

Onderwerp: Jaarverslag Klachten 2018

Datum: 12 augustus 2018
Portefeuillehouder: E. Boog
Afdeling: Directie
Steller: G. de Voogd (klachtcoördinator)

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

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. Daarbij stellen wij informele klachtafhandeling centraal: graag lost de gemeente de klacht in een persoonlijk gesprek 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 Metropoolregio Amsterdam. De Ombudsman fungeert als externe klachtinstantie voor de gemeente Diemen.

Dit openbare verslag wordt jaarlijks opgesteld ten behoeve van college en gemeenteraad.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 23 juli 2019

Samenvatting

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.

Wederom was de terugkoppeling vanuit de Ombudsman in gesprek met de burgemeester en de klachtcoördinator wat betreft de handelswijze in Diemen positief. De Ombudsman is positief over de inzet in Diemen op informele afhandeling van klachten: graag lost de gemeente waar mogelijk een

klacht in een persoonlijk gesprek op. Ook was de Ombudsman zeer te spreken over het adequaat handelen in de gemeente Diemen wanneer de situatie hierom vraagt.

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 zaaksysteem 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).

In het 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.

Ter inzage in iBabs

1. Jaarverslag Klachten 2018
2. Jaaroverzicht Ombudsman

- EINDE -