

Jaarverslag klachten 2017

Gemeente Meierijstad

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
<i>Klachten</i>	3
<i>Meldingen</i>	3
2. Registratie klachten	3
<i>Aantal klachten in 2017</i>	3
<i>Aard van de klachten</i>	5
<i>Wijze van afdoening van klachten</i>	5
<i>Uitslag klachtbehandeling</i>	5
<i>Verdeling klachten naar werkatelier</i>	6
<i>De termijnen</i>	7
<i>Benchmark</i>	7
3. Werkwijze 2018	7
4. Nationale ombudsman	7
5. Hoe verder ?	8

Bijlagen:

Rapportage Nationale Ombudsman m.b.t. klachten over Meierijstad
Behoorlijkheidswijzer

1. Inleiding

Een behoorlijke regeling voor de behandeling van klachten past in een tijd waarin overheidsorganen streven naar klantgericht werken. Burgers stellen prijs op een correcte behandeling, het verkrijgen van juiste informatie, een duidelijk antwoord op vragen en een redelijke termijn waarbinnen ze een antwoord krijgen. Indien zij hierover ontevreden zijn, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Als er eenmaal een klacht wordt ingediend en deze desgewenst via de formele weg wordt afgehandeld, dan geldt voor de wijze van afhandeling hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht en de Beleidsregels intern klachtrecht gemeente Meierijstad. Deze interne regelgeving is een wettelijk verplichte voorfase voordat men terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor de gemeente Meierijstad is dit de Nationale ombudsman in Den Haag. Deze brengt jaarlijks per aangesloten gemeente een verslag uit over de klachten die over gedragingen van (medewerkers van) die gemeente zijn ingediend. Dat jaarverslag is als bijlage aan dit verslag gevoegd.

Er zijn diverse uitingen van ongenoegen en elke uiting van ongenoegen schept voor de gemeente een kans om de dienstverlening te verbeteren.

Uitingen van ongenoegen van burgers kunnen in de volgende categorieën worden onderscheiden:

Klachten

Klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de daarop gebaseerde Beleidsregels klachtrecht kunnen uitsluitend gaan over de wijze waarop het bestuursorgaan of een vertegenwoordiger daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om onheuse bejegening, niet of (veel) te laat reageren, niet of onvoldoende of te laat informatie verstrekken enz.

Meldingen

Meldingen zijn in de ogen van burgers weliswaar ook klachten, maar ze gaan met name over praktische zaken, zoals losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting e.d. Hierop is het wettelijk regime van de Awb niet van toepassing. Deze zaken moeten zo snel mogelijk opgepakt/gerepareerd moeten worden.. Als er niet tijdig op een melding wordt gereageerd dan kan daarover wel een klacht worden ingediend.

Het onderhavige jaarverslag richt zich uitsluitend op de behandeling van de klachten.

2. Registratie klachten

De verplichting om jaarlijks van de klachtbehandeling verslag uit te brengen, staat in artikel 9.12a Algemene wet bestuursrecht: *"Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd."*

Registratie van schriftelijke en mondelinge klachten vindt centraal plaats door de klachtencoördinatoren. Zij bewaken de termijn van behandeling, aard van de klacht, en de kwaliteit van het antwoord.

De cijfers

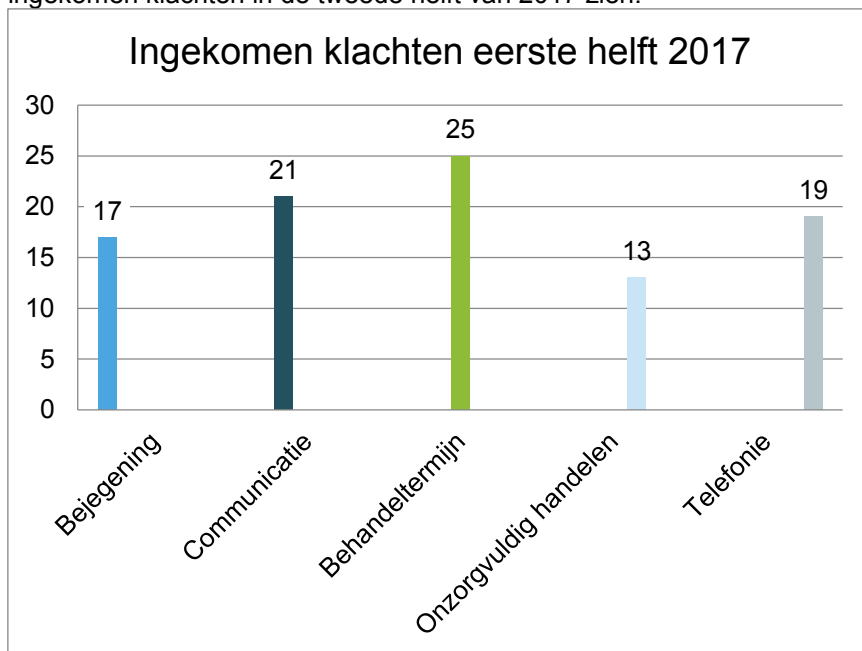
Aantal klachten in 2017

In 2017 zijn in totaal 154 klachten ingediend. Dit is een forse toename ten opzichte van het aantal klachten dat in 2016 is ingediend bij de gemeenten Schijndel, Sint-Oedenrode, Veghel en Optimisd. Een groot deel van de klachten kunnen worden gerelateerd aan de opstartperikelen waar de gemeente Meierijstad mee te maken had.

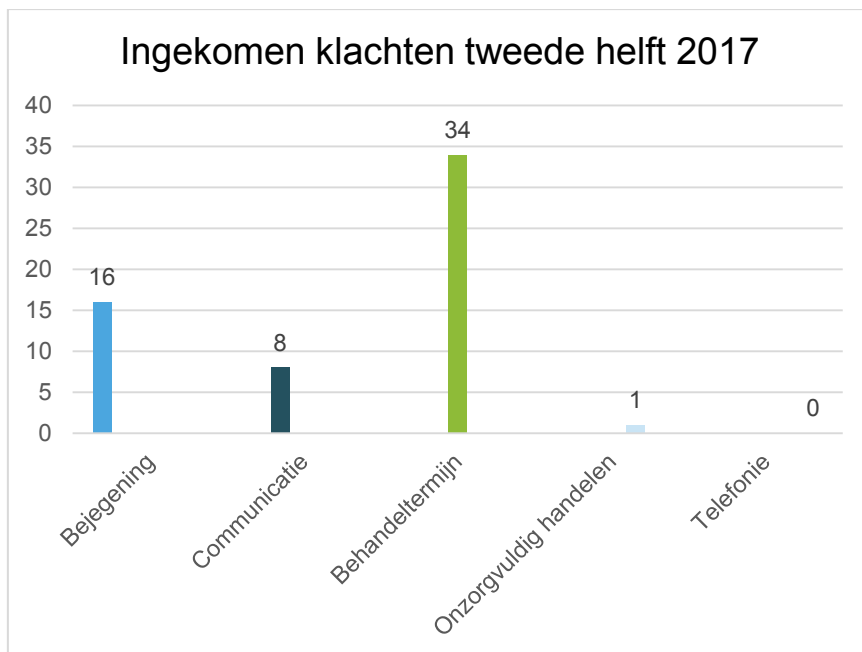
Dalende tendens

Gedurende het eerste halfjaar van 2017 zijn er in totaal 95 klachten ingediend. In het tweede halfjaar van 2017 waren dit er 59.

In grafiek 1 staat een overzicht van de ingekomen klachten in de eerste helft van 2017. Grafiek 2 laat de ingekomen klachten in de tweede helft van 2017 zien.



Grafiek 1



Grafiek 2

Aard van de klachten

Gezien het feit dat veel klachten vaak eenzelfde onderwerp hebben, is de inhoud van de klachten onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Behandeltermijn aanvraag/verzoek te lang: de klager is van mening dat hij (veel) te lang heeft moeten wachten voordat zijn aanvraag/verzoek in behandeling is genomen of afgewikkeld;
- Bejegening: dit kan betekenen een als onheus ervaren bejegening in het contact, het niet reageren op brieven, telefoontjes, mails e.d.
- Onzorgvuldig handelen: het betreft hier klachten over het onzorgvuldig omgaan met persoonlijke informatie of het niet nakomen van een toezegging;
- Communicatie: het betreft hier klachten over onjuiste of te late informatieverstrekking door de gemeente. Met name betreft het hier informatie over het ophalen van huisvuil, werkzaamheden in het openbaar gebied of prijswijzigingen voor gemeentelijke dienstverlening.)
- Telefonie: de klager is van mening dat de gemeente telefonisch slecht bereikbaar is (medewerker/bestuurder is niet bereikbaar of de verbinding wordt ineens verbroken).

Van de in 2017 ingediende klachten vielen de meeste klachten in de categorie niet/te laat reageren. Veel van deze klachten vloeiden voort uit de fusie. Doordat de opstart van Meierijstad niet soepel verliep zijn er, onbedoeld, veel zaken (te lang) blijven liggen. Dit is ook in de tweede helft van 2017 zichtbaar.

Vermoedelijk heeft dit te maken met de achterstanden die zijn opgelopen in de eerste helft van 2017. Ook de klachten over de telefonische bereikbaarheid vloeiden voornamelijk voort uit de problemen die de opstart van Meierijstad met zich heeft gebracht. In het tweede halfjaar is de techniek verder op orde gebracht en is de bezetting op het callcenter aangepast, waardoor het aantal klachten met betrekking tot telefonie in het tweede halfjaar nihil was. Ook het organisatie breed aandacht vragen voor een betere bereikbaarheid heeft hieraan bijgedragen. Klachten met betrekking tot communicatie en onzorgvuldig handelen zijn (sterk) afgenomen in de tweede helft van 2017.

Wijze van afdoening van klachten

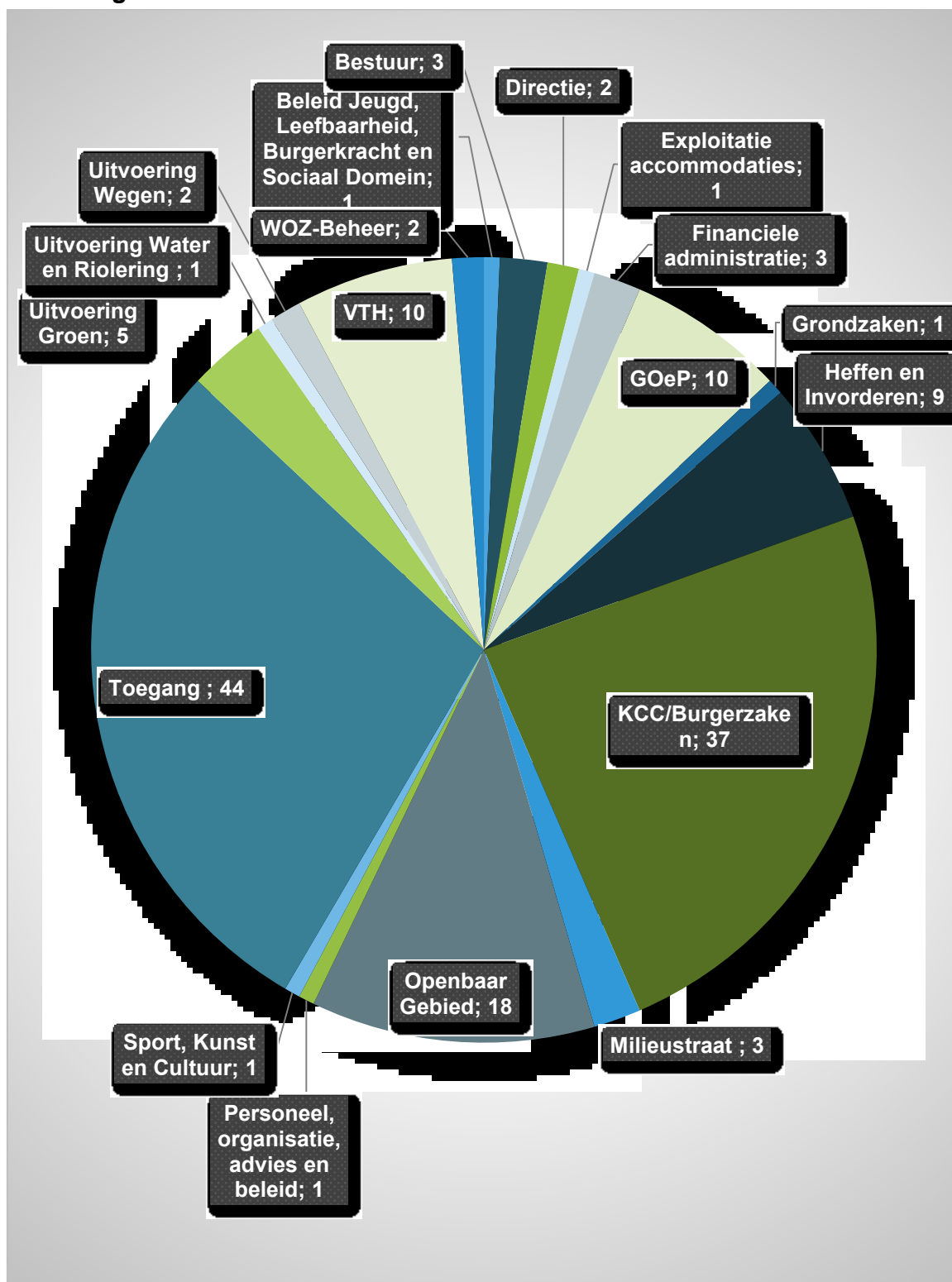
Klachten kunnen formeel of informeel worden afgedaan. Uitgangspunt van de wet en de beleidsregels is dat getracht wordt de klacht zoveel mogelijk informeel af te wikkelen. Klagers zitten immers niet te wachten op formele procedures maar op een oplossing of erkenning van hun probleem. In eerste instantie probeert de aangewezen klachtbehandelaar dan ook altijd de klacht informeel af te handelen. Dit door in een telefonisch overleg met klager de klacht te bespreken en te zoeken naar een mogelijkheid om de klacht direct naar tevredenheid af te wikkelen. Als het niet mogelijk blijkt om de klacht op die wijze af te handelen wordt de formele klachtenprocedure gevolgd (hoorzitting, rapport van bevindingen met advies van klachtbehandelaar en besluit van het bevoegde orgaan) waarbij klager en beklaagde en de klachtbehandelaar de klacht bespreken. Een formele procedure kan overigens in overleg op elk moment worden afgesloten. De volledig formele afhandeling van een klacht door een officiële klachtbehandelaar, het eventueel voeren van een hoorzitting en een schriftelijke beslissing met verwijzing naar de Nationale Ombudsman) is soms onevenredig zwaar.

Op een enkele klacht na zijn de klachten in 2017 buiten de formele weg en naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

Uitslag klachtbehandeling

Van de informeel behandelde klachten was het overgrote deel gegrond. Deze klachten hebben voornamelijk te maken met de zogenaamde opstartproblemen van de gemeente Meierijstad. Daar waar excuses op zijn plaats waren zijn deze aangeboden.

Verdeling klachten naar werkatelier



De termijnen

Een klacht dient op grond van de wet in beginsel binnen zes weken te worden afgehandeld. De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd. Een verdere verdaging is mogelijk als de klager daar mee instemt. Niet alle klachten zijn binnen de afhandelingstermijn afgehandeld. In de meeste gevallen is dit echter gebeurd met instemming van de klager en had dit te maken met het feit dat er nader onderzoek heeft moeten plaatsvinden of dat de betreffende leidinggevende in gesprek is gegaan met de klager.

Benchmark

Helaas is er op het gebied van het klachtrecht geen bruikbare benchmark voorhanden. We hebben daarom zelf onderzoek gedaan naar het aantal klachten in gemeenten met een vergelijkbare omvang. Daaruit blijkt dat er een zeer groot verschil bestaat in omvang van het aantal klachten.

Sudwest Fryslan (84.028 inw.) :	2015: 208 klachten 2014: 200 klachten
Leidschendam-Voorburg (71.669 inw.) :	2016: 61 klachten 2015: 79 klachten
Oss (90.541 inw.) :	2013: 41 klachten 2012: 75 klachten

3. Werkwijze 2018

In 2018 blijven de klachtencoördinatoren de klachten registreren en de afhandeling in tijd en kwaliteit monitoren. Daarnaast wordt onderzocht of de zogenaamde pre-mediation ingezet kan worden bij de informele klachtbehandeling, in die zin dat de beklaagde zelf met klager in gesprek gaat. Dit kan leiden tot een klantgerichte en klantvriendelijke manier van klachtbehandeling waardoor de relatie met de burger voor de toekomst beter zal worden. Tot slot zullen de klachtencoördinatoren blijven inzetten op de interne klachtherkenning en het voorkomen van klachten om zo een voortdurende verbetering van de effectiviteit van de klachtenregeling te bewerkstelligen.

4. Nationale ombudsman

De interne klachtenprocedure is primair gericht op verbetering van de verhouding tussen burger en bestuursorgaan. Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, stelt de regeling de klager in de gelegenheid zijn klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

Bij de Nationale ombudsman zijn in 2017 geen formele verzoeken ingediend naar aanleiding van een afwikkeling van een klacht door de gemeente.

Wel hebben een aantal klagers zich met voorbijgaan van de gemeente direct met een klacht gewend tot de NO. Omdat de NO alleen klachten in behandeling neemt als het betreffende bestuursorgaan eerst de gelegenheid heeft gehad om daarover te besluiten heeft de NO deze klachten ter behandeling doorgezonden naar de gemeente. De betreffende klachten zijn vervolgens door de betreffende gemeentelijke bestuursorganen afgewikkeld.

De Nationale ombudsman heeft in 2017 in het kader van het vergroten van de bekendheid van het Instituut in een aantal gemeenten in Nederland een inloopsprekuren gehouden. Daarbij is ook de gemeente Meierijstad (bibliotheek in Veghel) bezocht. De tijdens dat spreekuren ingebrachte klachten zijn door de NO ter behandeling naar de gemeente doorgezonden en afgehandeld.

De hierboven genoemde klachten zijn opgenomen in het totaaloverzicht.

5. Hoe verder?

Nog dit jaar zullen wij stappen zetten om de klachten meer in te bedden in het Uitvoeringsprogramma Dienstverlening. Klachten willen we met name voorkomen. Klachten willen we daarnaast nog meer gebruiken als een middel om de dienstverlening verder te verbeteren.