

## **Klachtbehandeling, jaarverslag 2017**

### **Inleiding**

Klachtbehandeling is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Onder klacht wordt verstaan een uiting van onvrede over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan van de gemeente Lingewaard, zoals verwoord in artikel 9:1 lid 1 van de Awb).

### **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 vaak via een gesprek met klager. Omdat deze wijze van klachtbehandeling het meest laagdrempelig is voor iedereen, is het doel klachten zoveel mogelijk in de informele fase op te lossen cq. 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 ziet 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 2017 waren de heer A. 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, waar de gemeente Lingewaard bij is aangesloten. De Nationale Ombudsman neemt alleen klachten in behandeling wanneer eerder een klachtbehandelingstraject is gevolgd bij de gemeente.

### **Klachten in 2017**

In 2017 zijn 49 klachten ingediend. Van de klachten zijn er 2 doorgezonden naar een ander bestuursorgaan om de klacht af te handelen. De overige 47 klachten zijn als volgt te onderscheiden naar de verschillende teams/vakgebieden:

- Openbare Ruimte en Vastgoed	: 16
- Werk & Inkomen	: 10
- Klant Contact Centrum	: 6
- WMO	: 5
- Ruimtelijk Beleid	: 3
- Sociaal Beleid	: 2

- Veiligheid Toezicht en Handhaving : 2
- Technisch Wijkbeheer : 1
- Jeugd : 1
- Financiën/JZ : 1

De meeste klachten hebben Openbare Ruimte en Vastgoed, het Sociale Domein en het Klant Contact Centrum. Dit zijn allemaal vakgebieden waarvan de teams veel rechtstreekse klantcontacten hebben. Dat is dus ook wel verklaarbaar.

Qua klachten ging het onder meer over de volgende punten:

- wijze van bejegening of behandeling is niet netjes, beledigend, discriminerend en demotiverend;
- niet reageren op terugbelverzoeken;
- onvoldoende geïnformeerd worden;
- geen reactie krijgen van de gemeente;
- geen rekening houden met burger;
- onvoldoende communicatie van gemeente in algemene zin;
- afspraken niet nakomen;
- samenwerking met ambtenaren verloopt niet goed.

Veel verschillende klachten, waarbij als rode lijn kan worden vastgesteld dat het vaak om zaken ging waarbij er vanuit de gemeente niet, te laat of op een vervelende wijze is geacteerd richting de klagers.

## **Klachtbehandeling in 2017**

Van de 49 ingekomen klachten zijn er dus 2 doorgezonden. Deze hadden betrekking op het handelen van mensen die niet onder verantwoordelijkheid van het college vielen. Daarnaast zijn er 5 klachten ingetrokken, waarvan 1 overigens pas in de formele fase.

Van de 42 klachten die resteren zijn er 36 klachten in de informele fase opgelost, oftewel bijna 86% van de klachten. Deze klachten waren gemiddeld na ruim 5 weken afgehandeld, altijd door leidinggevenden van diegene waar de klacht betrekking op had of over welk beleidsterrein de klacht ging. Dit was dan nadat er gesprekken hebben plaatsgevonden tussen klager en de teammanager of 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 7 gevallen is de klacht in de formele fase voorgelegd aan de onafhankelijke klachtadviescommissie. Hiervan is er 1 na behandeling door commissie alsnog ingetrokken. De klachtadviescommissie heeft over de resterende 6 klachten in 4 gevallen geadviseerd om de klacht (deels) gegrond te verklaren. Het blijkt dat het college in alle 4 gevallen heeft besloten om de adviezen van de commissie over te nemen.

Gemiddeld werden de klachten, inclusief de tijd die was gemoeid met het informeel oplossen van de klacht, ruim 12,5 weken na binnenkomst bij de gemeente door de klachtadviescommissie behandeld tijdens een hoorzitting. De commissie had gemiddeld 4 weken nodig om advies uit te brengen aan het college. Gebleken is dat het college vervolgens gemiddeld 6 weken later een besluit heeft genomen over de klachten.