Neerijnen

# Jaarverslag Klachten 2012

## Gemeente Neerijnen

(Zaaknummer 13-16085-462)

De klachtencoördinator: mr. K.T.J. Hendriks-Horstman
Maart 2013

## 1. Inleiding

Als gemeente Neerijnen willen wij te allen tijde de dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van onze burgers. Eventuele klachten van burgers over de manier waarop een medewerker of bestuurder hem/haar te woord heeft gestaan of over de wijze van dienstverlening, nemen wij serieus en zien wij als gratis advies.

De klachtenbehandeling kent een interne klachtenprocedure en een externe klachtenprocedure. De interne klachtenprocedure is een verplichte voorfase voordat men terecht kan bij de extern bevoegde klachtinstantie, zoals een klachtencommissie, een decentrale ombudsman of de Nationale Ombudsman.

In dit jaarverslag wordt de verantwoording afgelegd over de klachtbehandeling in 2012, wat betreft aantallen en soorten.
Ook wordt verslag gedaan van de klachten die door de Nationale Ombudsman, waar Neerijnen bij is aangesloten, in behandeling zijn genomen.
Tevens wordt dit verslag benut als moment van bezinning: wat is goed gegaan? En wat verdient nog verdere aandacht?

De klachtenverordening is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het gaat om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid ten opzichte van een burger heeft gedragen. Gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan worden aangemerkt als gedragingen van dat bestuursorgaan.

De klachtenverordening heeft als doel de behandeling van de klachten zoveel mogelijk op uniforme wijze te laten plaatsvinden en zoveel mogelijk te standaardiseren. Dit komt een zorgvuldige behandeling van de klachten ten goede.

Beoogd wordt in elk geval daar waar het kan de klacht informeel af te handelen. De klachtenverordening voorziet hier ook in.

Omdat in voorgaande jaren geen verslagen zijn opgesteld, is helaas geen vergelijking te trekken uit de behandelwijze. De aantallen zijn wel in kaart gebracht.

Tot slot wordt opgemerkt dat de privacy van de klagers uiteraard zo veel mogelijk wordt gewaarborgd. Vandaar dat in dit verslag uitsluitend aantallen worden genoemd, die niet zijn terug te voeren op personen.

## 2. Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een andere heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. (artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht).

Klachten kunnen mondeling als schriftelijk worden ingediend. Voor mondelinge klachten gelden geen vormvereisten. De schriftelijke klachten wel.

Over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen van het bestuursorgaan kan geen klacht worden ingediend.
Wel kan worden geklaagd over gedragingen. Hieronder valt elk handelen of nalaten, zoals feitelijk handelen dan wel publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen.

Ingekomen klachten kunnen zien op verschillende gedragingen of zaken, onder te verdelen in verschillende ombudsnormen, zoals hieronder zal blijken.

Correcte bejegening
Deze norm heeft betrekking op het gedrag van de (individuele) ambtenaar en bestuurder tegenover de burger. Hieronder wordt verstaan dat de overheid zich in de contacten met de burger fatsoenlijk en hulpvaardig dient op te stellen. Uit een oogpunt van professionaliteit wordt een correcte bejegening ook verlangd in bijzondere situaties. Bij hulpvaardigheid wordt ook verstaan dat in sommige gevallen iets meer mag worden verwacht dan alleen juist doorverwijzen, zoals een actieve houding door even iets door te geven of op te zoeken.

Behandeltermijn
De behandeling van de aanvraag, brief of verzoek mag niet langer duren dan wettelijk is toegestaan. Als geen wettelijke termijn van toepassing is, wordt de termijn van acht weken redelijk geacht ("redelijke termijn" zoals bepaald in de Awb).

(Actieve) Informatieverstrekking en correspondentie
De gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie te verstrekken. Daarmee wordt ook uitdrukkelijk bedoeld het op korte termijn beantwoorden van brieven, dan wel het bevestigen van de ontvangst ervan. Het zorgdragen voor een juiste doorzending als de brief niet op de juiste plek is ontvangen en het verzenden van tussenberichten of verdagingberichten hoort hier ook bij. Het zonodig schriftelijk bevestigen van een gesprek behoort ook tot deze categorie.

Bereikbaarheid
De gemeente dient zowel telefonisch als fysiek goed bereikbaar te zijn. Er moeten voldoende openingstijden zijn en de gebouwen dienen voor iedereen toegankelijk te zijn. De wachttijden bij de publieksbalies horen ook bij deze categorie.

Uitvoeringspraktijk
Met deze norm wordt bedoeld dat er sprake is van een goede administratieve behandeling van brieven en verzoeken, dat er intern goed wordt afgestemd tussen de verschillende onderdelen van de organisatie en dat er goede interne informatieverstrekking en dossiervorming plaatsvindt.

Niet nakomen afspraak
In de organisatie geldt: 'Afspraak is afspraak'. Dit geldt niet alleen intern, maar ook Extern.

## 3. Klachtencoördinator en -behandelaars

Er is in de gemeente Neerijnen één klachtencoördinator. Deze functie is door het college ondergebracht bij de juridisch adviseur / juridisch controller van het team Bedrijfsvoering.

De klachtencoördinator is op basis van de verordening verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van de klachten en voor de voortgang van de behandeling.

Daarnaast heeft een klachtencoördinator een coördinerende en adviserende rol.

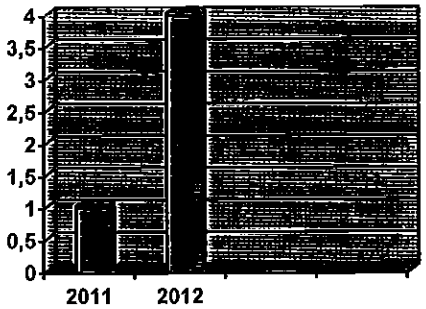
De klachtbehandelaars daarentegen zijn de personen die de klacht daadwerkelijk behandelen. Dit betreft altijd de verantwoordelijke van de persoon tegen wie de klacht zich richt. Zo is een manager verantwoordelijk voor de afwikkeling van een klacht gericht tegen een medewerker en de gemeentesecretaris voor een manager.

## 4. Aantal klachten

In onderstaande tabel toont het aantal klachten over de jaren 2011 en 2012 die bij de gemeente Neerijnen zijn binnengekomen. Op deze manier kan een vergelijking worden gemaakt met het voorgaande jaar.
De bedoeling is door het opstellen van een jaarlijks verslag betreffende ingekomen klachten over de lange termijn inzicht te verkrijgen over de hoeveelheid klachten. Dit is overigens ook een verplichting, maar werd nog niet eerder gehanteerd.

De opmerking zij vooraf gemaakt dat veel burgers een brief al snel bestempelen als een klacht, terwijl ze eigenlijk een bezwaar, beroep of melding bedoelen.

Een bezwaarschrift of beroepschrift is gericht tegen (het niet (tijdig) nemen van) besluiten van de gemeente.
Meldingen zijn klachten die bewoners hebben over bijvoorbeeld het openbaar groen of kapotte verlichting.
Deze 'klachten' zijn logischerwijs niet meegenomen in onderstaand overzicht.




1

*Tabel 1. Totaal aantal klachten die zijn binnengekomen bij de gemeente Neerijnen in 2011 en 2012*

Zoals men kan zien is het totaal aantal klachten in 2012 gestegen. Het aantal van vier klachten is echter nog steeds niet schrikbarend hoog.

Wat de reden is van deze stijging is ook niet te zeggen. De verschillende klachten zien allemaal op verschillende situaties en gedragingen. Het kan toeval zijn en niet per definitie iets zeggen over bijvoorbeeld een minder goede dienstverlening.
Het is wel een feit dat de maatschappij juridiseert en dat mensen steeds mondiger worden. Ook zijn burgers steeds beter op de hoogte van hun rechten en plichten.

In de toekomst zal in elk geval beter een vergelijking met voorgaande jaren kunnen worden gemaakt om te bezien of het aantal van vier klachten daadwerkelijk op toeval berust of dat er andere redenen aan ten grondslag liggen.

**5. Soort klacht**

De ingekomen klachten kunnen worden onderverdeeld in de volgende categorieën (een klacht kan zien op meerdere categorieën vandaar dat het aantal streepjes meer kan zijn dan het aantal klachten):

| Categorie | 2011 | 2012 |
|---|---|---|
| Correcte bejegening | I | I |
| Behandeltermijn | | |
| Informatieverstrekking | | I I I |
| Bereikbaarheid | | |
| Uitvoeringspraktijk | | I |
| Niet nakomen afspraak | | I |

De tabel geeft weer dat de klacht in 2011 zag op een (in)correcte bejegening.

Ook in 2012 was hiervan bij een klacht sprake.

Verder was er in 2012 één klacht die zowel zag op de informatieverstrekking/correspondentie als ook op de uitvoeringspraktijk.

Weer een andere klacht zag op de informatieverstrekking/correspondentie.

Tot slot zag de laatste klacht op zowel de informatieverstrekking/correspondentie als het niet nakomen van een afspraak.

## 6. Resultaat

Uit onderstaande tabel kan worden opgemaakt hoe de klachten zijn afgehandeld.

| Resultaat | 2011 | 2012 |
|---|---|---|
| Niet in behandeling genomen 1) | | |
| Gegrond | | |
| Ongegrond | | |
| Deels ongegrond | I | I |
| Nog in behandeling | | I I |
| Informeel afgehandeld | | I |

1) Een klacht wordt niet in behandeling genomen, wanneer over de gedraging al eerder een klacht is behandeld, bezwaar of beroep mogelijk is of de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden (artikel 9:8 Awb).

Uit bovenstaande tabel is af te leiden dat de klacht in 2011 deels ongegrond is verklaard en dus deels gegrond.

In 2012 was dit ook het geval bij één klacht. Verder is één klacht informeel afgehandeld, wat de voorkeur geniet en zijn twee klachten in 2013 nog steeds in behandeling.

## 7. Behandeltermijnen

De wettelijke behandeltermijn om een klacht af te doen is zes weken met de mogelijkheid deze termijn eenmaal te verdagen met vier weken.
Het doel hiervan is om de klager zekerheid te verschaffen dat de klacht vlot wordt afgehandeld.

Het gevolg van het niet halen van deze termijnen is dat de klager bij een bevoegde externe instantie, in het geval van de gemeente Neerijnen de Nationale Ombudsman, een klacht kan indienen. Daarbij blijft gemeente Neerijnen overigens wel verplicht om de klacht af te handelen.

Verder uitstel van de termijnen is wettelijk mogelijk, mits de klager daarmee instemt.

De gemeente Neerijnen heeft in geen enkel geval de behandeltermijn gehaald. De redenen hiervan zijn divers, onder meer:

- er is verder onderzoek nodig;
- er wordt op bestuurlijk niveau (nog) geen definitieve beslissing genomen;
- er spelen nieuwe feiten;
- de klachtbehandelaar en klachtencoördinator hebben zeer veel andere (prioritaire) zaken die afgehandeld moeten worden;

Er wordt in elk geval alles aan gedaan om de klachten zo spoedig als mogelijk af te wikkelen. Indien de termijn niet wordt gehaald, wordt de klager hiervan in kennis gesteld.
In geen enkel geval is er een klager bekend die zich heeft beklaagd over het feit dat behandeltermijnen niet worden gehaald.

## 8. Bevindingen en conclusies

Gelet op het voorgaande kan worden gesteld dat over de jaren 2011 en 2012 de hoeveelheid klachten laag is te noemen, ondanks de stijging in 2012 ten opzichte van 2011.
Waaraan de stijging te wijten is, kan in dit stadium niet worden aangegeven. Het zou op toeval kunnen berusten.

Desondanks blijft het feit dat er klachten bij de gemeente binnenkomen een punt van aandacht. Het betekent dat er ergens in het proces bij de burger ergernis, frustratie, boosheid of een andere emotie is ontstaan. Vaak is dit de achterliggende gedachte van het indienen van een klacht. Dit is ook vaak terug te zien in het bezwarentraject.

Daarom is het ook zo belangrijk om premediation toe te passen om op een informele afhandeling te kunnen aansturen. Daarbij staat de juridische procedure niet centraal maar het daadwerkelijke probleem van de klager.

Mediation is een vorm van conflictbemiddeling waarbij de betrokken partijen hun geschil zelf proberen op te lossen. De mediator faciliteert - volgens een bepaald stramien - het proces waarbij partijen met elkaar in gesprek gaan en uiteindelijk onderhandelen over een oplossing die voor alle partijen bevredigend is. De mediator is hierin geen partij, maar een neutrale (proces-)begeleider. In dit proces gaat het niet enkel over de juridische vraag. Alle aspecten die voor partijen een rol spelen, komen aan de orde. Wanneer de door een mediator gebruikte vaardigheden worden toegepast bij de behandeling van geschillen, spreekt men in dit kader van premediation.

Door veel aandacht te schenken aan persoonlijk contact (een telefoontje, een gesprek) en de klager zijn verhaal te laten doen, voelt hij zich begrepen. Begrip kweken, kan ervoor zorgen dat een klager zijn klacht intrekt of genoegen neemt met een ongegrondverklaring.

De aard van de klachten die in 2012 zijn binnengekomen, lagen op diverse gebieden of ombudsnormen, zoals de informatieverstrekking/correspondentie en de correcte bejegening.

In elk geval is op het gebied van de behandeltermijn en de bereikbaarheid van de gemeente geen enkele klacht op binnengekomen.

In 2013 zal in elk geval de afhandeling in tijd en kwaliteit alle aandacht behouden. Daarnaast zal worden ingezet op het voorkomen van klachten om zo een voortdurende verbetering van de effectiviteit van de klachtenregeling te bewerkstelligen.

# BIJLAGE 1 OVERZICHT VERZOEKSCHRIFTEN NATIONALE OMBUDSMAN

de Nationale ombudsman

**Overzicht verzoekschriften** **Datum: 22-02-2013**

**Gemeente Neerijnen**

**Cijfermatig overzicht verzoekschriften**

| | |
|---|---|
| In behandeling per 01-01-2012 | 0 |
| Ontvangen van 01-01-2012 tot en met 31-12-2012 | 2 |
| Te behandelen | 2 |
| Afgedaan | |
| 1) Niet in onderzoek, totaal | 1 |
| 2) Onderzoek | |
| a. met rapport | 1 |
| b. met rapportbrief | 0 |
| c. tussentijds beëindigd (interventie) | 0 |
| d. bemiddeling | 0 |
| In behandeling per 31-12-2012 | 0 |

**Overzicht verzoekschriften** **Datum: 22-02-2013**

**Gemeente Neerijnen**

**Dossiers afgedaan in periode 01-01-2012 t/m 31-12-2012**

| | |
|---|---|
| Dossiernummer | 201203554 |
| Afdoeningswijze | rapport na onderzoek |
| Rapportnummer | 20120188 |
| Datum ontvangst | 14-03-2012 |
| Datum afhandeling | 26-11-2012 |
| Onderwerp | x |

| | |
|---|---|
| Dossiernummer | 201206530 |
| Afdoeningswijze | verwijzen of informeren (overheid) |
| Rapportnummer | |
| Datum ontvangst | 21-05-2012 |
| Datum afhandeling | 10-07-2012 |
| Onderwerp | Verzoekster klaagt over verkeersoverlast bij haar in de wijk (men rijdt te hard). Zij heeft hierover geklaagd bij de politie en de gemeente, maar die verwijzen naar elkaar. We hebben de gemeente verzocht de klacht op een constructieve wijze in behandeling te nemen, wellicht in samenspraak met de politie. De gemeente liet weten de klacht op te pakken en verzoekster te benaderen. |

Het is mogelijk dat u bij een dossiernummer als onderwerp ziet vermeld: nvt. In dat geval is sprake van één van onderstaande mogelijkheden. Het bericht is:

- voor kennisgeving aangenomen;
- ingetrokken voor behandeling;
- een vraag die is beantwoord;
- onvoldoende duidelijk wegens gebrek aan informatie.

Als u bij een dossier geen onderwerp ziet vermeld, dan is het dossier nog niet inhoudelijk beoordeeld.