

Jaarverslag klachten 2008

Inleiding

Sinds 2002 hebben wij een klachtenregeling, deze regeling is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dit betreft het interne klachtrecht. Intern klachtrecht ziet toe op de behandeling van de klacht door het bestuursorgaan. Het onderzoek naar de klacht geschiedt door of onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan, dat vervolgens zelf een oordeel geeft over de klacht. Het interne klachtrecht kan worden gezien als een voorprocedure (eerstelijnsvoorziening). Naast het interne klachtrecht geldt het externe klachtrecht. Bij het externe klachtrecht wordt de klacht behandeld door een onafhankelijke instantie. Het externe klachtrecht kan gezien worden als een tweedelijnsvoorziening en vormt het sluitstuk van een behoorlijke klachtenvoorziening. Wij zijn sinds 1 januari 2004 aangesloten bij de Nationale ombudsman (NOM). Het beleid van de Nationale ombudsman is dat de ingediende klacht bij de Nationale ombudsman niet in behandeling wordt genomen als de klacht niet eerst bij de gemeente is ingediend en behandeld.

In hoofdstuk 9 van de Awb is geen definitie van een klacht gegeven. Ook de Nationale ombudsman en de Vereniging van klachtrecht geven geen definitie van een klacht. Reden waarom wij zelf een korte omschrijving hebben gemaakt.

We spreken over een klacht als de burger vindt dat:

- Hij/zij niet correct is behandeld;
- Er niet of te laat wordt gereageerd op zijn/haar klachten;
- Hij/zij van het kastje naar de muur wordt gestuurd;
- Er niet inhoudelijk en compleet wordt gereageerd op zijn/haar vragen.

Het behandelen en afhandelen van klachten is altijd maatwerk. Onze insteek is om klachten zo informeel mogelijk op te lossen. Dat is ook het advies van de Nationale ombudsman. Dat lukt in de meeste gevallen goed. Uitgangspunt is dat de klager tevreden is over de manier waarop zijn of haar klacht is behandeld en afgehandeld.

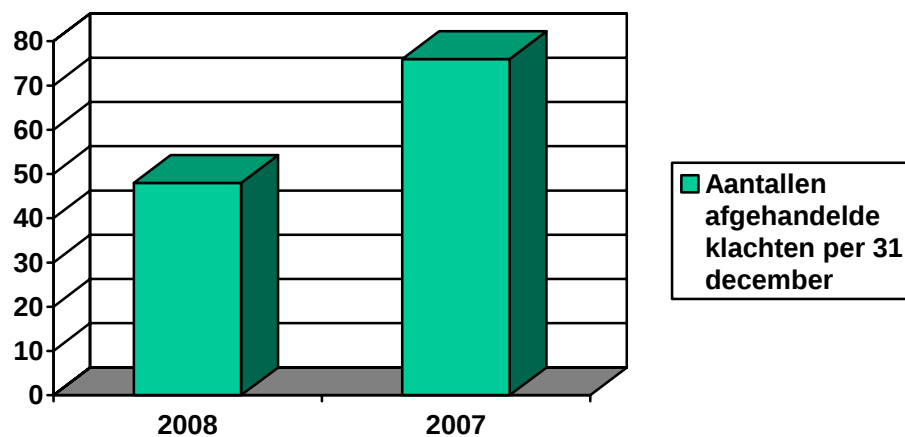
Bij binnenkomst registreert de klachtencoördinator de klacht, geeft deze met het begeleidingsformulier aan de klachtenbehandelaar - meestal het hoofd van de betrokken afdeling - en bespreekt de wijze waarop de klacht het beste kan worden behandeld. De wettelijke termijn van afhandeling bedraagt zes weken en kan met vier weken verlengd worden naar tien weken.

Aantallen klachten 2008.

In 2008 zijn 62 klachten bij ons ingediend. Dat is een afname ten opzichte van 2007 (83). Van deze 62 klachten werden zeven klachten ingetrokken en zeven klachten waren op 31 december 2008 nog in behandeling.

In onderstaande tabellen gaan we uit van de op 31 december afgehandelde klachten, t.w. 44 in 2008 en 76 in 2007.

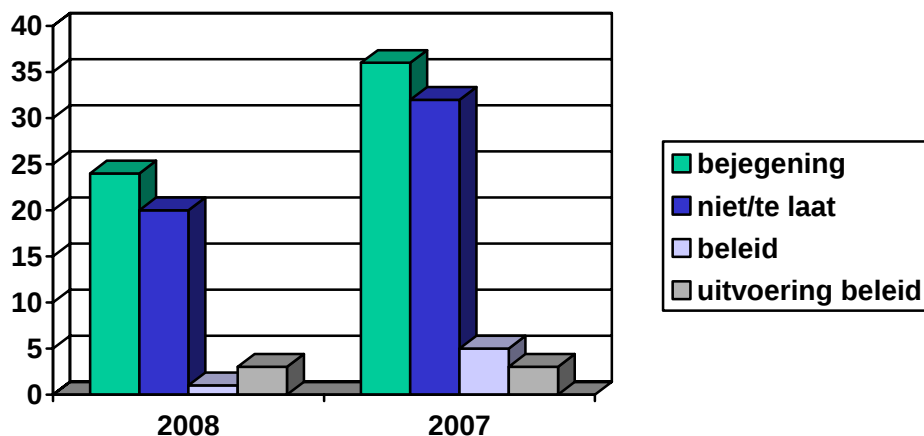
De leerpunten en aanbevelingen naar aanleiding van de klachten staan verderop in dit jaarverslag vermeld.



Soorten van klachten

Ook in 2008 gingen de meeste klachten over het niet of te laat reageren op brieven en emailberichten. 24 klachten gingen over het gevoel van de burgers dat zij niet correct zijn behandeld, de zogenaamde bejegeningklachten.

Vier klachten betroffen het beleid of uitvoering van het beleid.

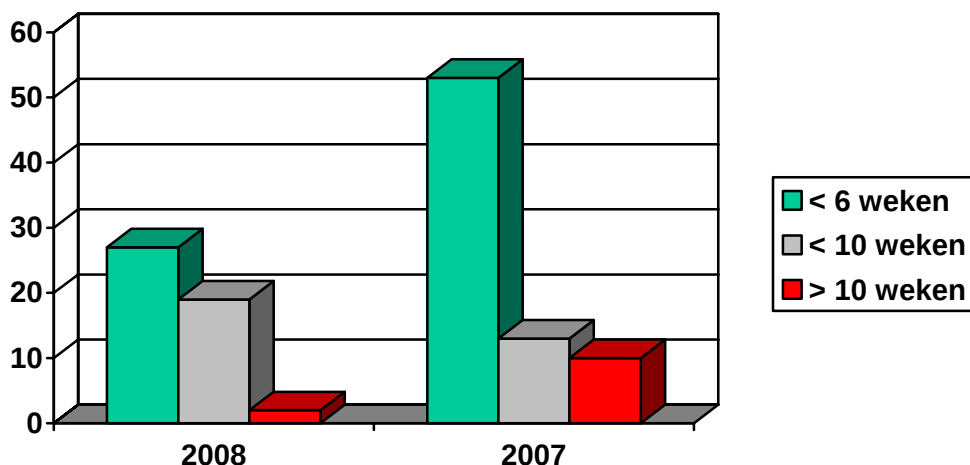


Behandeltermijnen

De wettelijke termijn voor het behandelen van klachten is zes weken, verlenging van vier weken is mogelijk.

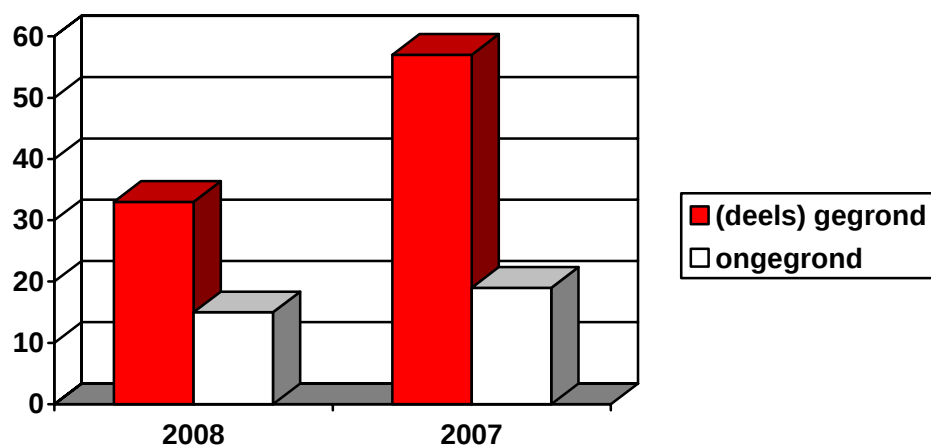
27 klachten werden binnen de termijn van zes weken behandeld, 19 klachten werden binnen de termijn van tien weken behandeld en de behandeling van twee klachten duurde langer dan tien weken.

De behandeltermijnen langer dan 10 weken zijn in 2008 duidelijk verbeterd.



Geground /ongeground

In 2008 waren 33 van de 48 klachten gegrond. In 2007 waren 57 van de 76 klachten gegrond.



Wijze van indienen.

Klachten werden ingediend per brief (56%) e-mail/website (32%), telefonisch (6%) en per fax (5%).

Informeel versus formeel

Voor vier klachten is de volledige procedure doorlopen. Dat wil zeggen inclusief hoorzittingen en uiteindelijk een college advies. Hiervan werden drie klachten ongegrond verklaard, een deels gegrond.

De overige klachten werden op een informele manier afgehandeld. Dit kan zijn door middel van een telefoongesprek, een bezoek en/of een brief of e-mailbericht.

Verzoeken aan de Nationale ombudsman.

In 2008 zijn zeven verzoekschriften bij de NOM ingediend. Daarnaast waren nog twee verzoekschriften in behandeling uit 2007. Niet alle verzoekschriften die worden ingediend bij de Nationale ombudsman zijn of worden later bij de gemeente geregistreerd als klacht. Sommige verzoeken behoren tot de normale bedrijfsvoering van de gemeente en worden in behandeling gegeven bij de betrokken afdeling. Sommige verzoeken komen niet bij de gemeente terecht omdat de Nationale ombudsman geen reden ziet tot interventie of doorsturen naar de gemeente, deze worden door de Nationale ombudsman geretourneerd aan de klager.

Uiteindelijk zijn drie van deze zeven verzoekschriften als klacht bij de gemeente ingediend, geregistreerd en afgehandeld. In bijlage 1 vindt u het overzicht van de NOM en in bijlage 2 een nadere toelichting op de ingediende verzoekschriften.

Leerpunten uit 2007

In het verslag over 2007 werden een aantal leerpunten genoemd.

- Een leerpunt ging over het naar aanleiding van een klacht beschrijven van de oorzaak van de klacht om herhaling te voorkomen en waar mogelijk hierop actie ondernemen. Dit wordt inmiddels structureel gedaan.
- Een leerpunt betrof de samenwerking tussen de afdelingen. Hierin is duidelijk verbetering opgetreden. Zie onderstaand.

Leerpunten en aanbevelingen naar aanleiding van de klachten 2008

Onderstaande leerpunten en aanbevelingen worden op korte termijn besproken met de desbetreffende afdelingshoofden, met het verzoek hierop actie op te ondernemen.

1. Samenwerking tussen afdelingen.
Ook in ons verslag over 2007 speelde de samenwerking tussen afdelingen een rol bij ontstaan van klachten. Inmiddels vindt er tussen veel afdelingen structureel overleg plaats. Door het samenvoegen van sommige afdelingen onder één leidinggevende in 2009 zal dit nog verder verbeteren.
2. Brieven die betrekking hebben op meerdere afdelingen, de zogenaamde samengestelde brieven, toewijzen aan de afdeling met het grootste belang. De behandelaar zorgt voor het (laten) afhandelen van deze brief en is contactpersoon voor de schrijver. Ook hier is de samenwerking zoals genoemd onder 1 van belang.

3. Veelschrijvers: zorg voor één aanspreekpunt en behandel de correspondentie snel, compleet en correct. Ook hier is de samenwerking zoals genoemd onder 1 van belang.
4. Er zijn meerdere adressenbestanden in gebruik. Deze worden soms niet goed bijgehouden. Gevolg is dat post werd gestuurd aan overleden personen. Advies is om bij gebruik van adressenbestanden altijd te checken of deze nog up to date zijn. Het invoeren en structureel bijhouden van een centraal adressenbestand kan dit probleem oplossen.
5. In kritieke situaties met betrekking tot leerlingenvervoer moet flexibel en snel gezocht worden naar een oplossing.
6. De uitvoering van het beleid met betrekking tot parkeerbelasting leidt tot klachten. Een aangepaste instructie aan de verbalisanten moet worden overwogen.
7. Bij motiveringen altijd alle aspecten meewegen die door burgers worden aangedragen.
8. Houd je aan de toegezegde afhandelingstermijnen. Lukt dit niet dan betrokkene voor afloop van de termijn hierover informeren.
9. Zorg dat je toezeggingen agendeert in agenda of to-do-list zodat deze niet vergeten worden.
10. Als een verzoek om een gesprek met een wethouder of de burgemeester niet wordt gehonoreerd, dan moet de reden waarom goed uitgelegd worden aan betrokkene.

Zoals wij op bladzijde één al opmerkten constateren wij in 2008 een afname van het aantal klachten ten opzichte van 2007. Het is niet te achterhalen of dit een landelijke tendens is. Een vergelijking met andere gemeenten is niet mogelijk omdat de uitgangspunten en de wijze van registreren te veel verschillen.

April 2009.

Toelichting op de in 2008 ingediende verzoekschriften bij de Nationale ombudsman.

De NOM heeft op 3 maart 2009 een overzicht gestuurd van zeven verzoekschriften die gedurende de periode van 01-01-2008 tot en met 31-12-2008 bij de NOM zijn ingediend. Daarnaast waren nog twee verzoekschriften in behandeling uit 2007. In 2007 betrof het aantal ingediende verzoekschriften tien.

Onderstaand een nadere uitleg per verzoekschrift.

Verzoekschriften 2008:

1. Een verzoekschrift betrof het niet nakomen van afspraken met betrekking tot bestratingwerkzaamheden. Na interventie door de Nationale ombudsman werd op 21 oktober 2008 per brief betrokkenen over de stand van zaken geïnformeerd.
2. Een verzoekschrift betrof de trage gang van zaken rondom bijzondere bijstand. De klacht is op 3 juni 2008 telefonisch afgehandeld. Betrokkene was tevreden met deze informele behandeling van haar klacht.
3. Een verzoekschrift betrof het overschrijden van de behandeltermijn m.b.t. het geven van inlichtingen over afkoop grafrecht. Dit verzoekschrift is op 22 juni 2008 afgehandeld.
4. Een verzoekschrift betrof de gang van zaken rondom een akte van erkenning. Op 13 juni 2008 werd door de gemeente aan de klager een brief gestuurd waarin de klager geadviseerd werd een verzoek in te dienen bij de rechtbank te Alkmaar.
5. Een verzoekschrift betrof een klacht over de verhoging van de forensenbelasting. Omdat de Nationale ombudsman niet bevoegd was hier verder actie te ondernemen is deze zaak verder niet behandeld en is verzoeker anoniem gehouden.
6. Een verzoek betreft het beleid m.b.t. parkeervergunningen en is nog in behandeling bij de Nationale ombudsman.
7. Een verzoek betreft het overleggen van machtigingen en is ook nog in behandeling bij de Nationale ombudsman.

Restant verzoekschriften 2007:

8. Een verzoek betrof de informatieverstrekking omtrent de wijziging van een busroute. Omdat de Gemeente inmiddels actie had ondernomen werd geen onderzoek ingesteld. Op 20 februari 2008 werd een brief aan de klager gezonden ter afhandeling van de klacht.
9. Een verzoek betrof overlast van verkeersdrempels. Er werd een onderzoek ingesteld. Door de gemeente is besloten de aanbevelingen van de Nationale ombudsman op te volgen, t.w. een trillingsmeting uit te voeren. De uitkomst van de meting gaf geen aanleiding om verdere actie te ondernemen. Op 23 oktober 2008 is de klager hierover geïnformeerd en op 27 oktober de Nationale ombudsman.