

KLACHTENRAPPORTAGE 2017

Aan: College B&W en gemeenteraad INT18-1578
Van: HRM, Anja Zijm
Datum: 18 april 2018
Onderwerp: Klachtenrapportage 2017
Afschrift aan: Directie en management

Inhoudsopgave.....	bladzijde 1
Inleiding.....	bladzijde 2
Samenvatting en aanbeveling.....	bladzijde 2
1. Inrichting klachtproces bij de gemeente Heerhugowaard.....	bladzijde 3
2. Klachtbehandeling bij de gemeente Heerhugowaard.....	bladzijde 3
3. Aantal klachten 2017.....	bladzijde 4
4. Overzicht klachten 2017.....	bladzijde 4
5. Categorisering klachten.....	bladzijde 5
6. Wijze van afhandeling klachten.....	bladzijde 6
7. Afhandel termijnen.....	bladzijde 6
8. De Nationale Ombudsman.....	bladzijde 6

Inleiding*

Het klachtrecht wordt geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierin staat dat een klacht kan worden gericht aan het bestuursorgaan over de wijze waarop het bestuursorgaan, of een onder diens verantwoordelijkheid werkende persoon, zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van de klager of een ander heeft gedragen. Deze rapportage richt zich op klachten die in 2017 door de gemeente zijn behandeld over de organisatie of individuele medewerkers.

Een klacht wil niet direct zeggen dat de organisatie een fout heeft gemaakt. Het is een signaal dat er kritisch naar de organisatie en onze medewerkers wordt gekeken en er kan van geleerd worden. Uiteraard is het voorkomen van klachten belangrijk. Maar klachten geven ook een goede indicatie van de ervaren kwaliteit van onze dienstverlening. Een adequate klachtbehandeling is onderdeel van de dienstverlening. Het biedt een kans om te leren, je te verplaatsen in de buitenwereld ('Buiten = Binnen'), knelpunten snel te signaleren, verbetering door te voeren en eventueel geschonden vertrouwen te herstellen.

In deze jaarlijkse rapportage leest u hoe de klachtafhandeling van de gemeente Heerhugowaard in 2017 is verlopen. U krijgt een overzicht van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de uitkomst daarvan.

Samenvatting en aanbeveling

Het totale aantal klachten (23) is ten opzichte van eerdere jaren gedaald. Gelet op het grote aantal contacten tussen de gemeente en haar inwoners is dit aantal laag. Een verdere daling ligt dan ook niet voor de hand. De focus moet liggen op de beheersing van meest voorkomende klachten, te weten klantvriendelijke, servicegerichte en respectvolle benadering jegens burgers.

Vier klachten zijn formeel afgehandeld (een vijfde formele behandeling loopt nog), de overige klachten zijn informeel, en naar tevredenheid, afgehandeld. Eén klacht is niet tijdig afgehandeld. De informele behandelwijze betekent in de regel een telefonisch onderhoud of een email met uitleg en waar nodig excuses van de kant van de gemeente. Een (extra) afdoeningsbrief blijft zodoende achterwegen.

De klachtencoördinator concludeert dat klachten serieus en zorgvuldig worden behandeld. Dat het eerste klantcontact niet altijd binnen drie dagen plaats vindt of dat het contact schriftelijk is, doet niet af aan de positieve uitkomsten. Het succes van informele klachtafhandeling blijft voor een (groot) deel afhankelijk van snel en persoonlijk contact.

Bij de Nationale Ombudsman zijn in 2017 20 meldingen ontvangen van inwoners van de gemeente Heerhugowaard. Alle 20 meldingen zijn afgehandeld zonder nader onderzoek. Van een klacht uit 2016 dat door de NO is onderzocht werd een rapport ontvangen.

Door de Nationale Ombudsman is aan de gemeente Heerhugowaard als aanbeveling gedaan om jaarlijks het college en de raad te informeren over klachten bij gemeenschappelijke regelingen en instanties waaraan taken zijn uitbesteed of die door de gemeente zijn ingehuurd. Zo ook over de klachten over de politie.

De Nationale Ombudsman stelt terecht dat de bemoeienis van de gemeente voor haar inwoners niet ophoudt daar waar het klachten betreft over (medewerkers van) de op afstand gezette diensten

De (moeizaam) verkregen informatie bij de verbonden partijen toont een beeld van een gering aantal klachten in 2017 in relatie tot de aantallen klantcontacten. Als aanbeveling wordt in deze klachtrapportage 2017 opgenomen om de verbonden partijen te vragen de gemeente jaarlijks een klachtenregistratie te verstrekken.

De lokale politie is een radar in het grotere geheel van regionale en nationale politie. Op landelijk niveau is toezicht op het functioneren van de politie. Als gemeente moeten wij hier niet in willen treden.

AANBEVELING

De gemeente vraagt de verbonden partijen per brief om met ingang van 1 januari 2018 de gemeente jaarlijks vóór 1 maart een opgave te doen van

- Het aantal klachten in een jaar
- Het aantal klantcontacten in een jaar
- Het aantal klachten dat ziet op bejegening door medewerkers
- Het aantal klachten dat ziet op beleid/werkwijze
- Het aantal klachten dat gegrond is verklaard

1. Inrichting klachtproces in Heerhugowaard

Klachten in Heerhugowaard worden door team informatiebeheer op eenzelfde manier geregistreerd en ter behandeling doorgestuurd aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator stuurt een ontvankelijke klacht zo spoedig mogelijk door naar de leidinggevende van de ambtenaar over wie geklaagd wordt, of als de klacht een bestuurder betreft, naar de burgemeester. De klachtencoördinator kan daarbij suggesties doen over de wijze waarop de klacht behandeld zou kunnen worden of fungeren als sparringpartner, hierbij rekening houdend met de eigen verantwoordelijkheden van de organisatieonderdelen. Klachten ingediend bij de gemeente Heerhugowaard die betrekking hebben op verbonden partijen zoals Halte Werk en Cocensus, worden doorgezonden. De klachtencoördinator monitort de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht wordt behandeld, houdt een registratie bij en is tevens contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

2. Klachtbehandeling bij de gemeente Heerhugowaard

De procedure

De klachtenprocedure van de gemeente Heerhugowaard is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Als algemene regel geldt dat het bestuur moet zorgen voor een behoorlijke (zorgvuldige) afdoening van die klachten. Concreet houdt dat in dat klachten op een zorgvuldige, duidelijke, respectvolle, betrokken en eerlijke manier worden afgehandeld en bij voorkeur in klare taal.

Informele klachtbehandeling

Onze gemeente richt zich op verhoging van de klantgerichtheid en klantvriendelijkheid met als doel tevreden burgers. Klachtbehandeling moet vooral laagdrempelig zijn. Een middel om dat te bereiken is om op een informele wijze in gesprek te gaan met de burger. Met de bewuste toepassing van aangeleerde gespreksvaardigheden in klantcontacten wordt tevens een verlaging van het aantal klachten nagestreefd.

Om het effect van de informele aanpak te verstevigen, is in de klachtenprocedure vastgelegd dat binnen drie dagen (telefonisch) contact met de klager wordt opgenomen. Enerzijds om daarmee te de-escaleren. Anderzijds om direct duidelijk te krijgen wat het doel van de klager is met het oogpunt direct opheldering of genoegdoening te verschaffen. In sommige gevallen is echter een persoonlijk gesprek bij de klager thuis of op het gemeentehuis meer effectief.

Veel klagers gaven aan tevreden te zijn na het (telefoon)gesprek; zij voelden zich gehoord en gaven aan dat hun klacht naar tevredenheid was behandeld.

Omdat de Awb het bestuursorgaan de mogelijkheid biedt om de klachtbehandeling te staken op het moment dat klager aangeeft tevreden te zijn, bevordert een informele (mondelijke) klachtafhandeling een voortvarende afdoening. Op informele wijze wordt invulling gegeven aan de verplichting om voor zorgvuldige klachtbehandeling zorg te dragen.

Formele klachtbehandeling

Leent een (schriftelijk) ingediende klacht zich niet voor een informele behandeling, of is de klager daarmee niet tevredengesteld, dan wordt de formele procedure van afdeling 9.2 van de Awb gevolgd. De klacht moet tijdig (te weten: binnen 6 weken met mogelijkheid tot verlening met 4 weken) en door een niet bij de klacht betrokken persoon worden behandeld: de klager en beklagde dienen te worden gehoord en de klager moet een gemotiveerd schriftelijk antwoord ontvangen of de gemeente zijn klacht gegrond of ongegrond acht.

Indien een burger niet tevreden is met de wijze waarop zijn klacht is behandeld, kan hij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. De gemeente is verplicht hier in de afdoeningsbrief op te wijzen.

3. Aantal klachten

Naast Awb-klachten (de klachten over bejegening door medewerkers/bestuurders en werkwijze van de gemeente) is er een categorie overige klachten. Veelal betreft dit meldingen in de openbare ruimte. Een defect of vormen van overlast. Deze klachten worden ingeboekt op naam van het Gemeentelijk Contact Centrum die de melding doorzet naar de meest aangewezen persoon binnen de organisatie ter afhandeling. Deze tweede categorie klachten wordt in deze klachtrapportage niet behandeld.

In 2017 zijn er in Heerhugowaard **23** Awb-klachten geregistreerd. Dit betreft een daling ten opzichte van eerdere jaren.

2017	2016	2015	2014	2013	2012
23	32	41	45	31	30

Als het aantal klachten wordt afgezet tegen de vele duizenden (klant)contacten op jaarbasis, dan kan geconcludeerd worden dat het aantal klachten laag is.

4. Overzicht klachten

Registratie-nummer	Bedrijfs-onderdeel	Omschrijving klacht	Wijze afhandeling	Tijdige afhandeling	Vervolg NO
1. E201705128	Bedrijfsvoerig / Advies	Communicatie met gemachtigde in bezwaarschriftprocedure	Informeel	Ja	-
2.E201709786	Burgerzaken / Externe	Denigrerende opmerking lid stembureau	Informeel	Ja	-
3.E201713777	Burgerzaken / GCC	Bejegening door medewerker	Informeel	Ja	-
4.E201703700	Maatschappelijke Zaken	Onvrede / werkwijze Centrum Jeugd & Gezin	Formeel / gegrond	Nee	Nee
5.E201721712	Burgerzaken / Frontoffice	Vernietiging ID-bewijs	Informeel	Ja	-

6.E201722378	Burgerzaken / Frontoffice	Verplichting afgeven ID-bewijs	Informeel	Ja	-
7.E201725697	Buitenruimte / Beheer	Bejegening door medewerker	Informeel	Ja	-
8.E201726787	Maatschappelijke Zaken	Partijdigheid door medewerker	Formeel / ongegrond	Ja	Nee
9.B201710742	Maatschappelijke Zaken	Bejegening medewerker	Informeel	Ja	-
10.B201712608	Buitenruimte / Handhaving	Niet adequaat reageren op melding openbare ruimte	Informeel	Ja	-
11.E201732002	Buitenruimte/ Handhaving	Niet adequaat reageren op melding overlast	Informeel	Ja	-
12.E201732277	Burgerzaken / GCC	Niet adequaat reageren op melding openbare ruimte	Informeel	Ja	-
13.E201732532	Maatschappelijke Zaken	Niet adequaat handelen medewerker	Formeel / gegrond	Nee	Nee
14.E201734118	Buitenruimte / Handhaving	Niet adequaat handelen medewerker	Informeel	Ja	-
15.E201734146	Buitenruimte / Beheer	Niet adequaat handelen melding openbare ruimte	Informeel	Ja	-
16.E201734346	Gemeenteraad / Griffie	Uitblijven reactie inzake klacht communicatie	Informeel	Ja	-
17.E201737995	Buitenruimte / Beheer	Niet adequaat reageren op melding openbare ruimte	Informeel	Ja	-
18.E201714642	Buitenruimte/ Handhaving	Integriteitschending door medewerker	Informeel	Ja	-
19.E201739004	Burgerzaken / Frontoffice	Niet adequaat handelen door medewerker	Informeel	Ja	-
20.E201739308	Regie & Ontwikkeling	Niet adequaat reageren op vragen aan gemeente	Informeel	Ja	-
21.E201741492	Regie & Ontwikkeling	Ontbreken beleid huisvesting jongeren	Informeel	Ja	-
22.B201715451	Buitenruimte / Beheer	Bejegening door medewerker	In behandeling		
23.E201801807	Maatschappelijke Zaken	Bejegening door medewerker	Formeel / ongegrond	Ja	-

5. Categorisering

Categorisering (waar gaat de klacht over) helpt de gemeente trends in de klachten te ontdekken en daarop gerichte acties uit te zetten. Gedacht kan bijvoorbeeld worden aan aanpassing in een procedure, teksten aanpassen en verduidelijken, onze eigen servicenormen beter naleven, het contact met de inwoners optimaliseren, etcetera. De Nationale Ombudsman hanteert een behoorlijkheidswijzer met als categoriën:

Fatsoenlijke bejegening	9
Goede organisatie	1
Goede informatieverstrekking	3
Betrouwbaarheid	-
Fairplay	1
Professionaliteit	-
Voortvarendheid	7
Integriteit	2

Eerder in deze rapportage is genoemd dat het aantal klachten ten opzichte van het aantal klantcontacten gering is. Gezien de hierboven genoemde tabel zijn aandachtspunten een ten alle tijden correcte bejegening van onze inwoners en een voortvarend optreden richting onze inwoners. Onder dit laatste kan ook worden verstaan het tussentijds melden wat aanleiding is van een vertraging.

6. Wijze van afhandeling

De afspraak in de gemeente is dat er snel contact opgenomen wordt met een klager. Persoonlijk contact (vaak telefonisch) in een snel eerste gesprek werkt de-escalerend en is vaak het meest efficiënt richting oplossing, zo leert de ervaring. De cijfers wijzen uit dat bijna alle klagers met een informele aanpak tevreden zijn. De behandelaars hebben in het verleden allemaal een training gespreksvaardigheden gevolgd, waardoor zij in staat zijn om in een eerste gesprek duidelijk te krijgen waar de kern van de onvrede zit en wat een aanpak kan zijn voor de oplossing van de klacht.

In 2017 zijn, net als in voorgaande jaren, nagenoeg alle klachten informeel afgehandeld. Het belang van persoonlijk contact met een klager blijft een speer- en aandachtspunt.

Van de vier formeel afgehandelde klachten is geen van de klagers een procedure gestart bij de Nationale Ombudsman. Een vijfde klacht is nog in behandeling. Van de vier formele klachten is één klacht gegrond verklaard. Ten aanzien van deze klacht zijn excuses gemaakt én is het ter lering besproken in het team.

7. Afdoeningstermijn

De Awb noemt geen termijn waarbinnen de informele behandeling van de klacht moet zijn afgerond, maar het ligt voor de hand te veronderstellen dat de burger doorgaans niet tevreden is met lange doorlooptijden. Te trage afhandeling van een klacht kan namelijk op zichzelf weer tot een nieuwe klacht leiden.

De termijn waarbinnen de klacht conform de formele procedure moet worden behandeld bedraagt volgens de Awb 6 weken, met de mogelijkheid deze termijn eenmaal met 4 weken te verlengen. Op één klacht na zijn de klachten in 2017 tijdig afgerond.

8. De Nationale ombudsman

Inleiding

De Nationale ombudsman neemt klachten in onderzoek nadat de gemeente de klacht behandelde of de mogelijkheid had dat te doen. Uit het jaarlijks overzicht van de Nationale Ombudsman blijkt dat in sommige gevallen een burger ook zijn klacht direct heeft voorgelegd aan de Nationale ombudsman. Zij worden dan middels warme overdracht terugverwezen naar de klachtencoördinator van de gemeente.

Cijfermatig overzicht onderzoeken

2017	2016	2015	2014	2013
0	6	8	5	4

Onderstaand overzicht van de Nationale Ombudsman betreft een overzicht van de door hen ontvangen meldingen en uitgevoerde onderzoeken.

2017	Heerhugowaard
Nog in behandeling op 1 januari 2017	1
Ontvangen meldingen in 2017	20
Totaal	21
Afgehandeld zonder onderzoek	20
Afgehandeld, na onderzoek:	
a. met rapport	1
b. met rapportbrief	-
c. interventie	-
d. bemiddeling/gesprek	-
Nog in behandeling	-
Totaal	21

Toelichting klacht afgehandeld na onderzoek 'met rapport':
Klacht over UWV/gemeente Heerhugowaard met betrekking tot opzegging samenwerking gemeente HHW.

Verbonden partijen

Op verzoek van de Nationale Ombudsman heeft op 18 januari 2018 een gesprek plaatsgevonden met mevrouw Joyce Sylvester, substituut ombudsman, en de heer Jan Prins, coördinator lokale overheden. Aanleiding hiervoor was de wens van de Nationale ombudsman om in gesprek te gaan met een aantal burgemeesters over adequate, professionele klachtbehandeling en de verwachtingen van gemeenten over 'hun' gemeentelijke ombudsman.

Door de Nationale Ombudsman is aan de gemeente Heerhugowaard de volgende aanbevelingen gedaan:

Informeer het college en de raad over klachten bij gemeenschappelijke regelingen en instanties waaraan taken zijn uitbesteed of die door de gemeente zijn ingehuurd. Zo ook over de klachten over de politie.

Naar aanleiding van het gesprek met de Nationale Ombudsman en de aanbeveling is door de klachtcoördinator een onderzoek ingesteld. De met de gemeente Heerhugowaard verbonden partijen en de lokale politie zijn benaderd met de vraag de klachtenrapportage 2017 toe te zenden. De volgende informatie werd verkregen van de Verbonden partijen:

Verbonden partijen	Rapportage 2017 / aantal klachten inwoners HHW	Aantal klantcontacten 2017	Klachten over bejegening door medewerkers	Klachten over werkwijze
Halte Werk	(Nog) geen / 11	?	3	8
Cocensus	Geen / 1	?		
RUD	Geen / 12	Geen registratie		12
WNK	Geen / 5	?	2	3
GGD	Geen / 2	?		
Heerhugowaard	Geen /	?	1	4

Sport NV	5			
Regionaal Archief	Geen / 0	?	0	0

Lokale politie	Het jaarverslag wordt landelijke opgemaakt, niet uitgesplitst naar gemeenten.
-----------------------	---

De verkregen informatie laat een beeld zien van een gering aantal klachten in relatie tot de aantallen klantcontacten. Want hoewel het aantal klantcontacten bij partijen niet geregistreerd wordt cq niet inzichtelijk is geworden kan aangenomen worden dat dit jaarlijks een hoog aantal is.

De Nationale Ombudsman stelt terecht dat de bemoeienis van de gemeente voor haar inwoners niet ophoudt daar waar het klachten betreft over (medewerkers van) de op afstand gezette diensten. De gemeente heeft geen rol bij de inhoudelijke behandeling van de klachten van deze diensten, maar kan op basis van een inzage in de jaarlijkse klachtrapportage of klachtregistratie inzicht verkrijgen en het gesprek aangaan met een betreffende dienst indien de klachtrapportage daar aanleiding toe geeft.

Gelet op de moeizaam verkregen informatie bij de verbonden partijen over 2017 wordt als aanbeveling in deze klachtrapportage 2017 opgenomen om de verbonden partijen te vragen de gemeente jaarlijks een klachtenregistratie te verstrekken.

De lokale politie is een radar in het grotere geheel van regionale en nationale politie. Op landelijk niveau is toezicht op het functioneren van de politie. Als gemeente moeten wij hier niet in willen treden.

Burgemeester de heer B. Blase heeft elke twee weken een overleg met de lokale politie. Tijdens dit overleg is klachten en klachtbehandeling een vast agendapunt.

AANBEVELING

De gemeente vraagt de verbonden partijen per brief om met ingang van 1 januari 2018 de gemeente jaarlijks vóór 1 maart een opgave te doen van

- Het aantal klachten in een jaar
- Het aantal klantcontacten in een jaar
- Het aantal klachten dat ziet op bejegening door medewerkers
- Het aantal klachten dat ziet op beleid/werkwijze
- Het aantal klachten dat gegrond is verklaard