

Jaarverslag klachten 2011

Gemeente Heusden

Inhoud

1.	Inleiding	1
2.	Klachten	2
	a. De cijfers	2
	- Aantal klachten in 2011	
	- Wijze van afdoening van klachten	
	- Uitslag klachtbehandeling	3
	- Aard van de klachten	4
	- De termijnen	
	b. Evaluatie van de cijfers	5
3	Nationale ombudsman	8

Bijlage: Overzicht van de cijfers over de jaren 2007-2011 in grafieken

1. Inleiding

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 die behandeld worden op grond van de klachtenverordening en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) 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. Deze zaken moeten zo snel mogelijk opgepakt/gerepareerd moeten worden.

Hierop is het wettelijk regime van de Awb niet van toepassing.

Bezwaren:

Bezwaar kan worden gemaakt tegen besluiten, zoals bijv. het verlenen van een vergunning, het toekennen van een voorziening, het verlenen van subsidie. De mogelijkheid voor het indienen van bezwaar wordt bij het besluit vermeld. Deze procedure heeft een eigen wettelijk regime.

De bezwaarschriften en de afhandeling ervan wordt geregistreerd. De bezwaarschriftencommissie brengt jaarlijks een verslag uit.

Dit jaarverslag richt zich uitsluitend op de behandeling van de klachten.

2. Klachten

De verplichting om jaarlijks van de klachtbehandeling verslag uit te brengen is opgenomen 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."*

De klachtenregeling in Heusden is uitgewerkt in de klachtenverordening. Deze interne klachtenprocedure is een wettelijk verplichte voorfase, voordat men terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor de gemeente Heusden is dat de Nationale ombudsman in Den Haag. Deze brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit.

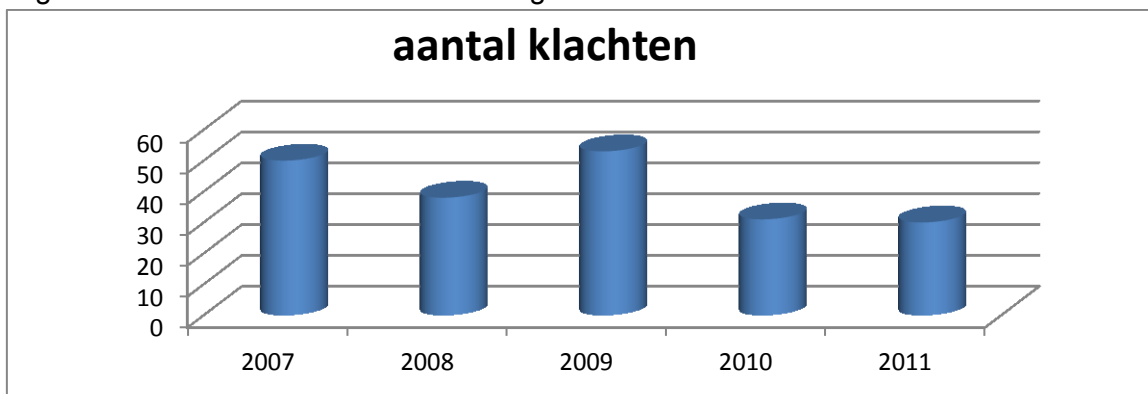
Registratie van schriftelijke en mondelinge klachten vindt centraal plaats door de klachtencoördinatoren. Zij bewaken de termijn van behandeling, aard van de klacht, en de kwaliteit van het antwoord.

a. De cijfers

Aantal klachten in 2011

In 2011 zijn in totaal 30 klachten ingediend. Het aantal klachten is ten opzichte van vorig jaar ongeveer gelijk gebleven. Gezien over de laatste 5 jaar is de tendens van het aantal ingediende klachten dalend.

In grafiek 1 staat een overzicht van de ingekomen klachten vanaf 2007.



Grafiek 1

Wijze van afdoening van klachten

Klachten kunnen formeel of informeel worden afgedaan.

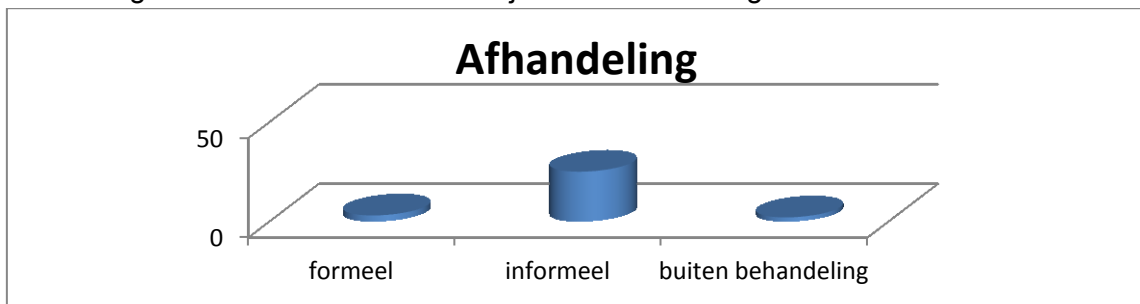
In eerste instantie wordt altijd geprobeerd de klacht informeel af te handelen. De formele klachtenprocedure (met behandeling door een officiële klachtbehandelaar, het eventueel houden van een hoorzitting en een schriftelijke beslissing met verwijzing naar de Nationale Ombudsman) is soms onevenredig zwaar.

De klachtencoördinator neemt met de betrokken partijen contact op en probeert tot een voor de klager bevredigende oplossing te komen. Pas als dat niet lukt wordt de formele procedure in gang gezet.

In 2011 zijn 3 klachten formeel en 27 klachten informeel afgedaan. Twee van de afgedane klachten zijn buiten behandeling gelaten. Eén van deze twee klachten was onderdeel van een lopende beroepszaak, de andere was gericht tegen het handelen van de arts van CIZ en was dus gericht aan het verkeerde bestuursorgaan.

De meerderheid van de klachten is ook dit jaar via bemiddeling door de klachtencoördinatoren en door de betreffende teammanager afgedaan. Dat betekent dat het overgrote deel van de klachten informeel wordt afgehandeld. Er wordt snel actie ondernomen en de klacht wordt hierdoor op korte termijn en naar tevredenheid van klagers opgelost. Het streven is altijd het percentage formele afhandelingen zo laag mogelijk te houden. Klachten die niet gaan over gedragingen van ambtenaren van de gemeente Heusden worden op een andere wijze afgehandeld (bijvoorbeeld als zienswijze of bezwaar).

Grafiek 2 geeft een overzicht van de wijze van afhandeling van de klachten in 2011.



Grafiek 2

Uitslag klachtbehandeling

Van de 30 inhoudelijk behandelde klachten waren er 10 (gedeeltelijk) gegrond. Dit aantal is beduidend lager dan in 2010. Bij gedeeltelijk gegronde klachten is sprake van meerdere klachten tegelijk waarvan slechts een deel gegrond wordt geacht. Vanwege de signaalfunctie die klachtbehandeling toch heeft, worden deze bij de gegrond geachte klachten gerekend.

Daarnaast waren 13 klachten ongegrond/niet terecht en in 5 gevallen was de gegrondheid/ongegrondheid niet vast te stellen. De visie van de klager staat dan haaks op de visie van degene waarover geklaagd wordt, en ook na gedegen onderzoek kan niet worden vastgesteld of de klacht terecht was. In 2 gevallen is de klacht niet in behandeling genomen omdat deze niet ging over gedragingen van ambtenaren en/of bestuurders.

Grafiek 3 geeft een overzicht van de uitslag van de klachtbehandeling in 2011.



Grafiek 3

Aard van de klachten

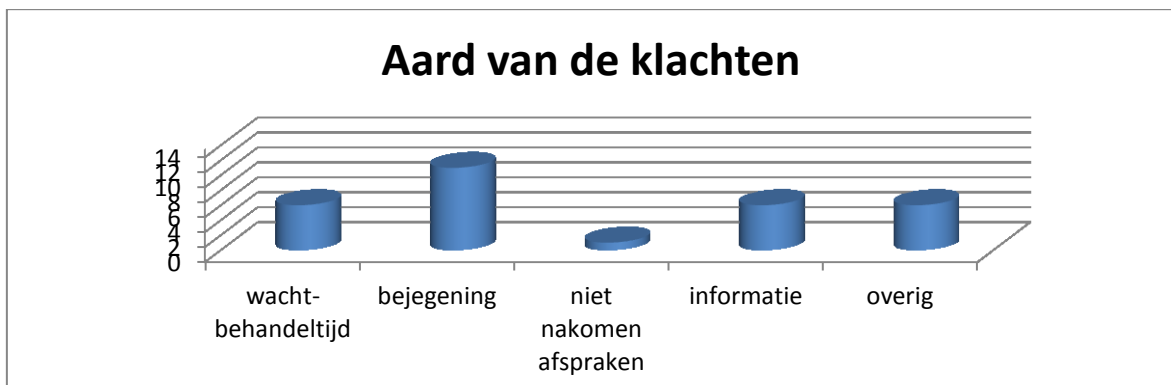
Gezien het feit dat veel klachten vaak eenzelfde onderwerp hebben is de aard van de klachten onderverdeeld in de volgende categorieën:

- wacht-/behandeltijd: de klager is van mening dat hij (veel) te lang heeft moeten wachten voordat zijn aanvraag/verzoek in behandeling is genomen;
- klantbejegening (dit kan betekenen een als onheus ervaren bejegening in het contact, maar ook het niet reageren op brieven, telefoontjes, mails, e.d.);
- niet nakomen afspraken;
- informatie (er wordt dan geklaagd over te weinig / niet adequate dan wel foutieve informatievoorziening);
- overig (klachten die niet in een andere categorie zijn onder te brengen, zoals bijvoorbeeld het opnieuw moeten betalen van kosten bij de aanvraag van een rijbewijs, het niet kunnen verzetten van een afspraak etc).

De meeste klachten (11) vielen in 2011 binnen de categorie 'Klantbejegening'.

De categorieën 'niet nakomen afspraken', 'informatie', 'wacht-/behandeltijd' en 'overig' bevatten respectievelijk 1, 6, 6 en 6 klachten.

Grafiek 4 geeft een overzicht van de aard van de klachten in 2011.



Grafiek 4

De termijnen

Een klacht moet binnen zes weken worden afgehandeld. De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd.

De grote meerderheid van alle afgehandelde klachten (25) is binnen zes weken afgehandeld. Er zijn 2 klachten verdaagd en binnen tien weken afgehandeld. Bij 3 klachten duurde de afhandeling langer dan 10 weken. Een oorzaak van deze termijnoverschrijding was onder andere gelegen in het feit dat naar aanleiding van een klacht meerdere gesprekken met klagers zijn gevoerd en klagers de klacht pas in wilden trekken op het moment dat de procedure waarbinnen de klacht was ontstaan helemaal was afgerond.

Grafiek 5 geeft een overzicht van de termijnen in 2011.



Grafiek 5

Evaluatie van de cijfers

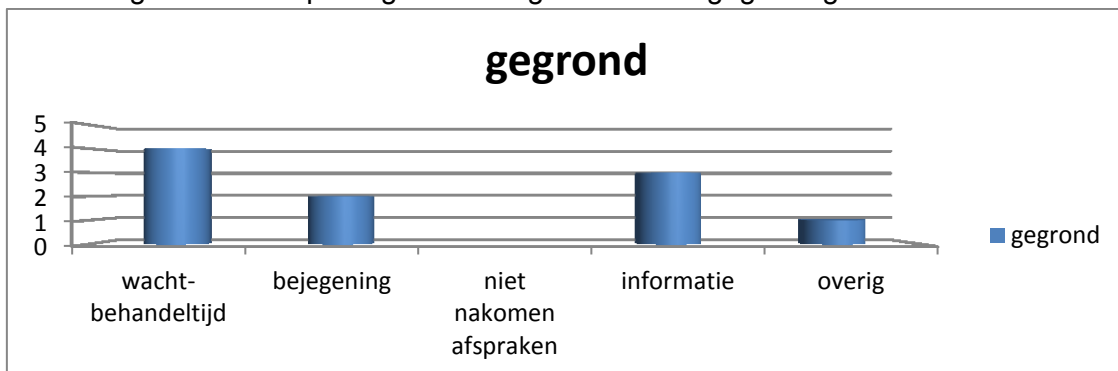
Het aantal klachten in 2011 laat geen bijzondere afwijking zien ten opzichte van voorgaande jaren. De ingekomen klachten hebben in 2011 dan ook niet geleid tot het afgeven van signalen voor structurele verbeteracties.

Het soort klachten laat in 2011 een opmerkelijke verschuiving zien. Opvallend is dat in de afgelopen jaren 'wacht-/behandeltijd' de grootste categorie is geweest. Het aantal klachten in deze categorie is in 2011 aanzienlijk gedaald. Slechts 4 klachten hierover zijn gegrond verklaard. In 2011 is sterk ingezet op het monitoren van de afhandelingstermijnen. De daling van het aantal klachten in deze categorie is hiervan een gevolg.

Het grootste aantal klachten - een-derde van het totale aantal - ligt dit jaar in de categorie klantbejegening. Echter: van de 11 klachten in deze categorie zijn maar 2 klachten gegrond verklaard. In een aantal gevallen bleek de klager niet tevreden te zijn met het eerdere antwoord en werd afwijzende informatie uitgelegd als onheuse bejegening.

Ook de uitslag van de klachtbehandeling heeft in 2011 een positieve wending gekregen: waar in de afgelopen 5 jaar het aantal gegronde klachten ruim in de meerderheid was, is het aantal gegronde klachten nu lager dan het aantal ongegronde klachten.

Grafiek 6 geeft een uitsplitsing naar categorie voor de gegrond geachte klachten.



Grafiek 6

In 2012 blijven de klachtencoördinatoren de klachten registreren en de afhandeling in tijd en kwaliteit monitoren. Daarnaast zullen zij blijven inzetten op de interne klachtherkenning en het voorkomen van klachten om zo een voortdurende verbetering van de effectiviteit van de klachtenregeling te bewerkstelligen.

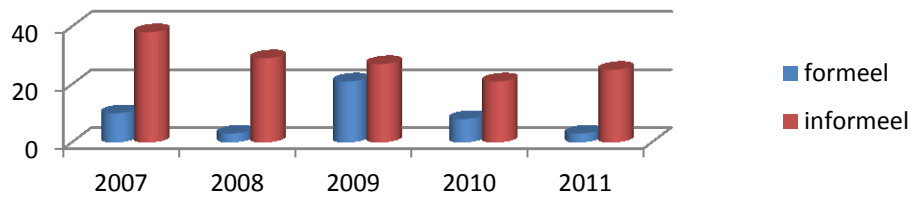
3. Nationale ombudsman

De interne klachtenprocedure is primair gericht op verbetering van de verhouding tussen burger en bestuursorgaan. Indien 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.

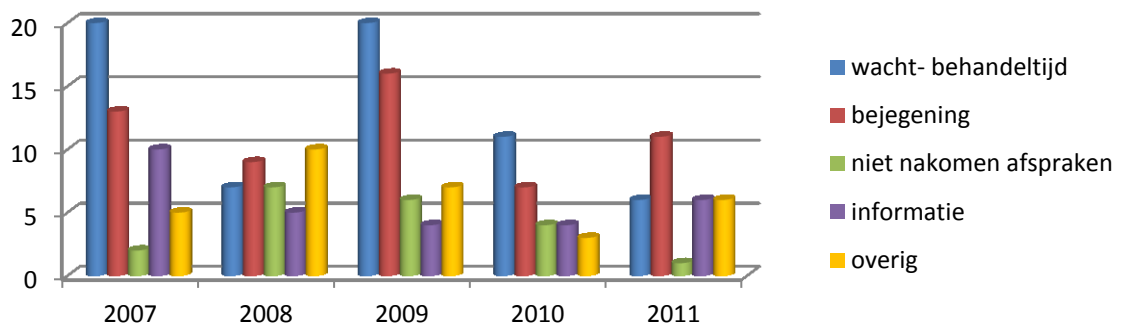
Op dit moment zijn van de Nationale ombudsman nog geen cijfers beschikbaar. Zodra deze binnenkomen, zal dit jaarverslag ter kennisname worden aangeboden.

Bijlage: Klachtenoverzicht 2007 – 2011

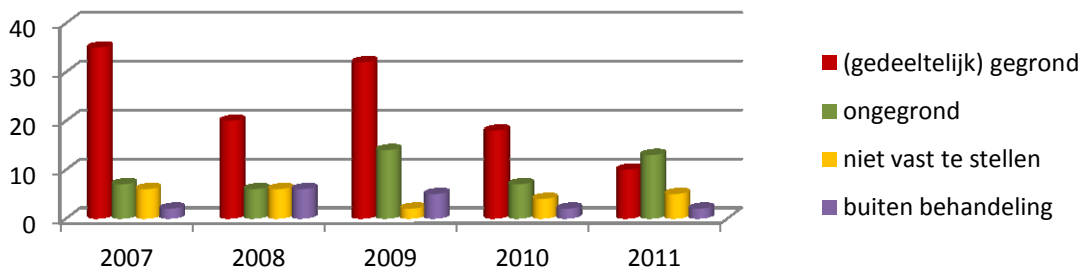
Afhandeling



Inhoud van de klachten



Uitslag klachtbehandeling



Afhandelingstermijn

