



# Jaaroverzicht klachten 2015

**Klachtencoördinator**

Natascha Priem

Team Juridische en Veiligheidszaken



## Inhoud

1. ALGEMEEN
  - 1.1 Inleiding
  
2. KLACHTAFHANDELING
  - 2.1 Informele klachtbehandeling
  - 2.2 Klachtencoördinator
  - 2.3 Nationale ombudsman
  
3. REGISTRATIE KLACHTEN
  - 3.1 Definitie klacht
  - 3.2 Registratie klachten
  - 3.3 Klachten en meldingen
  
4. OVERZICHT VAN DE CIJFERS 2015
  - 4.1 Signalen en klachten
  - 4.2 Soort klachten
  - 4.3 Afhandeling
  - 4.4 Verzoekschriften Nationale Ombudsman
  
5. VERBETERING DIENSTVERLENING EN EINDCONCLUSIE

## 1. ALGEMEEN

### 1.1 Inleiding

De interne klachtenregeling Súdwest-Fryslân is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. De gemeenteraad heeft deze regeling op 11 maart 2011 vastgesteld. De klachtenregeling richt zich op klachten over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde situatie tegenover een inwoner heeft gedragen. Volgens de wet is de gemeente verantwoordelijk voor het gedrag van mensen die werken voor de gemeente.

Klachtencoördinator, Natascha Priem, maakt deel uit van het team Juridische en Veiligheidszaken. Zij heeft dit jaaroverzicht gemaakt en beschrijft hierin de wijze waarop de gemeente Súdwest-Fryslân omgaat met klachten.

De klachtencoördinator probeert klachten altijd eerst informeel op te lossen. Lukt dit niet, dan doen we dit op een meer formelere wijze.

In hoofdstuk 2 komen de werkwijze, aanpak en de taken aan bod van de klachtencoördinator. Ook is er een toelichting op de rol van de Nationale ombudsman.

Hoofdstuk 3 gaat over de registratie van klachten en het onderscheid tussen klachten en meldingen. In hoofdstuk 4 staat een overzicht van de klachten 2015 in cijfers. Ook is er aandacht voor de verzoekschriften die zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Met de verbetering van de dienstverlening en de eindconclusie in hoofdstuk 5 sluit de klachtencoördinator het jaaroverzicht 2015 af.

## 2. KLACHTAFHANDELING

### 2.1 Informele klachtbehandeling

In de Algemene wet bestuursrecht (verder te noemen Awb) staan de regels over de behandeling van klachten. De wetgever heeft een duidelijke voorkeur voor de informele klachtbehandeling. Dit betekent dat de gemeente en de klager snel met elkaar in gesprek gaan. Zorgvuldige klachtenafhandeling verbetert het contact tussen de gemeente en de inwoner met het doel het vertrouwen van de inwoner in de gemeente te herstellen. Daarnaast wil de gemeente hiermee de kwaliteit van de dienstverlening verhogen.

Is een klacht opgelost naar tevredenheid van de inwoner, dan vervalt de verplichting de regels uit de Awb verder toe te passen. Dit staat in artikel 9:5 Awb om bestuursorganen zoveel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele afhandeling van klachten.

### 2.2 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator stelt zich onafhankelijk op. De klachtencoördinator ontvangt de klachten en registreert deze. Zij neemt contact op met de klager en probeert de klacht op een informele manier op te lossen. Vaak vindt een gesprek plaats. Om inhoudelijk de klacht op te kunnen lossen heeft zij de input nodig van het team waar de klacht over gaat. Klachten kunnen de coördinator op verschillende manieren bereiken. Telefonisch, mondeling, schriftelijk of digitaal via de website.

Als er geen informele oplossing is voor de klacht, behandelen we de klacht formeler. Deze formelere behandeling bestaat uit gesprekken met de klager en medewerkers van het team en verder (feiten)onderzoek naar de klacht. Daarna informeert de klachtencoördinator de klager en het team over haar bevindingen en de conclusies uit haar onderzoek.

De klachtencoördinator coördineert zaken die voortvloeien uit de klachtenregeling. Zij is contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en verantwoordelijk voor de registratie van klachten in het jaarverslag. Zij bespreekt het jaarverslag met de teams waar burgers over klagen. De registratie van klachten en de oplossing daarvan moeten ervoor zorgen dat de gemeente hiervan leert om zo de kwaliteit van dienstverlening te vergroten.

### 2.3 Nationale Ombudsman

Als een burger niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de gemeente Súdwest-Fryslân, kan hij of zij terecht bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman kan ook zelf onderzoek doen. Dit gaat dan over zaken die vaker fout gaan in de relatie tussen burger en overheid. Hij maakt deze knelpunten inzichtelijk en adviseert de overheid over een aanpak ervan. Zo zorgt de Ombudsman er mede voor dat de overheid leert van haar fouten.

### 3. REGISTRATIE KLACHTEN

#### 3.1 Definitie klacht

Titel 9.1 van de Awb gaat over hoe een bestuursorgaan een klacht behandelt. Er staat geen definitie van het begrip klacht in. Dit zou het voor burgers moeilijker maken om een klacht in te dienen. Iedere uiting van ongenoegen is in beginsel een klacht. Dit betekent dat we alles wat geen bezwaar (op een besluit) is, als klacht beschouwen.

Algemene klachten over beleid of de uitvoering van beleid hebben geen betrekking op een bepaalde kwestie, zoals de Awb dat noemt. Daarnaast staat in de Awb dat het moet gaan om een klacht over het gedrag van een ambtenaar tegenover een burger. Algemene wensen van een burger over het optreden dan wel het beleid van het bestuursorgaan vallen dus buiten het bereik van de regeling van artikel 9:1 Awb.

#### 3.2 Registratie klachten

De klachtencoördinator registreert alle klachten. In de registratie wordt vermeld:

- soort klacht;
- inhoud van de klacht;
- datum ontvangst klacht;
- op welke wijze is de klacht ontvangen;
- op welk(e) team(s) heeft de klacht of klachten betrekking;
- naam klager;
- uiterste datum klachtafhandeling;
- datum afhandeling klacht;
- duur van de klachtbehandeling;
- advies voor verbetering na afhandeling klacht.

Het komt voor dat we klachten ontvangen die “geen klacht” zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om meldingen over de openbare ruimte of concrete besluiten zoals het weigeren van een bouwvergunning of bijstandsuitkering. Bij besluiten kunnen burgers een bezwaarschrift indienen.

#### 3.3 Klachten en meldingen

De gemeente ontvangt regelmatig klachten over gebreken in de openbare ruimte of overlast in de woonomgeving van een burger. Burgers ervaren dit ook als klachten, maar hier geldt de formele procedure van afdeling 9.1 van de Awb niet. Een melding is een signaal van een burger dat optreden gewenst is, bijvoorbeeld als er last is van zwerfvuil, onkruid op straat, kapotte straatverlichting, verstopping in de rioleringsput etc. Bij dergelijke klachten kan de burger een melding openbare ruimte (MOR) of een melding overlast (MOL) doen. Een MOR of MOL kan leiden tot een klacht als de gemeente niets met de melding doet.

## 4. OVERZICHT VAN DE CIJFERS 2015

### 4.1 Signalen en klachten

In 2015 heeft de klachtencoördinator van de gemeente Súdwest-Fryslân 239 klachten geregistreerd.

In 31 situaties was sprake van een melding of geen klacht op grond van de Awb. Dit gaat bijvoorbeeld om meldingen openbare ruimte, vragen of verzoeken. Burgers ervaren deze signalen als klachten. De klachtencoördinator zet deze signalen daarom uit in de organisatie, zodat de burger wordt geholpen bij haar of zijn problemen.

### 4.2 Soort klachten

De klachtencoördinator registreert alle klachten. Daarbij maakt zij onderscheid tussen de soorten klachten. Dit is van belang om een goed inzicht te krijgen van het aantal en het soort gedragingen waarover een klacht binnenkomt.

#### Beleid/procedure

Bij deze klachten gaat het om ergernissen van een inwoner tegen het beleid van de gemeente of de werkwijze of procedure. Deze klachten kunnen wijzen op knelpunten in (de uitvoering van) het beleid.

#### Bejegening

Bij deze categorie gaat het om klachten waarbij de inwoner het optreden van een ambtenaar als onbehoorlijk, beledigend of onredelijk ervaart.

#### Melding/signaal

Hier gaat het om klachten die buiten het bereik van de regeling van artikel 9:1 Awb vallen. Het gaat vaak om een melding openbare ruimte of een andere melding.

#### Niet of onjuist verstrekken van informatie

Bij deze categorie klachten gaat het om het niet verstrekken van informatie. Voorbeelden daarvan zijn het niet behandelen van brieven of mails, het verstrekken van onjuiste informatie of als er sprake is van miscommunicatie. De burger ontvangt de boodschap anders dan de gemeente heeft bedoeld.

#### Niet nakomen van gemaakte afspraken

Dit gaat om klachten waarop de gemeente niet reageert of geen actie onderneemt. Vaak zijn er dan wel mondelinge of schriftelijke afspraken gemaakt met de inwoner.

#### Niet reageren op een eerdere melding

Deze categorie gaat om het niet reageren of in actie komen van de gemeente na bijvoorbeeld een melding openbare ruimte.

### Termijnoverschrijding

Bij deze categorie klachten gaat om het overschrijden van een termijn. De behandeling van een aanvraag, brief of verzoek mag niet langer duren dan (wettelijk) is toegestaan.

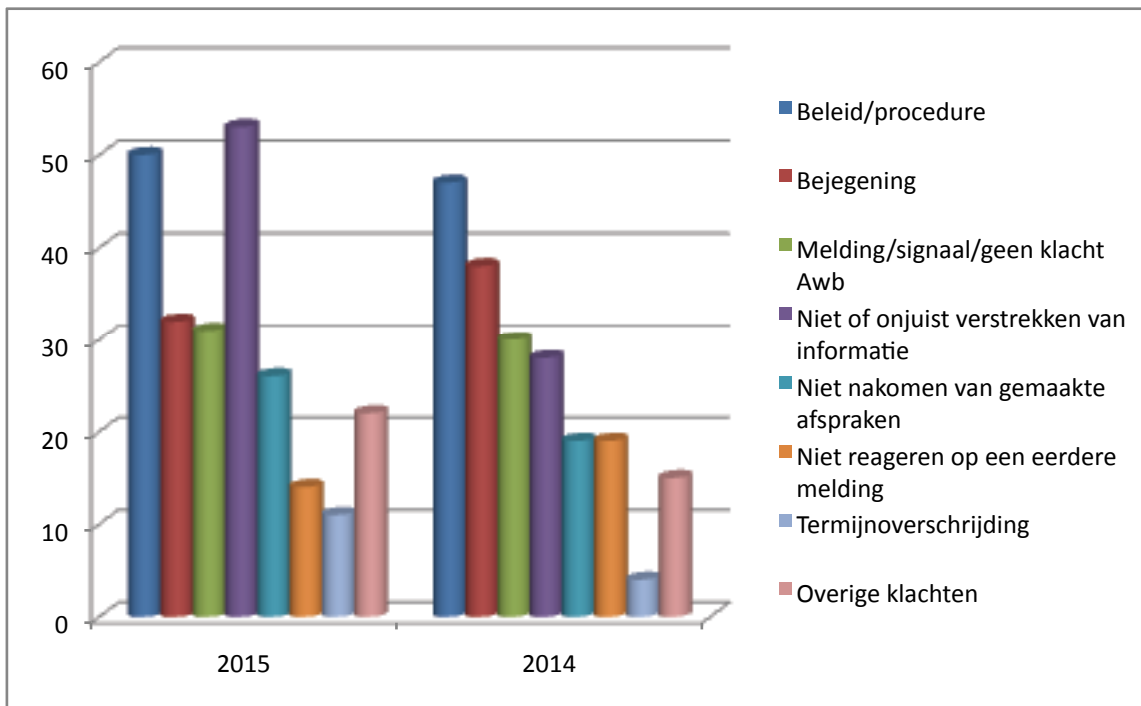
### Overige klachten

Deze klachten passen niet in bovenstaande categorieën.

### In 2015 ontving de gemeente klachten van 214 klagers, in totaal 239 klachten:

1. Beleid/procedure	50
2. Bejegening	32
3. Melding/signaal/geen klacht Awb	31
4. Niet of onjuist verstrekken van informatie	53
5. Niet nakomen van gemaakte afspraken	26
6. Niet reageren op een eerdere melding	14
7. Termijnoverschrijding	11
8. Overige klachten	22

### Soort en hoeveelheid klachten 2015



Vanaf 1 januari 2015 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Uit de klachtenregistratie 2015 blijkt dat binnen het sociaal domein 57 klachten zijn ontvangen. In 2014 zijn er 34 klachten ontvangen binnen het sociaal domein. Een toename van 23 klachten.



### 4.3 Afhandeling

De klachtencoördinator probeert klachten snel en informeel af te handelen. Zij neemt binnen enkele dagen contact op met de indiener van de klacht en het betrokken team. Daarbij kan zij een gesprek organiseren. Als de gemeente de klacht informeel kan oplossen, komt het niet meer tot een formeler traject. De klager geeft dan aan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld of voldoende is behandeld. In 2015 heeft de gemeente 12 klachten meer formeler afgewikkeld. De overige klachten zijn informeel afgehandeld.

Het doel van de klachtencoördinator voor het jaar 2015 was de klachten binnen 21 dagen af te handelen. Dit is gelukt. De gemiddelde termijn voor het afhandelen van klachten is 13,5 dag geweest. In 2014 was de gemiddelde afhandelingstermijn 25 dagen.

Naar aanleiding van de afhandeling van de klachten 2015 zal er een knelpuntendocument worden gemaakt door de klachtencoördinator. Dit document is een intern document welke kan worden gebruikt om de dienstverlening van de gemeente SWF te verbeteren.

### 4.4 Verzoekschriften Nationale Ombudsman

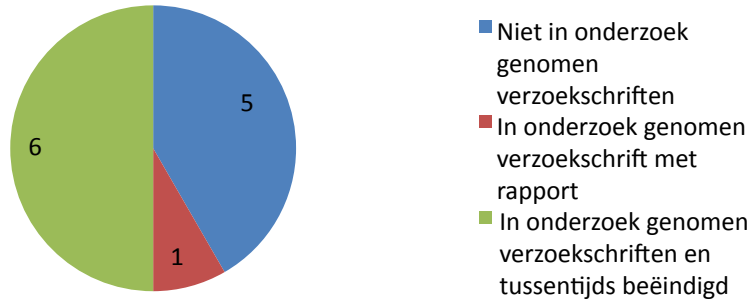
Een inwoner die niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan naar de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman informeert Súdwest-Fryslân over het gedrag van de gemeente in een bepaalde situatie.

Uit het overzicht verzoekschriften 2015 van de Nationale Ombudsman/gemeente Súdwest-Fryslân blijkt dat er 28 verzoekschriften zijn ontvangen. De Nationale Ombudsman heeft 23 verzoekschriften niet in onderzoek genomen. Deze zijn door de Nationale Ombudsman afgedaan door de burger informatie te verstrekken over bezwaar en beroep omdat het verzoekschrift geen klacht was, externe doorverwijzing, het verstrekken van informatie en terug verwijzing voor interne klachtbehandeling. Vijf verzoekschriften zijn in onderzoek genomen en tussentijds beëindigd.

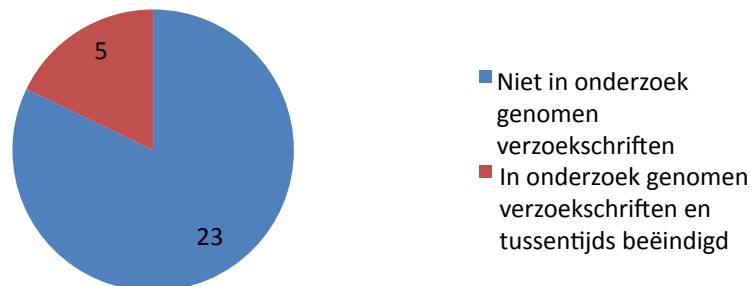
De Nationale Ombudsman heeft deze klachten besproken met de gemeente. Het probleem kon hiermee worden opgelost naar tevredenheid van de burger of het probleem was al opgepakt door de gemeente waardoor verder onderzoek door de Nationale Ombudsman niet nodig was. Ook heeft er een interventie plaatsgevonden door de Nationale Ombudsman richting het ABP. Naar aanleiding van dit betreffende verzoekschrift is er geen verder onderzoek gestart. Contact met de gemeente over dit verzoekschrift is niet nodig geweest.

In 2014 zijn door de Nationale Ombudsman twaalf verzoekschriften ontvangen. Vijf verzoekschriften zijn niet in onderzoek genomen. Eén verzoekschrift is in onderzoek genomen met een rapport aan de gemeente. Zes verzoekschriften zijn in onderzoek genomen en tussentijds beëindigd door interventie.

### 12 ontvangen verzoekschriften Nationale Ombudsman 2014



### 28 ontvangen verzoekschriften Nationale Ombudsman 2015



## 5. VERBETERING DIENSTVERLENING EN EINDCONCLUSIE

Een klacht heeft twee kanten. Enerzijds confronteert de klacht de gemeente met het ongenoegen van een burger. Dat is vervelend omdat de medewerkers graag hun werk goed willen uitvoeren. Anderzijds is een klacht een signaal dat de gemeente kan gebruiken om de dienstverlening te verbeteren. De klachtencoördinator heeft hierin een spilfunctie.

De klachtcoördinator bespreekt een klacht met het verantwoordelijke team. Inzet van dit gesprek is de klacht op te lossen en de gemaakte fout te herstellen. Ook kijken we of we de fout in de toekomst kunnen voorkomen. Hierin nemen we ook beleidskwesties en zienswijzen mee. Ook heeft de klachtencoördinator een rol in het voorkomen van klachten. Zij neemt daarin een bemiddelende rol. Belangrijk is dat de burger vertrouwen houdt in de gemeente en dat de burger zich gehoord voelt door de gemeente.

In 2014 heeft de gemeente Súdwest-Fryslân 200 klachten ontvangen. In 2015 239 klachten welke door 214 klagers zijn geuit aan de gemeente. 227 klachten zijn op informele wijze behandeld. 12 klachten zijn formeler behandeld.

In 2014 en 2015 heeft de klachtencoördinator geïnvesteerd in klachtherkenning. Van belang is dat medewerkers van de gemeente herkennen wanneer een uiting van ongenoegen onder de regeling van artikel 9:1 Awb valt. Dit geldt ook voor klachten over het uitblijven van een reactie van de gemeente op een melding. Binnen het sociaal domein is het aantal klachten toegenomen met 23 klachten in 2015. Vanaf 1 januari 2015 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Deze wijzigingen en de investering in klachtherkenning kunnen een rol hebben gespeeld in de toename van het aantal klachten in 2015.

De Nationale Ombudsman heeft in 2015 geen verzoekschrift in behandeling genomen. Er zijn in totaal 28 verzoekschriften door de Nationale Ombudsman ontvangen. In vier verzoekschriften is de klachtencoördinator gevraagd om de klachten in het verzoekschrift te behandelen. Verder onderzoek van de Nationale Ombudsman is hiermee weten te voorkomen.

In 2015 is de gemiddelde behandelingstermijn van de klacht(en) aanzienlijk korter geweest dan in 2014. Doel voor 2015 was een gemiddelde behandelingstermijn van 21 dagen. Dit is gelukt. In 2014 was dit gemiddeld 25 dagen en in 2015 13,5 dag. De kortere behandelingstermijn wordt positief ervaren door de burger. Aandacht voor een snelle afhandeling van de klacht is belangrijk. Dit draagt bij aan het herstellen of behouden van het vertrouwen in de gemeente door de burger en het gehoord voelen door de burger.

De wijze waarop de klachten worden geregistreerd draagt bij aan een beter inzicht in de klachten en hieruit worden knelpunten zichtbaar. Deze knelpunten worden vorm gegeven in een intern document. Deze knelpunten kunnen een bijdrage leveren aan de verbetering van de dienstverlening van de gemeente SWF.

