Jaarverslag klachtbehandeling 2017

Klachtenverordening

Op basis van de Klachtenverordening Stichtse Vecht, brengt de klachtencoördinator jaarlijks een rapportage uit. Dit document beoogt die rapportage te zijn.

Procedure klachtbehandeling

Ingevolge hoofdstuk 9 “Klachtbehandeling” Algemene wet bestuursrecht (Awb), kunnen burgers over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht indienen. Bewust is daar een laagdrempelige manier voor in het leven geroepen: Klachten kunnen onder meer worden ingediend door gebruikmaking van een formulier dat via onze website te downloaden is. In de klachtenregeling is de procedure van klachtbehandeling (aanvullend op de wet) vastgelegd. Voorop staat dat klachten zoveel mogelijk in onderling overleg, informeel worden afgehandeld. Indien het toch tot een formele behandeling komt, dan wordt de procedure gevolgd zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb en de gemeentelijke klachtenregeling.

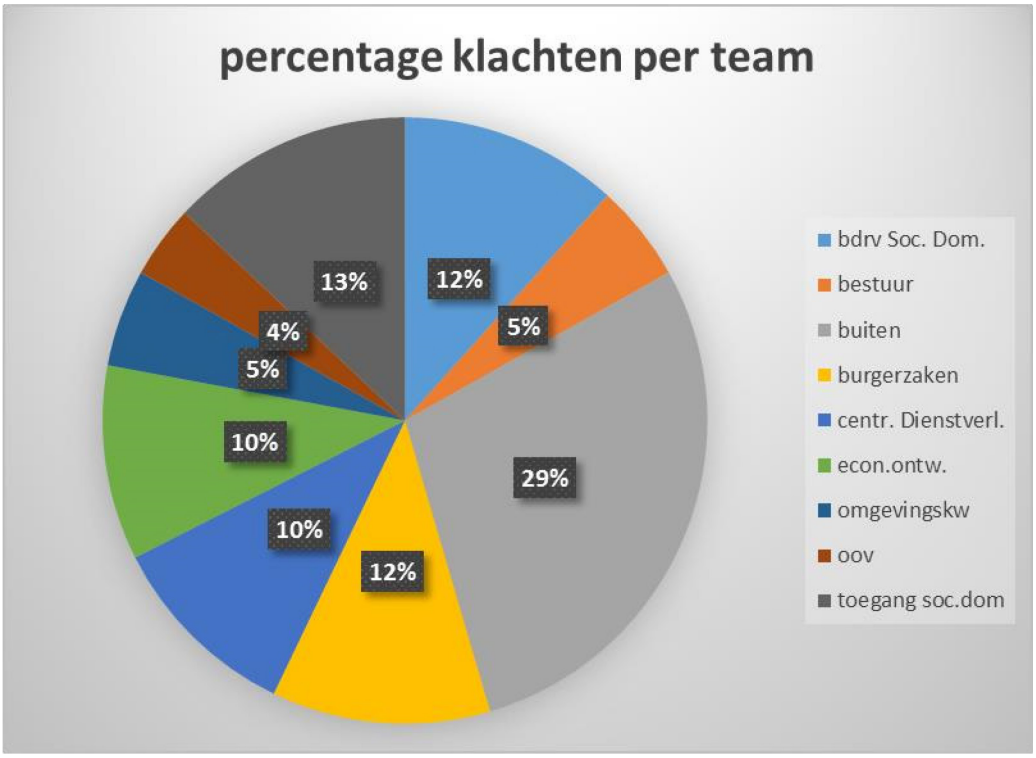
Geregistreerde klachten

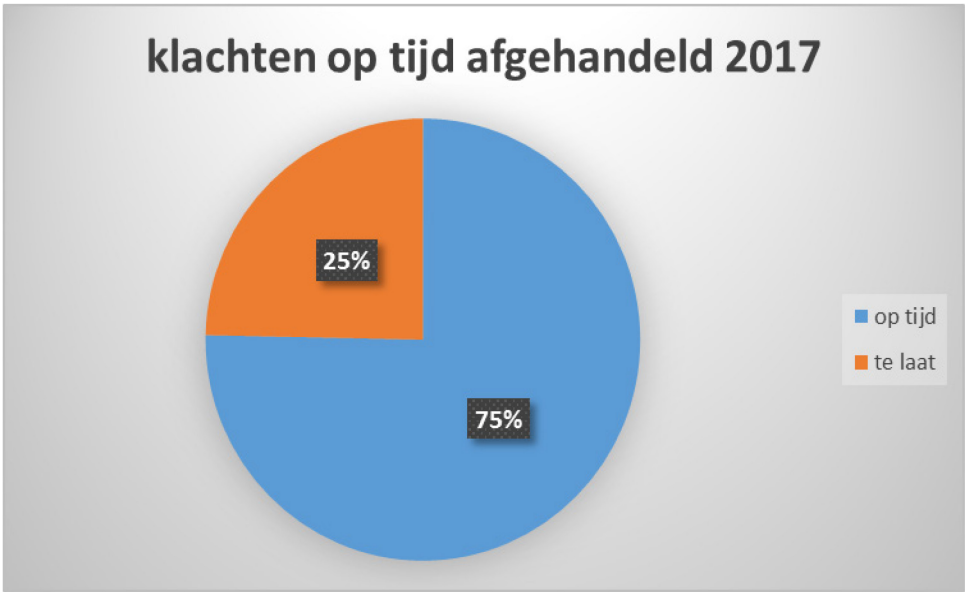
In 2017 zijn er 77 klachten ingediend. Ter vergelijking: In 2016 waren dit er 76. Dit aantal is dus min of meer gelijk gebleven. Een definitie van klacht ontbreekt in de wet. Daar heeft de wetgever bewust voor gekozen. Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. In de klachtenverordening Stichtse Vecht is een klacht als volgt omschreven: *Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon die onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzaam is*.

De meeste klachten had het team Buiten 22. Dit betreft te laat of niet reageren op verzoeken over snoeien van bomen, het groenonderhoud, rioolproblemen e.d.. Het Sociale Domein (Sociale Zaken incl. schuldhulpverlening en WMO) had er 19. In vergelijking met het voorafgaande jaar is het aantal klachten over het team Buiten gestegen en over het Sociaal Domein gedaald. In 2017 zijn er over afval acht klachten afgehandeld door het team Economie en Duurzaamheid. Voorheen was afval ondergebracht bij het team Buiten waar klachten over afval behandeld werden. De inhoudelijke oorzaak van de klachten ligt met name bij het invoeren in 2017 van een nieuwe regeling inzamelen papier. Verder zijn er 4 klachten over (leden van) het gemeentebestuur behandeld en 9 over burgerzaken. Centrale dienstverlening had 8 klachten. Omgevingskwaliteit en openbare orde/veiligheid 4 respectievelijk 3 klachten. Van de 77 ontvangen klachten waren er 58 binnen de termijn afgehandeld en 13 nog niet afgehandeld[1]. Er waren 35 klachten ongegrond, derhalve 42

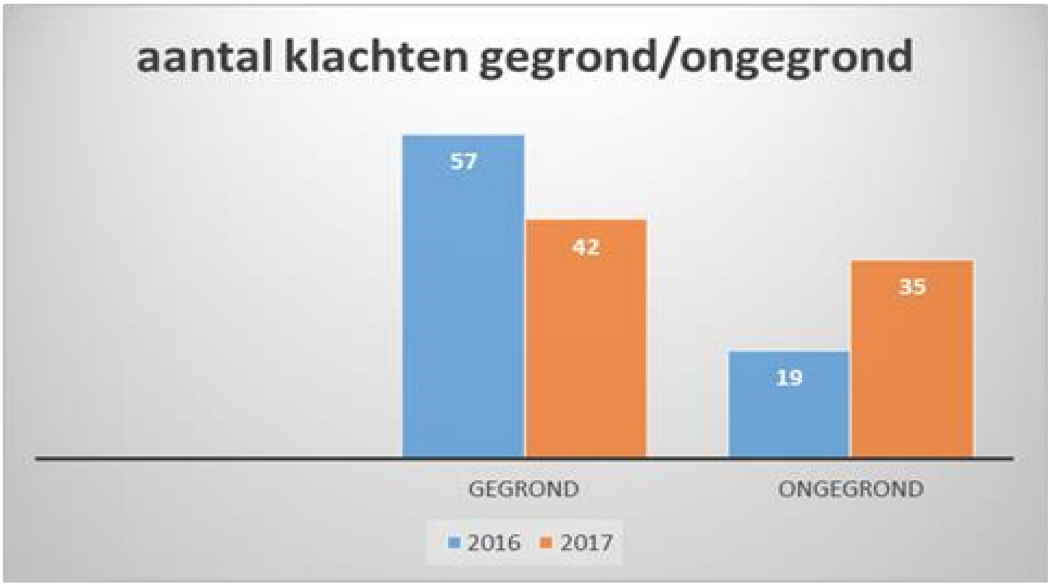
[1] Dit was de situatie op 31 december 2017; inmiddels zijn die klachten wel afgehandeld.

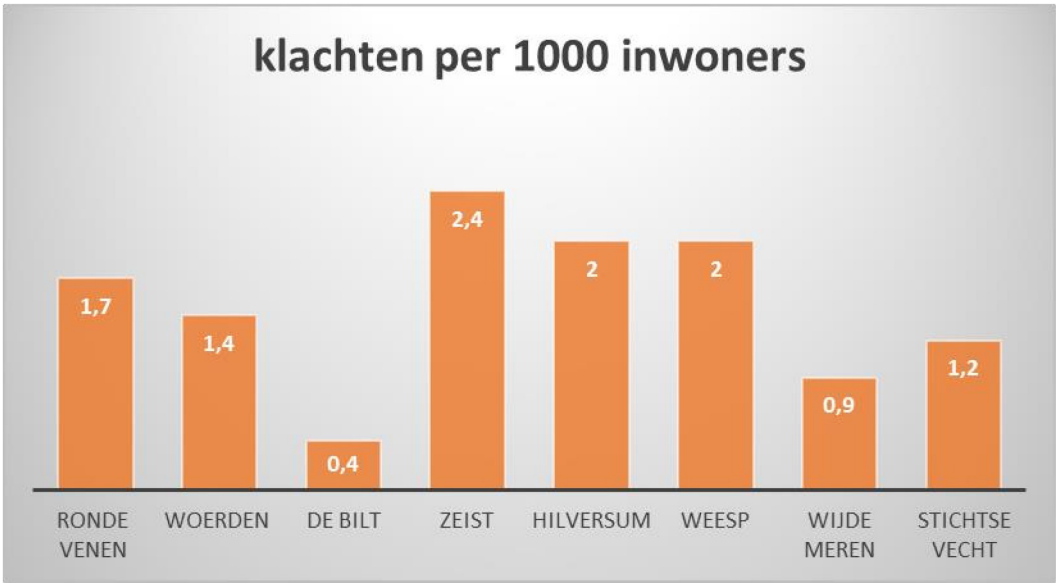
gegrond. In 2016 waren er 19 klachten ongegrond. In vergelijking met 2016 is het aantal klachten weliswaar stabiel gebleven, maar valt wel op dat er substantieel meer klachten ongegrond zijn.




klachten op tijd afgehandeld 2017
25%
75%
op tijd
te laat

vergelijking 2017 met 2016 klachten op tijd afgehandeld
TE LAAT
OP TIJD
19
20
58
56
2017
2016





De Nationale ombudsman

De gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Is men het niet eens met de beslissing op een ingediende klacht, dan kan men in tweede instantie de klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman. Het bureau van de Nationale ombudsman kreeg het afgelopen jaar 5288 klachten binnen over de gemeenten. Dat zijn er minder dan het jaar ervoor, toen er bijna 5900 klachten over

gemeenten werden geregistreerd. In 2017 hielp de Nationale ombudsman 29.380 mensen op weg die vastliepen bij de overheid. Het jaar ervoor waren dit er 35.000. In 2017 werd er in 21 gevallen door een inwoner van Stichtse Vecht een verzoekschrift ingediend bij de Nationale ombudsman. In 20 gevallen was het voor de Ombudsman niet nodig om een rapport uit te brengen. In 1 geval is er interventie gepleegd om de zaak alsnog tot een goed einde te brengen.
Van deze 21 gevallen zijn er:

8 terugverwezen naar de gemeente omdat men eerst bij de gemeente moet klagen;
10 doorverwezen naar andere instanties;
1 opgelost door interventie;
2 geen nader onderzoek na vooronderzoek.

"Tot een goed einde" betekent dat de indiener tevreden is gesteld.
Ter vergelijking: In 2016 werd er in 24 gevallen een verzoekschrift ingediend bij de No. Toen was het in 22 gevallen niet nodig voor de No om een rapport uit te brengen.

Informele afhandeling heeft de voorkeur

Met het behandelen van klachten streven we drie doelen na: we willen de relatie met de klant herstellen, het probleem van de klant (voor zover mogelijk) oplossen en leren van het voorval. Daarom staat het in contact komen met de klager in de klachtafhandeling centraal. In verband hiermee zijn er per team klantcoaches aangesteld. Zij nemen snel contact op en gaan open het gesprek aan. Op die manier kunnen we de relatie met de klant herstellen en werken aan een voor beide partijen werkbare oplossing. We merken dat klagers het persoonlijk contact met de gemeente zeer op prijs stellen. In plaats van een afstandelijk ambtelijk apparaat dat formele brieven stuurt, ontstaat er een gesprek van mens tot mens waarbij vaak direct de kou uit de lucht gehaald wordt en aan beide kanten meer begrip voor elkaars werkelijkheid ontstaat. Meestal lukt het om een klager in eerste instantie tevreden te stellen. Daarmee is de zaak opgelost en is het niet nodig een formele hoorzitting etc. te houden.

Prettig contact met de Overheid

In 2017 heeft een aantal collega's door middel van twee inspiratiesessies kennis kunnen maken met 'Prettig contact met de Overheid'. Prettig contact met de overheid' (PCMO) is een programma van het Ministerie van Binnenlandse Zaken dat een informele aanpak ofwel mediationvaardigheden in het contact tussen overheid en burgers bevordert. De aanpak is niet alleen informeel maar ook proactief en oplossingsgericht. Een procedure-gerichte aanpak is niet (meer) zaligmakend. Concreet betekent de methode: zo snel mogelijk contact zoeken met de betrokken klant(en) om te kijken of tot een voor alle partijen bevredigende uitkomst kan worden gekomen. De methode PCMO vergt dus een andere manier van werken.

Gestart wordt met het implementeren van deze proactieve en oplossingsgerichte manier van werken die beter aansluit bij de wensen en behoeften van de klant met als doel het verhogen van de aanvaardbaarheid van besluiten (en daardoor bijvoorbeeld het aantal bezwaarschriften en klachten

te verminderen), het verkorten van de doorlooptijden van procedures en tenslotte het vergroten van de waardering van de klant voor de gemeente.
Om deze doelstelling te bereiken worden betrokken medewerkers getraind in mediationvaardigheden en gesprekstechnieken. De trainingen worden toegesneden op de doelgroep (primaire beslissers en bezwaarmedewerkers/secretarissen van de Adviescommissie bezwaarschriften). De gemeente Stichtse Vecht koopt de basistraining en de 'training on the job' extern in. De betrokken medewerkers worden in kleine groepen (van maximaal 8 deelnemers) getraind. Gestart wordt binnen het sociaal domein en daarna worden ook andere afdelingen binnen de organisatie getraind. Naast het inkopen van een externe training voor het ontwikkelen van de juiste competenties van de betrokken medewerkers, wordt voor het begeleiden van de start van de implementatie een projectteam van interne collega's opgericht. Dit projectteam komt periodiek bij elkaar en voert de werkzaamheden uit om implementatie mogelijk te maken (hierdoor blijft het creëren en onderhouden van draagvlak voor de aanpak gewaarborgd). In het projectteam zitten medewerkers van verschillende afdelingen die de rol van 'ambassadeurs' op zich nemen om zo de informele aanpak zo breed mogelijk in de organisatie de manier van werken te laten zijn.

Verwachting

De verbeteracties zijn begin 2017 opgestart waardoor de effecten daarvan nog niet geheel zichtbaar zijn. Door efficiënt en klantgericht te werken en te leren van de situaties waarin het niet goed gaat, proberen we klachten te voorkomen. Dat neemt niet weg dat er altijd klachten zullen zijn. Waar gewerkt wordt worden fouten gemaakt en soms lopen de verwachtingen van de klant en de mogelijkheden van de gemeente te ver uiteen. Dit wordt een belangrijke uitdaging voor de komende periode.

Maarssen, 24 april 2018
De klachtencoördinator,
E.J. Albus