



Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 29 september 2020
Portefeuillehouder(s) : Burgemeester
Portefeuille(s) : Bestuurlijke zaken en juridische zaken
Contactpersoon : E. Timmerman
Tel.nr. : 8641
E-mailadres : timmerman.e@woerden.nl

Onderwerp:

Jaarverslag klachten 2019

Kennisnemen van:

het Jaarverslag klachten 2019

Inleiding:

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht registreert een bestuursorgaan het aantal schriftelijke klachten dat bij hem wordt ingediend en publiceert hij deze jaarlijks.

Het bijgevoegde, inmiddels vastgestelde, jaarverslag geeft inzicht in de door de gemeente Woerden ontvangen klachten over 2019.

Kernboodschap:

Voor het tweede jaar op rij zijn er minder klachten ontvangen. In 2019 werden dertig schriftelijke klachten ontvangen. In 2018 waren dat er 45 en in 2017 zestig.

In het jaarverslag worden aard en behandeling van de in 2019 ontvangen klachten nader beschouwd en worden aandachtspunten meegegeven voor klachtbehandeling in de (nabije) toekomst.

Zo is gebleken dat verhoudingsgewijs veel van de ingediende klachten in 2019 betrekking hebben op de communicatie met de gemeente. Het verdient daarom aanbeveling om aandacht te blijven houden voor het tijdig reageren op e-mails en telefoontjes en te zorgen voor een goede bereikbaarheid.

Verder is gebleken dat het aanwijzen van een vaste contactpersoon per team voor klachtbehandeling, zoals is gebeurd bij de teams Realisatie en Beheer en Afval en Reiniging, bijdraagt aan een voorspoedige afhandeling van klachten. Het verdient aanbeveling om te onderzoeken of ook in andere teams met een vaste contactpersoon kan worden gewerkt.

De aanbevelingen worden door directie en college overgenomen.

Financiën:

N.v.t.

Vervolg:

N.v.t.

Bijlagen:

Jaarverslag klachten 2019 (geregistreerd onder Corsanummer: 20i.05282)

Secretaris



M.H. Brander

Burgemeester



V.J.H. Molkenboer

Jaarverslag klachten 2019



Gemeente Woerden

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Klachtenprocedure	4
2.1 De interne klachtenprocedure	
2.2 De externe klachtenprocedure	
3. Cijfers	6
3.1 Aantal klachten	
3.2 Wijze van afhandelen	
3.3 Termijn	
3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman	
4. Aanbevelingen	10
4.1 Leren van klachten	
4.2 Communicatie over klachten	
5. Klachtenoverzicht	11

Meer informatie

Indien u vragen heeft naar aanleiding van dit jaarverslag dan kunt u terecht bij de klachtencoördinatoren:

Mevrouw mr. [naam]
[emailadres]

Mevrouw mr. [naam] (plaatsvervanger)
[emailadres]

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. Gedragingen van personen (ambtenaren, werknemers) die werken onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Klachten zien dus op gedragingen. Meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken, zoals bijvoorbeeld over een defecte straatlantaarn of een losliggende stoeptegel, vallen niet onder het begrip klacht in de zin van de Awb.

Klachtbehandeling vindt plaats in het belang van de burger én van het betrokken bestuursorgaan. Het behandelen van klachten kan leiden tot de oplossing van problemen, het herstel van vertrouwen in de overheid en verbetering van de dienstverlening. Een bestuursorgaan is op grond van de Awb verplicht klachten op een behoorlijke manier af te handelen. Ter controle dient het bestuursorgaan, op grond van artikel 9:12a van de Awb, de ingediende klachten te registreren en deze registratie te publiceren. De gemeente Woerden neemt de registratie op in haar jaarverslag. Voor u ligt het verslag van de gemeente Woerden over het jaar 2019. Dit jaarverslag bevat ook cijfers van de ingediende klachten over de jaren 2018 en 2017.

In het jaarverslag wordt in hoofdstuk 2 eerst kort ingegaan op de werkwijze die de gemeente Woerden hanteert bij de behandeling van klachten. Vervolgens vindt u in hoofdstuk 3 een overzicht van het aantal klachten, op welke teams de klachten betrekking hebben en op welke manier de klachten zijn afgehandeld. De cijfers over 2019 worden daarbij afgezet tegen de cijfers over 2018 en 2017. Het jaarverslag bevat een weergave van de schriftelijk ingediende klachten die als zodanig door de gemeente Woerden zijn geregistreerd. Tevens wordt ingegaan op de klachten die over de gemeente Woerden zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman. Naar aanleiding van de gepresenteerde cijfers worden in hoofdstuk 4 enkele aanbevelingen gedaan. Tot slot bevat hoofdstuk 5 van dit jaarverslag een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten over het jaar 2019.

2. Klachtenprocedure

Elk bestuursorgaan dient klachten te behandelen volgens het klachtrecht dat is neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb. De Awb maakt onderscheid tussen de interne en de externe klachtenprocedure.

Titel 9.1. betreft de interne klachtenprocedure, dat wil zeggen de klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf. Titel 9.2. ziet op de externe klachtenprocedure, dat wil zeggen de klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman. Voordat een klager zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden dient de klager eerst de interne klachtenprocedure te doorlopen.

2.1 De interne klachtenprocedure

In aanvulling op de wettelijke regeling in de Awb kent de gemeente Woerden een eigen klachtenregeling waarin de (interne) procedure voor klachtbehandeling is vastgelegd: de Klachtenregeling gemeente Woerden 2016 (hierna: de Klachtenregeling).

De Klachtenregeling regelt in de eerste plaats wie de klachtbehandelaar is. Richt een klacht zich bijvoorbeeld tegen het handelen van een medewerker dan is klachtbehandelaar de teammanager onder wiens verantwoordelijkheid deze medewerker werkzaam is. Uit de Klachtenregeling volgt verder dat de gemeente Woerden beschikt over een klachtencoördinator. Deze taak is belegd binnen het team Juridische Zaken, Inkoop en Veiligheid. De taak van klachtencoördinator is hoofdzakelijk het registreren van binnengekomen klachten, het doorgeleiden van deze klacht naar de klachtbehandelaar en het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten. In voorkomende gevallen adviseert de klachtencoördinator de teammanager over de afhandeling van de klacht.

Daarnaast regelt de Klachtenregeling op welke wijze klaagschriften door de gemeente Woerden worden afgehandeld. Sinds 2014 zet de gemeente Woerden actief in op een informele wijze van klachtbehandeling. Met de Klachtenregeling is deze wijze van klachtbehandeling geformaliseerd én leidend gemaakt. Een informele wijze van klachtbehandeling houdt in dat de verantwoordelijk klachtbehandelaar kort na ontvangst van de klacht persoonlijk contact zoekt met de klager om te onderzoeken of aan diens klacht tegemoet kan worden gekomen. Bijvoorbeeld, indien dat aan de orde is, door het maken van excuses of door het aanpassen van procedures. Indien de klager vindt dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, hoeft de klacht niet formeel behandeld te worden (artikel 9:5 Awb). Wel bevestigt de gemeente Woerden schriftelijk aan de klager wat eventueel is afgesproken.

Indien een klacht informeel niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of indien de klager daarom direct verzoekt, wordt een klacht via de formele procedure van de Awb afgehandeld. Op grond van de Klachtenregeling geeft de klachtencoördinator in dat geval toepassing aan de klachtadviesprocedure zoals beschreven in afdeling 9.1.3. van de Awb. Dat houdt in dat de klager en de beklagde officieel worden gehoord, dat van het horen verslag wordt gemaakt en dat de klachtencoördinator een proces-verbaal van bevindingen opstelt met een advies aan de klachtbehandelaar. Vervolgens neemt de klachtbehandelaar aan de hand van dit advies een beslissing over de klacht, stelt deze op schrift en stuurt de beslissing tezamen met het advies van de klachtencoördinator aan de klager.

Voor wat betreft de termijn van afhandeling van een klacht geldt op grond van het bepaalde in de Awb dat de klager binnen zes weken of, indien de klachtadviesprocedure wordt gevolgd (formele klachtafhandeling), binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Eventueel verder uitstel is mogelijk met instemming van de klager.

2.2 De externe klachtenprocedure

Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht door de gemeente Woerden is behandeld, kan de klager zich in tweede instantie wenden tot de Nationale Ombudsman. Naar aanleiding van een klacht probeert de Nationale Ombudsman steeds vaker door middel van bemiddeling (interventie) tot een oplossing van de klacht te komen. De Nationale Ombudsman kan echter ook besluiten een onderzoek te starten. Naar aanleiding van een dergelijk onderzoek brengt de Nationale Ombudsman een rapport uit waarin de bevindingen en een eindoordeel over de klacht (met eventuele aanbevelingen) staan opgenomen. Zowel de klager als de gemeente ontvangen van het

rapport een afschrift. Onder hoofdstuk 3 volgt een overzicht van het aantal klachten dat de Nationale Ombudsman in 2019 over gedragingen van de gemeenten Woerden heeft ontvangen en op welke wijze die klachten door de Nationale Ombudsman zijn afgedaan. De Nationale Ombudsman kan, naar aanleiding van een melding van een burger, ook eigenstandig om actie van de gemeente vragen.

3. Cijfers

3.1 Aantal klachten

In 2019 zijn er bij de gemeente Woerden 30 klachten ingediend die als zodanig zijn geregistreerd. In vergelijking met 2018 zijn dat er 15 minder. De geregistreerde klachten zijn vermeld in het, geanonimiseerde, klachtenoverzicht dat is opgenomen in hoofdstuk 5.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal geregistreerde klachten per team. Ferm Werk beschikt als Gemeenschappelijke Regeling over een eigen Klachtenregeling en brengt ook een eigen jaarverslag uit. Klachten over Ferm Werk die bij de gemeente Woerden worden ingediend worden wel geregistreerd maar ter afhandeling doorgestuurd aan Ferm Werk.

Wat opvalt is er wederom sprake is van een afname van het totaal aantal klachten. Verder is er geen sprake van uitschieters in een bepaald team of in meerdere teams.

Team	2019	2018	2017
Afval en Reiniging	6	12	9
College B&W	2	-	-
Ferm Werk	-	-	1
Juridische Zaken	-	1	4
Klant Contact Centrum	5	4	5
Realisatie en Beheer	2	9	6
Ruimtelijk Beleid en Projecten	1	-	-
Ruimtelijke Plannen	1	1	3
Sociaal Domein - 1e lijn ¹	4	1	9
Sociaal Domein - 2e lijn ²	1	3	3
Sociaal Domein – Beleid	-	2	-
Gegevensbeheer	-	3	2
Vastgoed	-	-	2

¹ Hieronder valt: WMO en Woerden Wijzer

² Hieronder valt: Schuldhulpverlening, de sociaal makelaars en het Regionaal Bureau Leerplicht

Communicatie	2	-	-
Openbare Orde en Veiligheid	-	2	-
Personeel en Organisatie	-	1	-
Vergunningen Toezicht en Handhaving	5	5	15
Wijkonderhoud	1	1	1
Totaal	30	45	60

3.2 Wijze van afhandelen

In 2019 is, overeenkomstig de Klachtenregeling, opnieuw gestuurd op het zoveel mogelijk informeel afhandelen van klachten. Als een klacht naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, hoeft niet de formele klachtprocedure, zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb en de Klachtenregeling, te worden gevolgd.

In enkele gevallen wordt niet toegekomen aan het afhandelen van een klacht. Op het moment dat blijkt dat een klacht geen betrekking heeft op een gedraging van de gemeente, maar bijvoorbeeld ziet op het niet nemen van een beslissing binnen de daarvoor geldende termijn, wordt de klacht niet in behandeling genomen. Ook komt het voor dat een klacht wordt ingediend, zonder dat daarbij een telefoonnummer wordt vermeld. Vanuit de gemeente wordt dan per mail gevraagd naar een telefoonnummer waarop contact kan worden opgenomen teneinde de klacht te bespreken. Wanneer de klager vervolgens niet meer van zich laat horen, kan de klacht niet inhoudelijk worden behandeld. Dergelijke gevallen hebben zich ook in 2019 voorgedaan.

In totaal zijn 30 klachten in behandeling genomen. In onderstaande tabel zijn de in behandeling genomen klachten die informeel zijn afgehandeld aangeduid als "opgelost". Hiermee wordt bedoeld dat tussentijds, meestal na telefonisch contact of een persoonlijk gesprek met de klager, een oplossing is gevonden voor het aan de klacht ten grondslag liggende probleem of dat de handelwijze van de gemeente naar tevredenheid van klager is toegelicht of uitgelegd. Ook kan het zijn dat de gemeente schriftelijk (per mail) richting klager heeft gereageerd naar aanleiding van een klacht en dat hierna geen reactie meer is gevolgd.

Ten aanzien van de klachten die formeel zijn afgehandeld is in de tabel aangegeven welk oordeel is gegeven over de klacht; gegrond, ongegrond, deels gegrond/deels ongegrond of deels ongegrond/deels geen oordeel.

Al met al kan worden geconcludeerd dat het aantal klachten voor het tweede jaar op rij is afgenomen. Het merendeel van deze klachten is op informele wijze afgehandeld. Het daarmee corresponderende percentage, 87%, is nagenoeg gelijk aan het percentage over 2018.

Afhandeling / oordeel	2019 (aantal)	2019 (%)	2018 (aantal)	2018 (%)	2017 (aantal)	2017 (%)
Opgelost (informeel)	26	87%	38	84%	39	65%
Gegrond	2	7%	-	-	-	-
Ongegrond	1	3%	-	-	6	10%
Deels gegrond / deels ongegrond			-	-	3	5%
Deels ongegrond / deels geen oordeel			-	-	1	2%
Overig	1	3%	7	16%	11	18%
Totaal	30	100%	45	100%	60	100%

3.3 Termijn

De wettelijke termijn waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld is zes weken of, indien de (formele) klachtadviesprocedure wordt gevolgd, tien weken. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Om te laten zien hoeveel klachten binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld en om een vergelijking met voorgaande jaren mogelijk te maken, is onderstaande tabel opgenomen.

Afhandelingstermijn	2019 (aantal)	2019 (%)	2018 (aantal)	2018 (%)	2017 (aantal)	2017 (%)
< 6 - 10 weken	29	97%	44	98%	49	82%
> 10 weken	1	3%	1	2%	11	18%
Totaal	30	100%	45	100%	60	100%

In 2019 zijn bijna alle klachten binnen een termijn van zes tot tien weken afgehandeld. Ten aanzien van één klacht was sprake van een afhandelingstermijn van meer dan tien weken. In dit specifieke geval heeft een verdaging van de behandeltermijn met vier weken plaatsgevonden. Aanleiding voor de langere behandeltermijn was dat klaagster na het klachtgesprek nog een geluidsopname zou toezenden, welke geluidsopname zou worden betrokken bij het advies en oordeel over de klacht. Daadwerkelijke toezending bleef uiteindelijk uit.

3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman

De gemeente is verantwoordelijk voor de eerstelijns afhandeling van klachten. Indien een klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente kan deze zich tot de Nationale Ombudsman wenden. Bij de afhandeling van een klacht via de formele klachtprocedure wordt een klager op deze mogelijkheid gewezen. Soms zoeken burgers direct contact met de Nationale Ombudsman. In de regel verwijst de Nationale Ombudsman de klager dan naar de gemeente of neemt het Bureau Nationale Ombudsman zelf contact op met de gemeente, waarna deze de klacht alsnog in behandeling kan nemen.

Onderstaand overzicht ziet op de door de Nationale Ombudsman over de gemeente Woerden ontvangen klachten. Het kan hierbij gaan om klachten waarbij al een formele klachtbehandeling door de gemeente heeft plaatsgevonden of om klachten waarover klager rechtstreeks contact heeft gelegd met de Nationale Ombudsman. Ter vergelijking zijn ook de cijfers over 2018 weergegeven.

Cijfermatig overzicht verzoeken 2019 (Nationale Ombudsman)		2018
In behandeling per 1-1-2019	0	0
Ontvangen van 1-1-2019 t/m 31-12-2019	2	0
Te behandelen	2	0
Afgedaan	2019	2018
Niet in onderzoek, totaal	0	0
Onderzoek - Met rapport	0	0
Onderzoek - Met rapportbrief	1	0
Onderzoek - Tussentijds beëindigd (interventie)	0	0
Onderzoek - Bemiddeling of goed gesprek	1	0
In behandeling per 31-12-2019	0	

4. Aanbevelingen

4.1 Leren van klachten

De gemeente streeft enerzijds naar het terugbrengen van het aantal klachten. Anderzijds streeft zij ernaar de klachten die worden ingediend op een tevredenstellende wijze te behandelen. Achter elke klacht zit een wens. Goed luisteren naar de klager of klaagster, een bepaalde handelwijze toelichten of uitleggen en indien aan de orde excuses aanbieden kan eraan bijdragen dat een klager of klaagster zich gehoord voelt, ook wanneer niet aan zijn of haar klacht tegemoet kan worden gekomen. Ook de bereidheid te leren van ingediende klachten en het, waar mogelijk, aanpassen van procedures of handelwijzen draagt daaraan bij.

In 2019 zijn voor het tweede jaar op rij minder klachten ingediend. Hoewel de ontvangen klachten zeer divers van aard zijn, valt op dat verhoudingsgewijs veel klachten betrekking hebben op de communicatie met de gemeente. Hierbij moet gedacht worden aan klachten over niet teruggebeld worden, slechte bereikbaarheid van ambtenaren of het niet reageren op e-mails. Teneinde het aantal klachten hierover in het bijzonder, maar ook het aantal klachten in het algemeen, terug te dringen verdient het aanbeveling aandacht te blijven vragen voor een tijdige beantwoording van e-mails en telefoontjes, bijvoorbeeld in teamoverleggen. Ook kan worden gedacht aan het gemeente breed vaststellen van een protocol met daarin termijnen voor de beantwoording van een e-mailbericht en het voldoen aan een terugbelverzoek.

4.2 Communicatie bij klachten

Wanneer een klacht wordt ontvangen is het belangrijk dat door of namens de klachtbehandelaar zo snel mogelijk contact wordt gelegd met de klager. De praktijk leert dat wanneer hiervoor een vaste contactpersoon beschikbaar is dit bijdraagt aan een voorspoedige afhandeling van de klacht. De teams Realisatie en Beheer en Afval en Reiniging beschikken over vaste contactpersonen. Gelet op de positieve ervaringen binnen deze teams verdient het aanbeveling ook door andere teams te laten onderzoeken of met een vaste contactpersoon kan worden gewerkt.

5. Klachtenoverzicht

	datum klacht	Team	Klacht ingediend over	Informeel?	Uitkomst
1.	23-01-2019	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Langdurige overlast van bouwverkeer door beleid gemeente met betrekking tot bebouwen losse kavels	Ja	Opgelost
2.	24-01-2019	Communicatie	Samenwerking met medewerker gemeente	Ja	Opgelost
3.	12-03-2019	Klant Contact Centrum	Kosten van en noodzaak medische keuring in verband met aanvraag gehandicaptenparkeerkaart	Ja	Opgelost
4.	07-03-2019	Klant Contact Centrum	Afwijzen pasfoto ten behoeve van identiteitsbewijs	Ja	Opgelost
5.	07-03-2019	College	Ervaren bejegening bij gesprek over ervaren woonoverlast en verlies huurwoning	Nee	Ongegrond
6.	13-04-2019	Afval en Reiniging	Tijdsverloop gemoeid met vervangen van door vuurwerk vernielden prullenbak	Ja	Opgelost
7.	01-05-2019	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Niet ingrijpen door boa's bij mishandeling die plaatsvond in hun nabijheid	Ja	Opgelost
8.	06-05-2019	Afval en Reiniging	Bejegening en betaalverplichting in verband met inleveren bouw- en slooafval bij de milieustraat	Ja	Opgelost
9.	24-05-2019	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Afhandeling en communicatie rond langslappende handhavingsskwestie	Ja	Opgelost
10.	06-06-2019	Klant Contact Centrum	Afhandeling verzoek gebruik postbus	Ja	Opgelost
11.	06-06-2019	Afval en Reiniging	Rijgedrag chauffeur van vuilniswagen gemeentelijke vuilnisophaaldienst	Ja	Opgelost
12.	18-06-2019	Realisatie en Beheer	Uitblijven reactie op mails betreffende dode boom op gemeentegrond tegenover woning	Ja	Opgelost
13.	10-07-2019	Afval en Reiniging	Bejegening en vaststelling bedrag in verband met inleveren bouw- en slooafval bij de milieustraat	Ja	Opgelost
14.	10-07-2019	Communicatie	(Herhaaldelijk) niet teruggebeld worden	Ja	Opgelost
15.	11-07-2019	Regionaal Bureau Leerplicht	Via Bureau Nationale Ombudsman: doen van melding bij Veilig Thuis	Nee	Gegrond

	datum klacht	Team	Klacht ingediend over	Informeel?	Oordeel
16.	24-07-2019	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Telefonische bereikbaarheid van boa's	Ja	Opgelost
17.	07-08-2019	Klant Contact Center	Onduidelijke bewegwijzering balies en betalen voor aflevering nieuw rijbewijs op huisadres	Ja	Opgelost
18.	04-09-2019	Realisatie en Beheer	Bejegening door verkeersregelaars bij afgesloten kruispunt	Ja	Opgelost
19.	16-09-2019	Woerden Wijzer	Communicatie rondom en werkwijze naar aanleiding van gedane zorgmelding	Ja	Opgelost
20.	17-09-2019	Ruimtelijke Plannen	Herhaaldelijk niet terugbellen naar aanleiding van vraag over bouwplan	Ja	Opgelost
21.	01-10-2019	Afval en Reiniging	Niet kenbaar gemaakt op website dat milieustraat gesloten was	Ja	Opgelost
22.	01-11-2019	Woerden Wijzer	"Ongewenste bemoeienis" door Woerden Wijzer	Ja	Opgelost
23.	04-11-2019	College	Fysieke bejegening door wethouder	Nee	Gegronnd
24.	19-11-2019	Afval en Reiniging	Bejegening door medewerker milieustraat	Ja	Opgelost
26.	20-11-2019	Woerden Wijzer	Algemene klacht over Woerden Wijzer	Ja	Opgelost
27.	03-12-2019	Wijkonderhoud	Herhaaldelijk niet terugbellen naar aanleiding van vraag over verlenging grafrechten	Ja	Opgelost
28.	17-12-2019	Ruimtelijk Beleid en Projecten	Herhaaldelijk niet terugbellen naar aanleiding van schademelding	Ja	Opgelost
29.	20-12-2019	Klant Contact Center	Ongenoegen over wijze waarop bezoekster balie werd aangesproken op het niet willen geven van een hand bij begroeting	Ja	Opgelost
30.	31-12-2019	Vergunningen Toezicht en Handhaving	Toon medewerker gemeente bij telefonische klacht over zoemend geluid warmtepomp tegenover huis	Ja	Opgelost