

Kerkplein 2 T (0343) 56 56 00
Postbus 200 F (0343) 41 57 60
3940 AE Doorn E info@heuvelrug.nl



GEMEENTE
UTRECHTSE HEUVELRUG

Jaarverslag 2017 Klachten

Datum 6 februari 2018
Thema Koers
Auteur B. van de Water

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	2
2	Werkwijze	3
3	Overzicht van de klachten.....	4
	3.1 Inhoudelijke behandeling.....	4
	3.2 Onderwerp van de klachten.....	4
4	Termijnen.....	5
5	Klachten per thema.....	6
6	Nationale Ombudsman	7
7	Analyse van de klachten uit 2016.....	8
8	Aanbevelingen	82

1 Inleiding

Op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedereen het recht een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan over de wijze waarop het bestuursorgaan zich tegenover hem heeft gedragen. Op grond van de Awb is het bestuursorgaan verplicht de klacht op een behoorlijke manier af te handelen. Op grond van artikel 9:12a Awb worden de ingediende klachten geregistreerd en wordt hier jaarlijks een verslag over opgesteld. Voor u ligt de verslaglegging over het jaar 2017.

In dit jaarverslag wordt in hoofdstuk 2 eerst kort ingegaan op de werkwijze die in de gemeente Utrechtse Heuvelrug gevolgd wordt voor de behandeling van klachten. Vervolgens vindt u in hoofdstuk 3 een overzicht van het aantal klachten, de inhoudelijke behandeling en het onderwerp van de klachten. In hoofdstuk 4 wordt aandacht besteed aan de termijnen voor de afhandeling van de klachten en in hoofdstuk 5 vindt u een overzicht van het aantal klachten per afdeling. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op de klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman over onze gemeente. In hoofdstuk 7 vindt u een analyse van de ontvangen klachten in 2017 waarbij een aantal onderwerpen, dat van belang is voor de afhandeling van de klachten zoals de termijnen, wordt behandeld. In hoofdstuk 8 vindt u aanbevelingen die naar aanleiding van dit jaarverslag worden gedaan.

2 Werkwijze

Voor de behandeling van klachten heeft het college het Interne protocol klachtbehandeling (klachtenprotocol) vastgesteld. In dit protocol staat de werkwijze die gevolgd moet worden om er voor te zorgen, dat de klachten binnen de daarvoor geldende termijn van zes weken (of indien verdaagd met maximaal vier weken, binnen tien weken) afgehandeld zijn. Op 12 september 2017 is een nieuw klachtenprotocol vastgesteld in verband met de oprichting van de Stichting Sociale Dorpsteams Utrechtse Heuvelrug. Bij de oprichting van deze stichting is bepaald dat de stichting haar eigen klachtenprocedure vaststelt. Op klachten over medewerkers van de stichting is het Protocol interne klachtenbehandeling Gemeente Utrechtse Heuvelrug 2017 niet van toepassing. Klachten over gedragingen van ambtenaren of het bestuur worden via dit protocol afgehandeld. Klachten gericht tegen (een lid van) de gemeenteraad worden door de raad zelf afgehandeld. Klachten tegen de inhoud van besluiten zijn aan te merken als bezwaren en daarvoor geldt een afzonderlijke bezwarenprocedure.

Voor de coördinatie van de afhandeling van klachten heeft het college een klachtencoördinator aangesteld. Deze klachtencoördinator ontvangt de klachten die geregistreerd worden in het zaakstelsel. Daarnaast bekijkt de klachtencoördinator tegen wie of welke afdeling de klacht is gericht. Vervolgens wordt de klacht naar de klachtenbehandelaar gestuurd. Dit is veelal de teamleider van het team waartegen de klacht zich richt, dan wel waar de medewerker werkt tegen wie de klacht is ingediend. Een kopie van de klacht gaat naar de themamanager en de directie. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor een behoorlijke behandeling van de klacht, binnen de daarvoor gestelde termijn. De klachtencoördinator houdt toezicht op de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.

De behandelaar van de klacht neemt persoonlijk contact op met de klager om de klacht door te spreken en te vragen of de klager een gesprek wenst om over de klacht te praten. Als een klacht na een telefoongesprek naar tevredenheid is afgehandeld eindigt daarmee het proces. Klachten worden schriftelijk afgehandeld indien dit door de klager op prijs wordt gesteld. Indien een klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, dan kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

De klachtencoördinator stelt een kwartaalrapportage op voor het managementteam. In deze rapportage wordt een beeld geschetst van de voortgang van de afhandeling van klachten. Hierin wordt gerapporteerd over de (gemiddelde) termijnen van de afhandeling van de klachten en de aard van de klachten.

3 Overzicht van de klachten

Uit de onderstaande tabel blijkt, dat er in 2017 ten opzichte van 2016 iets meer klachten zijn ingediend. Dit resulteert in 2017 in een totaal aantal ontvankelijke klachten van 36.

Aantal klachten										
	2013		2014		2015		2016		2017	
	Aantal	%	Aantal	Aantal	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Klacht ex art. 9:1 Awb, inhoudelijk behandeld	63	93%	48	94%	32	97%	32	97%	36	100%
Klacht ex art. 9:8 Awb, niet inhoudelijk behandeld	5	7%	3	6%	1	3%	1	3%	-	-
Totaal	68	100%	51	100%	33	100%	33	100%	36	100%

3.1 Inhoudelijke behandeling

Naar aanleiding van enkele aanpassingen in het werkproces met betrekking tot klachten wordt met ingang van 2017 niet meer bijgehouden of een klacht gegrond of ongegrond is.

3.2 Onderwerp van de klachten

Onderstaand overzicht laat zien wat de aard was van de klachten die ingediend zijn en inhoudelijk zijn behandeld. In sommige gevallen is een klacht over meerdere onderwerpen te verdelen. In dat geval is gekozen voor het onderwerp waar de klacht zich in hoofdzaak op richtte.

Beoordeling klachten										
	2013		2014		2015		2016		2017	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Non Respons	24	38%	12	25%	4	13%	11	34%	14	39%
Bejegening	1	2%	3	6%	2	6%	-	-	8	22%
Communicatie	8	13%	8	17%	9	28%	6	19%	3	8%
Werkwijze	30	47%	25	52%	17	53%	15	47%	11	31%
Totaal	63	100%	48	100%	32	100%	32	100%	36	100%

De meeste klachten gaan over non respons. In vergelijking met voorgaande jaren gaat dus niet het grootste gedeelte van de klachten over de werkwijze van de gemeente. Vooral het aantal klachten over bejegening is gestegen. Bij bejegening gaat het om klagers die van oordeel zijn dat een medewerker hen niet netjes en behoorlijk te woord heeft gestaan en gaat het om houding en gedrag. Het percentage klachten dat gaat over communicatie is wederom gedaald.

4 Termijnen

Gemiddelde termijn

De wettelijke behandelingstermijn voor klachten is 6 weken op basis van artikel 9:11 Awb. Verdaging van maximaal 4 weken is mogelijk. In 2017 was de gemiddelde afhandelingstermijn voor de klachten van alle afdelingen 3 weken. Dat is de periode tussen de ontvangst van de klacht door de gemeente en de telefonische afhandeling door de klachtbehandelaar (niet meegerekend zijn de dagen van uitstel of verdaging van de termijn).

Klachten afgehandeld binnen de termijn

Van de afgehandelde klachten is 81% binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Klachten afgehandeld buiten de termijn

Zeven klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgehandeld. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren. In 2015 en 2016 werd 1 klacht buiten de termijn afgehandeld.

Verdagen en uitstellen van de termijn

Op grond van artikel 9:11, tweede lid, van de Awb kan de afhandeling van een klacht met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van deze mogelijkheid is in 2017 tweemaal gebruik gemaakt.

Op grond van artikel 9:11, derde lid, van de Awb kan de afhandeling van een klacht, met schriftelijke instemming van de klager, worden uitgesteld. Bij geen van de klachten is hier toepassing aan gegeven.

5 Klachten per thema

Klachten per thema

In de onderstaande tabel staat het aantal ontvankelijke klachten van 2016 en 2017 per thema.

Aantal klachten per thema				
	2016		2017	
Buitenruimte	13	39%	14	39%
Fundament	-	-	1	2%
Koers	1	3%	2	6%
Omgeving	8	25%	11	30%
Publiek	3	9%	6	17%
Samenleving	6	18%	2	6%
Algemeen	1	3%	-	
Niet-ontvankelijk	1	3%	-	
Totaal	33	100%	36	100%

Het bovenstaande overzicht laat zien, dat het thema Buitenruimte in 2017 de meeste klachten heeft ontvangen, gevolgd door het thema Omgeving.

6 Nationale Ombudsman

De gemeente is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Indien een klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente, kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman. In 2017 is geen klager, na het doorlopen van de gemeentelijke klachtenprocedure, naar de Nationale Ombudsman gegaan.

De Nationale Ombudsman wordt vaak ook benaderd door klagers alvorens zij zich tot de gemeente wenden. In 2017 hebben 28 mensen zich direct gewend tot deze instantie met een klacht. Dit heeft in 2 gevallen tot een onderzoek geleid. In beide gevallen is dit onderzoek (na interventie) tussentijds beëindigd. 24 gevallen zijn door de Nationale Ombudsman niet in onderzoek genomen. Deze klachten zijn ofwel doorgezonden naar onze gemeente om als klacht te behandelen, dan wel niet-ontvankelijk verklaard. 2 verzoeken zijn nog in behandeling bij de Nationale Ombudsman.

7 Analyse van de klachten uit 2017

Aantal klachten

In 2017 is het aantal klachten licht gestegen (met 3 klachten meer) ten opzichte van 2016 en 2015. Het aantal blijft ruim onder de aantallen uit de jaren 2013 en 2014.

Aard van de klachten In 2017 is een stijging te zien van het aantal klachten over non respons. Daarnaast valt op dat er meer klachten over bejegening zijn ingediend.

Een klacht over de werkwijze is een klacht over de manier waarop de gemeente in het algemeen, of in specifieke gevallen, haar werk gedaan heeft. Dit soort klachten kwam voorgaande jaren het meeste voor maar staat nu op een tweede plaats. Evenals in voorgaande jaren is ook in 2017 over diverse situaties geklaagd. Er is dan ook geen trend te ontdekken in de inhoudelijke aard van de klachten.

Termijnen

In 2017 is 81% van de klachten binnen de afhandelingstermijn afgehandeld. Hierop scoorde de gemeente vorig jaar beter, toen was sprake van 97% binnen de termijn afgehandelde klachten. In absolute getallen zijn zeven klachten zijn buiten de termijn afgehandeld daar waar het vorig jaar slecht 1 klacht buiten de termijn betrof.

Klachten per thema

De aantallen klachten voor de thema's Buitenruimte en Omgeving zijn vergelijkbaar met vorig jaar. Het thema Publiek heeft meer klachten ontvangen ten opzichte van vorig jaar. Ten aanzien van het thema Samenleving zijn juist minder klachten ingediend. Voor Fundament en Koers zijn de aantallen vergelijkbaar met vorig jaar.

De gemeente ontvangt via steeds meer kanalen meldingen waar klachten uit voort kunnen komen in de vorm van non-respons, werkwijze of communicatie over afhandeling van alle meldingen.

Non respons

In het jaarverslag 2016 is opgemerkt dat meer aandacht mag worden gegeven aan het onderwerp non respons (niet reageren). Klachten over niet reageren kunnen namelijk gemakkelijk worden voorkomen. Indien inhoudelijk nog geen mededelingen kunnen worden gedaan of zaken kunnen worden afgehandeld kunnen inwoners wel worden geïnformeerd over het proces, de stand van zaken en/of de voortgang van een zaak. Uit de cijfers over 2017 blijkt dat het aantal non respons klachten wel is toegenomen ten opzichte van 2016.

Bejegening

Opvallend is het aantal klachten over bejegening. Deze klachten concentreren zich niet binnen 1 thema maar komen voor binnen 3 thema's waar veel klantcontacten plaatsvinden. Dit zijn Buitenruimte, Omgeving en Publiek. Bij drie van deze klachten betreft het een handhavingskwestie.

8 Aanbevelingen

Digitalisering

Eind 2017 is het proces klachten overgegaan naar het systeem van zaakgericht werken. Met ingang van 1 januari 2018 wordt het proces volledig digitaal uitgevoerd via het zaaksysteem (GreenValley).

Aantal

De gemeente streeft altijd naar het terugbrengen van het aantal klachten. Het klachtenjaarverslag is naast een informatief instrument dan ook vooral bedoeld als kwaliteitsinstrument, omdat het inzicht geeft in waar winst is te boeken in de dienstverlening. In 2017 is het aantal klachten licht gestegen ten opzichte van 2016 maar deze stijging is bijna niet noemenswaardig. Hoewel de klachtencoördinator ziet dat het aantal klachten zich positief ontwikkelt is er altijd ruimte voor verbetering.

Afhandelingstermijn

In 2017 zijn 7 klachten te laat afgehandeld. Dit is een aandachtspunt voor de klachtbehandelaars maar ook voor de klachtencoördinator zelf. Hier gaan wij beter op sturen.

Positief

Niet zozeer een aanbeveling maar wel goed om te benoemen: wanneer we de hoeveelheid klantcontacten, meldingen, aanvragen en taken van de gemeentelijke organisatie afzetten tegen het aantal klachten dan kan het aantal klachten relatief laag genoemd worden. Dit positieve beeld zorgt niet voor een verminderde aandacht voor klachten. Ieder klacht is belangrijk om van te leren.