

Jaarverslag secretaris klachtenbehandeling 2018

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Wat zijn klachten	2
2.1	Gedragingen	2
2.2	Geen klacht	2
3	De Klachtenprocedure	3
3.1	Wettelijke procedure	3
3.2	De procedure in de praktijk	3
4.	Klachten 2018	4
4.1	Aantal klachten	4
4.2	Wijze van klachtafhandeling	5
4.3	Duur van de klachtafhandeling	5
4.4	Klachtsoorten	6
4.5	De uitkomst van de klachtbehandeling	7
4.6	Verdeling over gemeentelijke afdelingen	8
5	Klachten bij de Ombudsman	10

1 Inleiding

Dienstverlening staat bij de Gemeente Leidschendam-Voorburg hoog in het vaandel. Toch schieten we daarin soms tekort, want het blijft mensenwerk. Dan is het goed dat inwoners een klacht kunnen indienen. De Gemeente Leidschendam-Voorburg heeft de wettelijke plicht die klachten zorgvuldig te behandelen. Ook is de Gemeente Leidschendam-Voorburg verplicht daarover jaarlijks verantwoording af te leggen. Daartoe moeten alle schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd en jaarlijks (anoniem) worden gepubliceerd. Dit op basis van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht, hierna: Awb.

2 Wat zijn klachten

2.1 Gedragingen

Hoe de Gemeente Leidschendam-Voorburg op een klacht moet reageren, hangt af van het onderwerp. De speciale klachtenprocedure geldt voor situaties waarin het gaat om klachten over “gedragingen” van ambtenaren of bestuurders. Het begrip gedraging wordt ruim opgevat. Ook iets nalaten valt onder het begrip gedraging. Voorbeelden van dergelijke gedragingen zijn: iemand onheus bejegenen aan het loket of aan de telefoon, verkeerde of ontoereikende informatie verstrekken, een brief niet of veel te traag beantwoorden, niet reageren op meldingen of toezeggingen en afspraken niet nakomen.

2.2 Geen klacht

Een melding over een losse stoeptegels is geen klacht over een gedraging. Uiteraard moet de gemeente wel iets met die melding doen, maar dan niet volgens de klachtenprocedure. Hiervoor is het Meldpunt Openbare Ruimte opgericht. Dit meldpunt zorgt voor de afhandeling van allerlei “klachten” over gebreken in de woon- en leefomgeving, zoals overhangend groen, omgewaaide bomen, zwerfvuil, niet brandende lantaarnpalen, scheefstaande verkeersborden enzovoort.

Ook kan er geen klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of een afwijzing van een subsidie of uitkering. Dit zijn weliswaar gedragingen, maar iemand die het daar niet mee eens is, kan een bezwaarschrift indienen en eventueel de gang naar de rechter maken. Daar zijn aparte procedures voor.

3 De Klachtenprocedure

3.1 Wettelijke procedure

Klachten moeten zorgvuldig worden behandeld. Als waarborg staan in de wet enkele minimeisen waaraan die behandeling moet voldoen: behandeling van de klacht door een onafhankelijk iemand, de klager moet de gelegenheid krijgen om te worden gehoord, afhandelingsstermijn van zes tot tien weken en de gemeente mag een onafhankelijke adviescommissie inschakelen. Overheden mogen de wettelijke regels aanvullen of nader uitwerken. Onze gemeente heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt door een aanvullende Klachtenregeling gemeente Leidschendam-Voorburg vast te stellen; in 2016 is deze Klachtenregeling volledig geactualiseerd.

3.2 De procedure in de praktijk

Stap 1: bemiddeling

De klachtenprocedure laat zich als volgt kort schetsen. Klachten kunnen schriftelijk of per klachtenformulier digitaal worden ingediend. Een onafhankelijke klachtbehandelaar van de afdeling Bedrijfsvoering zorgt voor de behandeling van de klacht.

Wij streven, evenals de meeste gemeenten, naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. De wet biedt daarvoor ook de ruimte. Een informele, oplossingsgerichte aanpak gaat sneller en leidt vaker tot tevredenheid bij klagers. Wanneer een klacht zich daarvoor leent, tracht de klachtbehandelaar daarom in eerste instantie te bemiddelen tussen de klager en de afdeling die het betreft en op die manier de klacht op te lossen. Dat kan door middel van een telefoongesprek of door een brief van de afdeling. Afhankelijk van de klacht wordt een en ander opnieuw en beter uitgelegd, worden vragen (alsnog) beantwoord, wordt gevraagde informatie (alsnog) toegezonden, worden fouten hersteld als dat nog mogelijk is, of worden toezeggingen alsnog nagekomen. Als de klager gelijk heeft worden excuses aangeboden.

Stap 2: klachtgesprek

Wanneer bemiddeling op deze wijze niet lukt of bij klachten die zich daar minder goed voor lenen, wordt er een klachtgesprek met de klager gehouden. Het afdelingshoofd van de afdeling die het betreft voert dan dat gesprek. Het afdelingshoofd laat zich bijstaan door een teamleider of een senior medewerker, die namens de beklagde ambtenaar optreedt, en de onafhankelijke klachtbehandelaar. In een door de Klachtenbehandelaar te ondertekenen brief aan de klager verwoordt het afdelingshoofd de belangrijkste punten van het gesprek en legt hij eventuele herstelacties, afspraken, toezeggingen e.d. vast. Wanneer klager niet tevreden is met het gesprek en met de brief, dan kan hij zijn klacht nog aan de klachtencommissie kan voorleggen.

Stap 3: eventueel de klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie en bestaat uit drie leden, die niet bij de gemeente werkzaam zijn. De Klachtenbehandelaar fungeert als ambtelijk secretaris van de commissie en ondersteunt de commissie bij haar werkzaamheden. De klager krijgt de gelegenheid om zijn klacht mondeling toe te lichten tijdens een officiële hoorzitting. Verder kunnen worden opgeroepen de ambtenaar over wie wordt geklaagd en de bij stap 2, klachtgesprek, genoemde personen. Na de hoorzitting beoordeelt de commissie de klacht en brengt advies uit aan het college. Daarin staat of de commissie de klacht gegrond of ongegrond acht. Op basis van dat advies beslist het college uiteindelijk over de klacht en doet formeel uitspraak. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Na de raadsverkiezingen van 22 maart 2018 heeft mw. Boere aangegeven een herbenoeming niet te kunnen aanvaarden omdat zij het drukker kreeg in haar hoofdbetrekking.

In 2018 bestond de commissie uit de volgende personen:

Voorzitter: de heer drs. J.H. Boone

Leden: mevrouw mr. A.J. Buisman

mevrouw mr. drs. A. Boere, tot 22 maart 2018

de heer mr. J.C.G. Fijen

4. Klachten 2018

4.1 Aantal klachten

In 2018 zijn in totaal 174 klaagschriften ingediend, tegenover 120 in 2017. Dit is een stijging van 45%. De stijging kan worden verklaard door een combinatie van de volgende factoren: verdere verbetering van de administratie; een grotere bekendheid van de gemeentelijke Ombudsman; het eigen spreekuur van de Ombudsman; zijn wekelijkse column en de nadruk die de gemeentelijke organisatie legt op integriteit en het streven naar het zijn van de beste dienstverlener.

Van de 174 klachten zijn er thans nog 3 in procedure. In één geval omdat de klager de zaak alsnog aan de externe klachtencommissie wil voorleggen; en de beide andere dossiers omdat de klager eerst de resultaten van (nader) medisch onderzoek wenst af te wachten.

Een geanonimiseerd overzicht van alle klachtschriften is opgenomen in bijlage 2. Het overzicht vermeldt per klachtschrift een korte omschrijving van de klacht en welke afdeling het betreft. Ook is aangegeven hoe lang de behandeling duurde, welke soort klacht het betrof en of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard. Tenslotte is kort vermeld hoe de klacht is behandeld: door bemiddeling of een klachtgesprek of doordat de klachtencommissie is ingeschakeld.

4.2 Wijze van klachtafhandeling

Al jaren is het streven om klachten zo veel als mogelijk is op informele wijze af te doen, dat wil zeggen door bemiddeling of eventueel met een klachtgesprek. Uit de cijfers blijkt dat dit streven opnieuw succesvol is. In 2018 werden 148 van de 171 afgehandelde klachten (= 86 %) op informele wijze afgehandeld. Ondanks de stijging van het aantal ingekomen zaken, is dit nagenoeg gelijk aan het percentage van 2017, 81%. Het aantal klachten dat op formele gronden niet in behandeling werd genomen, daalde licht: van 21 (17%) in 2017 naar 17 (10%) in 2018.

Wijze van behandeling	2018	%	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Informeel opgelost								
• bemiddeling	135	78%	91	46	65	36	22	47
• klachtgesprek	13	7%	6	4	3	5	4	7
Formele procedure								
• klachtencommissie / college	6	3%	2	3	4	7	7	3
Op formele gronden niet (verder) in behandeling genomen	17	10%	21	8	7	2	-	-
nog in procedure	3	2%						
Totaal aantal klaagschriften	174	100	120	61	79	50	33	57

Het spiegelbeeld daarvan is dat de klachtencommissie zich nog maar over weinig klachten hoeft te buigen.

4.3 Duur van de klachtafhandeling

Wanneer een gemeente werkt met een klachtencommissie geldt voor de behandeling van een klacht een wettelijke termijn van 10 weken. Die termijn kan eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd (artikel 9:11 van de Awb).

Duur	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Binnen 6 weken	133	105	50	63	34	18
6 tot 10 weken	18	9	8	11	6	4
Meer dan 10 weken	20	6	3	5	10	11
Totaal	171	120	61	79	50	33

Uit de tabel hiernaast blijkt dat in 2018 veruit de meeste klachten (133 van de 171 = 77,8%) binnen de wettelijke termijn van 6 weken werden behandeld.

Ook dit jaar heeft de centrale klachtencoördinator de nadruk gelegd op regie bij de complexere klachten. Bij afwikkeling van eenvoudiger klachten is meer op afstand gecoördineerd. Hoewel het absolute zin het aantal binnen de wettelijke termijn afgedane klachten steeg van 105 naar 133, is het percentage van het aantal binnen de termijn afgehandelde klachten gedaald van 87,5% naar 77,8%. In 2019 zal daarom worden gewerkt met een fulltime klachtencoördinator.

Voor 20 van de 171 behandelde klachten duurde de behandeling langer dan 10 weken; hieronder waren de zaken die naar de klachtencommissie zijn geweest. Door hun aard blijken klachten bij de klachtencommissie meestal niet binnen 10 weken te kunnen worden afgehandeld. Die termijn blijkt nog al eens te kort indien een (niet geslaagde) informele klachtbehandeling wordt gevolgd door een formele behandeling bij de commissie. Ondanks de forse stijging van het aantal klachten (45%) heeft ook in 2018 in slechts 11% van de gevallen de klachtafwikkeling langer dan 10 weken geduurd.

4.4 Klachtsoorten

De Nationale Ombudsman heeft een aantal normen ontwikkeld waaraan een overheid zich bij haar handelen dient te houden, opgenomen in de Behoorlijkheidswijzer. Deze behoorlijkheidsvereisten vormen als het ware een gedragscode voor de overheid. Klachten over een bepaald handelen of optreden van de overheid kunnen worden getypeerd door te verwijzen naar de betreffende normen die geschonden (zouden) zijn.

Een voorbeeld van een dergelijke norm is 'voortvarendheid': de overheid moet slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Die norm is geschonden wanneer bijvoorbeeld vragen aan de gemeente te laat of zelfs niet worden beantwoord. Andere voorbeelden zijn 'betrouwbaarheid' (nakomen van afspraken en toezeggingen) en 'goede informatieverstrekking' (geen verkeerde of tegenstrijdige informatie verstrekken aan loket of telefoon of in brieven). De normen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman zijn, met een korte toelichting, opgenomen in bijlage 1.

De verdeling van alle klachtsoorten wijkt af van het voorgaande jaar. In 2017 gingen de meeste klachten over 'professionaliteit' (27%). Van de 38 klachten over dit behoorlijkheidselement waren er slechts 9 gegrond. In 2018 gingen de meeste klachten over 'goede informatieverstrekking' (34%) Van de 59 klachten over dit behoorlijkheidselement waren er slechts 13 gegrond.

De meeste klachten betreffen de werkzaamheden van de afdelingen Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg (WIJZ) en het Klant Contact Centrum (KCC). Gelet op het grote aantal

klantcontacten (zie 4.6) is het relatief gezien een klein aantal (minder dan 1%).
Uiteraard wordt er naar gestreefd het aantal klachten zo beperkt mogelijk te houden.

4.5 De uitkomst van de klachtbehandeling

Tenslotte kan gekeken worden naar de uitkomsten van de klachtbehandelingen: heeft klager wel of geen gelijk, met andere woorden is de klacht gegrond of ongegrond? Een formeel oordeel of de klacht gegrond of ongegrond is, kan eigenlijk alleen het college geven. Maar de meeste klachten bereiken het college niet omdat ze informeel worden afgedaan door middel van een klachtgesprek of bemiddeling anderszins. Ook in deze gevallen wordt echter wel beoordeeld of de klacht gegrond is. Uit de cijfers hierna blijkt dat 43 van de 171 afzonderlijke klachtelelementen gegrond blijken te zijn. Dat is 25%, en gelijk aan 2017 en iets lager dan de 30 % in 2016. Van alle klachtelelementen blijken er 40 ongegrond te zijn.

Nr.	Behoorlijkheidsnorm No	Gegrond	Ongegrond	Anders (*)	Totaal	%
1.	Transparant	-	1	3	4	2
2.	Goede	13	15	31	59	34
3.	informatieverstrekking	-	-	5	5	3
4.	Luisteren naar de burger	-	2	2	4	2
5.	Goede motivering	-	-	1	1	1
7.	Respecteren van	4	2	16	22	13
9.	grondrechten	-	-	1	1	1
10.	Fatsoenlijke bejegening	2	4	6	12	6
11.	Evenredigheid	9	2	8	19	11
12.	Bijzondere zorg	1	-	-	1	1
13.	Maatwerk	1	1	2	4	2
14.	Samenwerking	5	6	4	15	9
15.	Coulante opstelling	-	-	2	2	1
16.	Voortvarendheid	-	-	1	1	1
17.	De-escalatie	-	-	1	1	1
18.	Integriteit	-	1	-	1	1
20.	Betrouwbaarheid	1	-	-	1	1
21.	Onpartijdigheid	5	1	-	6	4
22.	Goede voorbereiding	2	5	5	12	6
	Goede organisatie					
	Professionaliteit					
		43	40	88	171	100

(*) Anders: deels gegrond/ongegrond, geen oordeel, niet ontvankelijk, buitenbehandeling gesteld of ingetrokken

4.6 Verdeling over gemeentelijke afdelingen

Vergeleken met voorgaande jaren is het overzicht als volgt:

Afdeling	2019	%	2018	2017	2016
Werk Inkomen Jeugd en Zorg (WIJZ)	64	41,5%	74	48	--
Klantcontactcentrum (KCC)	45	29%	38	33	22
Stadsbeheer (SB)	19	12,5	28	16	7
Handhaving (HH)	5	-	12	4	2
Ruimtelijke Ontwikkeling (RO)	-	3%	-	4	2
Soc. Maatschappelijke Ontwikkelingen (SMO)	-	--	-	3	1
Maatsch. en Ruimtelijke Ontwikkeling (MRO)	14	--	8	-	-
Bedrijfsvoering (BV)	3	9%	8	6	3
Projectmanagement en –advies (PMA)	2	2%	1	3	1
Facilitaire Zaken	1	1,2%	2	1	1
Griffie	1	0,6%	-	2	--
Overige + combinaties	1	0,6%	-	-	10
nog in procedure	-	0,6%	3	-	-
Totaal ingediend	155	100%	174	120	61

Het zal niet verbazen dat afdelingen met de meeste 'klantcontacten' (WIJZ en KCC) ook de grootste kans op klachten hebben. Om de cijfers in perspectief te plaatsen: WIJZ heeft in 2019 in totaal 31.134 werkprocessen afgehandeld, in één werkproces (bijvoorbeeld een aanvraag voor een uitkering o.g.v. de Participatiewet) kunnen er meerdere klantcontacten zijn. KCC heeft bijvoorbeeld in 2019 24.163 baliebezoeken gehad en 100.658 telefonische klantcontacten via het algemene telefoonnummer. In dat licht gezien zijn respectievelijk 64 (WIJZ) en 45 (KCC) klachten zeer geringe aantallen te noemen.

Klachten bij de klachtencommissie

Van de in 2018 ontvangen klachten zijn er 2 klaagschriften bij de klachtencommissie beland. Deze 2 zaken bevatten in totaal 5 afzonderlijke klachtelelementen. Daarvan werden er 3 gegrond verklaard en 2 ongegrond.

4.6 Verdeling over gemeentelijke afdelingen

Vergeleken met voorgaande jaren is het overzicht als volgt:

Afdeling	2018	%	2017	2016	2015	2014	2013
Werk Inkomen Jeugd en Zorg (WIJZ)	74	43%	48	--	--	--	--
Klantcontactcentrum (KCC)	38	22%	33	22	22	11	3
Stadsbeheer (SB)	28	16%	16	7	12	8	7
Handhaving (HH)	12	7%	4	2	9	4	6
Ruimtelijke Ontwikkeling (RO)	-	--	4	2	-	1	2
Soc. Maatschappelijke Ontwikkelingen (SMO)	-	--	3	1	2	1	2
Maatsch. en Ruimtelijke Ontwikkeling (MRO)	8	5%					
Bedrijfsvoering (BV)	8	5%	6	3	6	4	3
Projectmanagement en –advies (PMA)	1	1%	3	1	1	3	-
Facilitaire Zaken	2	1%	1	1	-	-	-
Griffie	-	-	2	--	--	--	-
Overige + combinaties	-	-	-	10	9	5	1
nog in procedure	3						
Totaal ingediend	174	100%	120	61	83	50	36

Hoewel de formele start van de afdeling MRO 1 april 2018 was, is er voor gekozen om de klachten het gehele jaar op de nieuwe afdeling te boeken: alle klachten zijn namelijk na 1 april in behandeling genomen.

Het zal niet verbazen dat afdelingen met de meeste 'klantcontacten' (WIJZ en KCC) ook de grootste kans op klachten hebben. Om de cijfers in perspectief te plaatsen: WIJZ heeft in 2018 in totaal 31.134 werkprocessen afgehandeld, in één werkproces (bijvoorbeeld een aanvraag voor een uitkering o.g.v. de Participatiewet) kunnen er meerdere klantcontacten zijn. KCC heeft bijvoorbeeld in 2018 22.887 baliebezoeken gehad en 108.053 telefonische klantcontacten via het algemene telefoonnummer. In dat licht bezien zijn respectievelijk 74 en 38 klachten zeer geringe aantallen te noemen.

5 Klachten bij de Ombudsman

Als een klager het niet eens is met het formele (college-)oordeel over zijn klacht, dan kan hij “in beroep” gaan bij de ombudsman. Ook kan de ombudsman worden benaderd wanneer men het niet eens is met *de wijze waarop* de gemeente de klacht heeft behandeld.

Herhaaldelijk komt het voor dat een burger de gemeente “overslaat” en een klacht rechtstreeks bij de ombudsman indient. Deze verwijst de klager dan meestal terug naar de gemeente om de klacht eerst daar in te dienen.

De gemeente Leidschendam-Voorburg is per 1 januari 2017 aangesloten bij de Gemeentelijke ombudsman Den Haag.

In 2018 heeft de ombudsman 25 klachten over onze gemeente ontvangen. Het betrof eerste contacten, waarbij de ombudsman klager naar de gemeente heeft terug verwezen.

In 2018 is geen enkele inwoner in beroep gegaan bij de Gemeentelijke ombudsman over een college beslissing op een klacht. Ook in voorgaande jaren werd niet of nauwelijks van de beroepsmogelijkheid bij de ombudsman gebruik gemaakt.

Bijgaand treft u het jaarverslag van de Gemeentelijke ombudsman en de Jeugdbudsman aan over de werkzaamheden met betrekking tot de gemeente Leidschendam-Voorburg aan.