

Klachtbehandeling Lingewaard

Jaarverslag 2020

Klachtadviescommissie



Klachtbehandeling 2020 in Lingewaard

Inleiding

Klachtbehandeling is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Artikel 9:1 van de Awb geeft aan dat ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Verder is in dat artikel geregeld dat een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten.

Klachtbehandeling in informele en formele fase

Wanneer een klacht bij de gemeente binnenkomt wordt deze ingeboekt en ontvangt de klager een ontvangstbevestiging. De klacht wordt in behandeling genomen volgens de geldende Instructie klachtbehandeling gemeente Lingewaard. Binnen team Juridische Zaken wordt een ambtelijk klachtcoördinator voor die klacht aangewezen. De klachtafhandeling kent een informele fase en een formele fase. In de informele fase wordt de klacht uitgezet naar de daarvoor aangewezen leidinggevende die als klachtbehandelaar probeert de klacht informeel op te lossen. Dit gebeurt meestal via een gesprek met klager. Omdat deze wijze van klachtbehandeling het meest laagdrempelig is, is het doel klachten zoveel mogelijk in de informele fase op te lossen c.q. af te doen. Als dat is gelukt wordt dit schriftelijk naar klager bevestigd en is de procedure afgesloten. Mocht klager dan toch niet tevreden zijn of geen mogelijkheid zien in een informele oplossing dan is er de mogelijkheid over te gaan tot de formele fase. De klacht wordt dan in behandeling genomen door de onafhankelijke klachtadviescommissie.

Onafhankelijke klachtadviescommissie

De gemeente Lingewaard heeft voor de behandeling van klachten een onafhankelijke klachtadviescommissie (hierna commissie) ingesteld, zoals bedoeld in artikel 9:14 Awb. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, ondersteund door een ambtelijk secretaris, die voor de betreffende klacht ook de klachtcoördinator is. In 2020 waren de heer A.C. van de Vliert en mevrouw M. Ribbers-Kobus beschikbaar als onafhankelijk voorzitter van de klachtadviescommissie. Deze commissie adviseert het college, na kennis te hebben genomen van de klacht en beide partijen te hebben gehoord, over de wijze van afdoen van de klacht. Hierna neemt het college een besluit. Klager kan vervolgens beoordelen of hij of zij hiermee akkoord gaat. Wanneer dat niet het geval is kan hij of zij zich wenden tot De Nationale Ombudsman, waarbij de gemeente Lingewaard is aangesloten. De Nationale Ombudsman neemt alleen klachten in behandeling wanneer een klachtbehandelingstraject is gevolgd bij de gemeente.

Klachten in 2020

In 2020 zijn 46 klachten ingediend. Van deze klachten zijn er 2 ingetrokken, is er 1 doorgezonden naar een ander bestuursorgaan en bleken er 3 geen klacht in de zin van de Awb te zijn. De overige 40 klachten zijn als volgt te onderscheiden naar de verschillende teams/vakgebieden:

Team/vakgebied	Klachten
Openbare ruimte en Vastgoed	7
Klant Contact Centrum	7
Jeugd	7
WMO	6
Technisch Wijkbeheer	3
Projectrealisatie	3

Veiligheid Toezicht en Handhaving	2
Ruimtelijk Beleid	2
Financiën	1
Bestuurs- en Management Ondersteuning	1
P&O	1

De meeste klachten hebben betrekking op het Sociale Domein (WMO en Jeugd gezamenlijk) en verder Openbare Ruimte en Vastgoed en het Klant Contact Centrum. Dit zijn vakgebieden waarvan de teams veel rechtstreekse klantcontacten hebben. In die zin is het wel verklaarbaar en overeenkomstig de verdeling van het aantal klachten in het voorgaande jaar.

Qua klachten ging het onder meer over de volgende punten:

- niet nakomen van toezeggingen;
- niet terugbellen bij terugbelnotities, bereikbaarheid;
- niet of te laat reageren op verzoeken;
- onvoldoende of onjuiste informatie gegeven;
- niet of onbevredigend reageren op vragen;
- wel of niet handhaven regels.

Klachtafhandeling in 2020

Van de 40 klachten was ten tijde van de vaststelling van dit jaarverslag van alle klachten bekend hoe die zijn of worden afgehandeld. Bijna alle klachten, 39, zijn in de informele fase opgelost, oftewel 97,5% van de afgehandelde klachten. Deze klachten zijn afgehandeld door leidinggevendenden van diegene waar de klacht betrekking op had of over welk beleidsterrein de klacht ging. Dit verliep meestal via gesprekken tussen klager en de betreffende teammanager of een coördinator. Tijdens zo'n gesprek wordt de klacht besproken en heeft nadere uitleg en/of excuses meestal tot een oplossing en dus afhandeling van de klacht geleid.

In 1 geval zal de klacht in de formele fase voorgelegd worden aan de onafhankelijke klachtadviescommissie. In verband met Corona is dat in 2020 nog niet gebeurd. Dit zal later plaatsvinden, wat ook is besproken met klager. De klachtadviescommissie heeft ten tijde van het opstellen en vaststellen van dit jaarverslag dus nog niet geadviseerd over alle in 2020 ingediende klachten.

Gemiddeld werden de klachten in de informele fase binnen 2,5 week afgehandeld. De nog af te handelen klacht in de formele fase heeft vanzelfsprekend een langere looptijd.

Klachtafhandeling afgelopen jaren

Op basis van jaarverslagen zijn de volgende aantallen en percentages te onderscheiden voor wat betreft aantal klachten en wijze van klachtafhandeling.

Jaar	Behandelde klachten	Informeel afgehandelde klachten	Formeel afgehandelde klachten		
			(deels) gegrond	ongegrond	onbekend
2017	42	86%	4	2	
2018	33	90%	1	1	
2019	49	90%	2	1	2
2020	40	97,5%			1

Conclusie

In 2020 zijn er iets minder klachten in de zin van de Awb ingediend als in het jaar ervoor. De reden daarvan is niet aan te geven. De aard van de klachten wijkt echter niet echt af van andere jaren.

Er wordt vastgesteld dat op het totaal aantal klantcontacten van de gemeente, zowel bestuurlijk als ambtelijk, een aantal van 40 relatief weinig is. Toch zijn het 40 klachten waar serieus naar gekeken moest worden. En waar vervolgens ook snel en succesvol actie op is ondernomen vanuit de leidinggevenden, getuige de lage doorlooptijd en het feit dat bijna alle klachten in de informele fase zijn afgehandeld. De informele klachtbehandeling lijkt dus nog steeds goed te werken.

Van belang blijft om de klachten te agenderen tijdens de reguliere gesprekscyclus of teamoverleggen. Dit ook om de bewustwording te vergroten dat burgers klanten zijn, die binnen een redelijke termijn in ieder geval een nette reactie moeten ontvangen met daarbij inhoudelijk juiste informatie. Die reactie kan ook zijn dat een formeel besluit om bepaalde redenen wat langer op zich laat wachten.