de klachtenregeling kunnen burgers een officiële klacht over een gedraging van de gemeente indienen. Dit gebeurt bij voorkeur digitaal, via onze gemeentelijke website (rechtstreekse link: <https://www.diemen.nl/loket/product/klacht-dienstverlening>).

Informele klachtafhandeling

Klachten behandelen wij volgens een regeling Klachtbehandeling, deze regeling is in voorjaar 2010 ingesteld. Medewerkers en bestuurders zijn uitdrukkelijk gericht op adequate afhandeling van klachten. Hierbij staat informele klachtafhandeling centraal: graag lossen wij de klacht in een persoonlijk gesprek op. Vaak kan in een telefoongesprek al het nodige onderling duidelijk worden. Wij luisteren naar suggesties en willen eventuele fouten onder ogen zien.

Als in dat gesprek een oplossing voor het specifieke probleem kan worden gevonden, kan daarmee de klacht zijn afgedaan. Wil de klager de klacht toch doorzetten, dan kan dat natuurlijk altijd. Dan worden de telefonisch besproken vervolgstappen ondernomen en krijgt de klager uiteindelijk de beslissing op de klacht binnen de wettelijke termijnen toegestuurd.

Het komt ook voor dat een klager bij het indienen van de klacht aangeeft niet open te staan voor gesprek. In dat geval wordt het informele deel overgeslagen en wordt direct overgegaan op de formele klachtafhandeling.

Bejegening en dienstverlening

De klachtregeling is bedoeld voor bejegeningssklachten en klachten over de gemeentelijke dienstverlening. Met bejegening bedoelen wij het professionele handelen van individuele medewerkers en/of bestuurders. De bejegening dient fatsoenlijk en correct te zijn. Klachten over onze dienstverlening gaan meer over de gemeente in algemene zin: de voortvarendheid waarmee de gemeente invulling geeft aan uitvoerende werkzaamheden, hoe actief en adequaat wij inwoners informeren en/of hoe adequaat we de uitvoering en dienstverlening georganiseerd hebben.

Klachten kunnen niet gaan over gemeentelijk beleid of een gemeentelijke beslissing, zoals tegen een aanslag gemeentelijke heffingen of een bezwaar tegen het weigeren van een bouwvergunning. Daarvoor staat wel (vaak) de bezwaarmogelijkheid open. Ook meldingen openbare ruimte zijn geen klacht, tenzij iemand voor de derde keer dezelfde melding moet doen.

Verantwoordelijkheden

De afdelingsmanager behandelt de klachten over een medewerker en de gemeentesecretaris behandelt klachten over een afdelingsmanager. In geval het een klacht over de gemeentesecretaris of een wethouder betreft, is de burgemeester verantwoordelijk voor de klachtbehandeling. Een klacht over de burgemeester zelf wordt dan weer behandeld door de locoburgemeester. De persoon over wie geklaagd wordt, handelt in elk geval nooit zelf de klacht af. De klachtbehandelaar wordt ondersteund door een gemeentelijke klachtcoördinator. In enkele gevallen neemt de klachtcoördinator contact met de klager op.

Wanneer een klager het niet eens is met de beslissing over de klacht of hij/zij bent ontevreden is over de wijze waarop de klacht door de gemeente is behandeld, dan kan hij/zij dit aankaarten bij de Ombudsman Metropool Amsterdam. De Ombudsman fungeert als externe klachtinstantie voor de

gemeente Diemen. Het aantal en de aard van de zaken die hij in 2018 behandeld heeft, maakt onderdeel uit van dit verslag.

Inhoud van dit klachtjaarsverslag

Over alle klachten, ook die informeel zijn afgedaan, rapporteren wij transparant in ons jaarlijkse klachtverslag. In dit jaarverslag wordt gerapporteerd op de volgende onderdelen:

- Ontvankelijkheid
- Gegrondheid
- Doorlooptijd
- Meerjarenontwikkeling
- Regionale Ombudsman
- Conclusies en aandachtspunten voor 2019

Over het aantal en de aard van de ingediende bezwaarschriften (en beroepsprocedures) is separaat verslag gedaan.

Ontvankelijkheid

Brieven en e-mails die door burgers onder vermelding van 'klacht' zijn verstuurd aan de gemeente en brieven en e-mails die door de gemeente als klacht zijn aangemerkt, worden als klacht geregistreerd.

Echter, niet al deze poststukken zijn als klacht ontvankelijk. Conform de klachtregeling worden bijvoorbeeld anoniem ingediende klachten niet in behandeling genomen. Daarnaast is bijvoorbeeld voor meldingen over onderhoud van de openbare ruimte een aparte procedure beschikbaar. En in geval van klachten over een gemeentelijke beslissing wordt gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een bezwaarschrift. Na deze toets blijven klachten over die ontvankelijk zijn op een van de volgende 'behoorlijkheidsvereisten':

- I: Voortvarendheid
- II: Actieve en adequate informatievoorziening
- III: Adequate organisatorische voorzieningen
- IV: Correcte bejegening, professionele houding

Klachten over de drie eerste behoorlijkheidsvereisten delen we onderstaand in als dienstverleningsklachten. Klachten in de vierde categorie zijn "traditionele" bejegeningklachten. Alle klachten worden conform onze klachtregeling afgehandeld.

De ontvankelijke klachten (zowel gegrond als ongegrond) zijn als volgt verdeeld over de afdelingen:

ONTVANKELIJKHEID van klachten in 2018	Ontvangen klachten	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk		
			I – III (dienstverlening)	IV (bejegening)	Totaal
Publiekszaken (PZ)	19	3	9	7	16
Ruimtelijke Ontwikkeling (RO)	25	6	10	9	19
Ruimtelijk Beheer (RB)	15	1	12	2	14
Samenleving (SL)	4	1	3	0	3
Directie	7	3	2	2	4
Bestuur	1	0	1	0	1
TOTAAL	71	14	37	20	57

Gegrondheid

Van alle klachten die in 2018 zijn behandeld (ontvankelijk = 57), zijn 18 klachten informeel afgehandeld. Bij 10 klachten is nog geen uitspraak gedaan over de gegrondheid. Bij de overgebleven helft (29 klachten) is (wel) een uitspraak gedaan over gegrondheid. Bij 6 bejegeningklachten en 2 dienstverleningsklachten beoordeelden we de klacht als ongegrond. Bij 4 bejegeningklacht en 17 dienstverleningsklachten oordeelden wij de klacht als (gedeeltelijk) gegrond en/of hebben wij onze excuses aangeboden voor de ervaren situatie.

Een formele klachtbehandeling wordt altijd afgesloten met een brief of e-mail. Daarin wordt een uitspraak gedaan over de gegrondheid van de klacht: gaat de gemeente inhoudelijk mee in de klacht van de burger? In voorkomende gevallen biedt de gemeente in het gesprek of in de afsluitende brief excuses aan. Onder andere in die gevallen kan je spreken van een gegronde klacht. Daarbij is er een belangrijk onderscheid te maken tussen bejegeningklachten en de overige type klachten. Bij de laatste had de gemeente bijvoorbeeld actiever moeten communiceren, voortvarender moeten handelen of de dienstverlening adequater moeten organiseren. In het geval van bejegening gaat het om een onprofessionele of onheuse handelswijze.

In onderstaande tabel is per afdeling weergegeven hoeveel klachten in de categorie bejegening en dienstverlening zijn behandeld. Per categorie is weergegeven of de klacht als gegrond of ongegrond kan worden aangemerkt, of dat de klacht informeel (zonder uitspraak over gegrondheid) is afgehandeld.

Afdeling	Bejegening			Dienstverlening			Totaal
	Informeel	Gegrond	Ongegrond	Informeel	Gegrond	Ongegrond	
Publiekszaken	3	1	3	2	6	1	16
Ruimtelijke Ontw.	0	1	3	1	4	0	19*
Ruimtelijk Beheer	2	0	0	7	5	0	14
Samenleving	0	0	0	2	1	0	3
Directie	0	2	0	1	0	1	4
Bestuur	0	0	0	0	1	0	1
TOTAAL	5	4	6	13	17	2	57

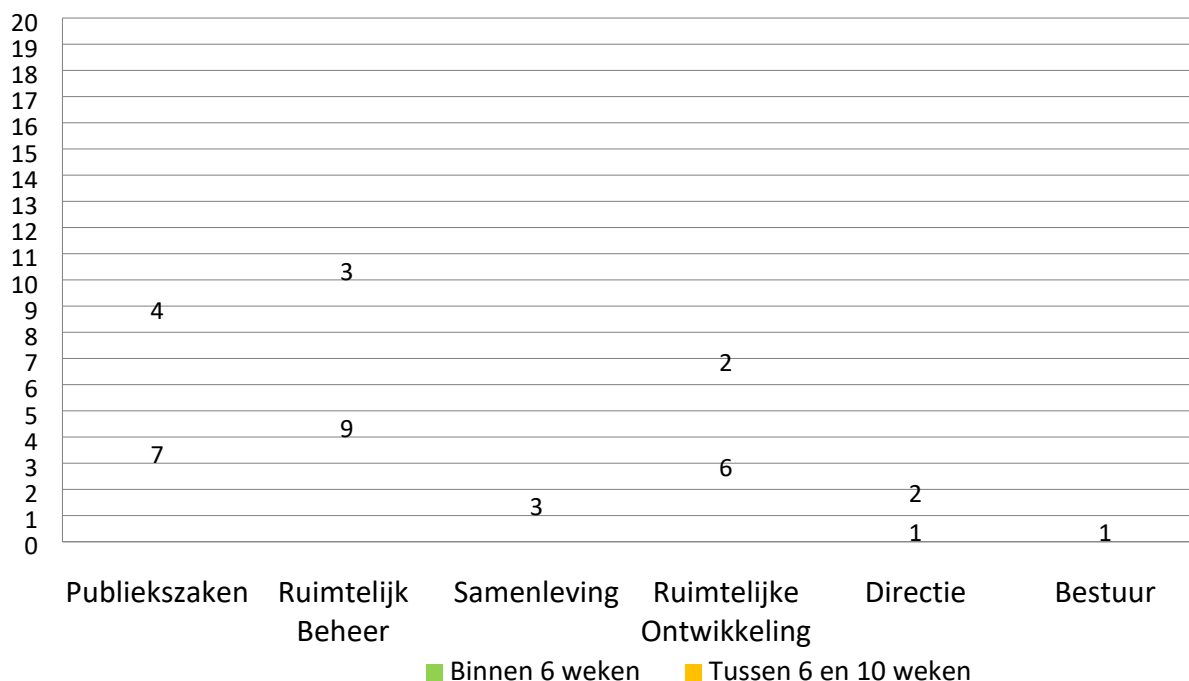
*Voor 10 klachten geldt nog nader te bepalen.

Doorlooptijden

Klachten dienen binnen zes weken te worden afgehandeld. Deze afhandeltermijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd. Hiertoe is de gemeente wettelijk verplicht (Awb). Onderstaande grafiek laat zien dat ongeveer de helft van de klachten binnen de termijn van zes weken is behandeld. Ook is er een aantal klachten binnen de verlengde termijn van 10 weken afgehandeld. Het laatste deel heeft meer tijd gekost om af te handelen.

5

Doorlooptijd ontvankelijke klachten 2018



Meerjarenontwikkeling

Het meerjarenverloop laat zien dat het aantal (ontvankelijke) klachten dit jaar niet verder is afgenomen. Het aantal dientverleningsklachten is licht toegenomen ten opzichte van 2017, maar nog steeds minder dan in 2016. Het aantal bejegening klachten is sterk toegenomen.

Behoorlijkheidsvereiste	Aantal in 2012	Aantal in 2013	Aantal in 2014	Aantal in 2015	Aantal in 2016	Aantal in 2017	Aantal in 2018
I-III Dienstverleningsklachten	66	58	71	42	45	33	37
IV Klachten bejegening en professionele houding	19	24	14	10	8	10	20
TOTAAL	85	82	85	52	53	43	57

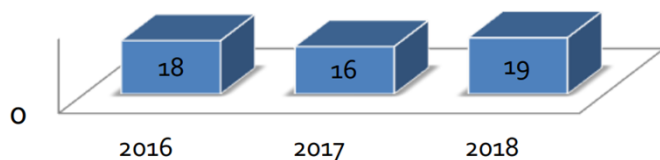
Het meerjarenverloop per afdeling laat zien dat de toename in het aantal klachten ten opzichte van 2017 met name veroorzaakt wordt door een forse toename bij de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling en een iets minder sterke toename bij de afdeling Ruimtelijk Beheer. Daar tegenover staat een forse afname bij de afdeling Samenleving.

Ontvankelijke klachten per afdeling	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Publiekszaken	24	34	25	26	26	15	16
Ruimtelijke Ontwikkeling	24	18	18	6	11	6	19
Ruimtelijk Beheer	28	20	30	10	8	10	14
Samenleving	6	7	5	5	4	9	3
Directie/ Bestuur	-	-	2	-	4	3	5
TOTAAL	85	82	85	52	53	43	57

Regionale Ombudsman

Sinds eind 2013 is Arre Zuurmond aangesteld als de regionale ombudsman (Ombudsman Metropool Amsterdam). Daarnaast is sinds 2015 Anne Martien van der Does aangesteld als kinderombudsman en plaatsvervangend ombudsman.

Ook wat betreft 2018 was de Ombudsman tevreden over de aanpak van klachten in Diemen. De lijnen zijn kort en er wordt adequaat gehandeld wanneer de situatie hierom vraagt. In 2018 heeft de Ombudsman 19 verzoeken binnengekregen met betrekking tot de gemeente Diemen. Hiermee is er sprake van een lichte stijging in het aantal verzoeken, zie onderstaand figuur.



Conclusies en aandachtspunten voor 2019

De Diemense klachtbehandeling was ook in 2018, en daarmee sinds 2012, in op orde. Wel moeten we constateren dat er sprake is van een verhoging van het aantal klachten ten opzichte van met name 2017. Tegelijkertijd is er ten opzichte van 2015 en 2016 sprake van een lichte verhoging van het aantal klachten en is er sprake van fors minder klachten dan in 2014 en eerder.

De toename van het aantal ontvankelijke klachten in 2018 ten opzichte van 2017 is voornamelijk te wijten aan het aantal klachten met betrekking tot parkeren. In de tabel 'Ontvankelijke klachten per afdeling' is te zien dat er sprake is van een toename van 13 klachten met betrekking tot de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling. De klachten ontstonden veelal naar aanleiding van gewijzigd parkeerbeleid. Ook de doorlooptijd van klachtafhandeling met betrekking tot de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling voldeed in veel gevallen niet aan de daarvoor gestelde termijn. Een tijdelijke verhoging van de werkdruk als gevolg van diverse ontwikkelingen die in de afgelopen periode speelden lagen hieraan ten grondslag. We beschouwen deze zaken als incidenteel. Met de nodige aandacht verwachten we de positieve trend, wat betreft het aantal klachten tot en met 2017, door te zetten in 2019. Ook zullen we in 2019 de nodige aandacht geven aan tijdige en waar mogelijk informele afhandeling, waardoor we in overeenstemming met de terugkoppeling van de Ombudsman, tevreden mogen zijn over de Diemense klachtbehandeling.

Aandachtspunten

Op de volgende wijze wordt ernaar gestreefd de klachtbehandeling voort te zetten en door te ontwikkelen:

1. Het management continueert (en versterkt zo nodig) de huidige inzet om klachten tijdig en adequaat af te handelen;
2. Vanuit het management ligt ook in 2019 de focus op de informele benadering van klachten en wordt hier waar mogelijk op ingezet;
3. Voor tijdige, adequate en informele klachtbehandeling heeft de klachtcoördinator een signaalfunctie, zo nodig wordt aandacht gevraagd voor het thema binnen het MT;
4. In voorkomende gevallen wordt door ons actief de samenwerking opgezocht met de Ombudsman, met name bij zeer gecompliceerde dossiers (waarin gemeentelijke klachtbehandeling geen soelaas biedt) en/of bij zogenaamde 'veelklagers';
5. Management en klachtcoördinator bewaken dat ieder klachtdossier in het zaakstelsel compleet is en onder de juiste categorie wordt afgehandeld, ten behoeve van goede archivering en juiste rapportage;
6. Het management vraagt blijvend aandacht binnen de teams voor klachtherkenning, in relatie tot goede, informele afhandeling van allerhande bewonersvragen (klacht als escalatiemogelijkheid, voor zowel bewoner als gemeente).