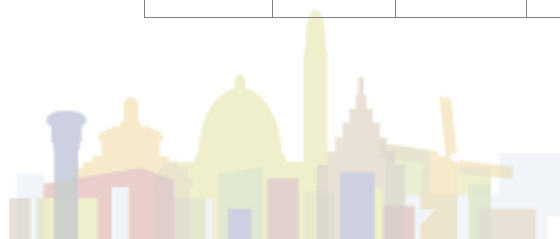


Jaarverslag Klachtenbehandeling 2019

| | |
|----------------------------------|--|
| Document: | Klachtenjaarverslag 2019 |
| Auteur: | Frans van den Hurk / THRM |
| Goedgekeurd door: | College van burgemeester en wethouders d.d. |
| InProces document: | ??? |
| Vertrouwelijkheidsclassificatie: | Openbaar |

| Datum | Versie | Auteur | Omschrijving van de aanpassing |
|-------|--------|--------|--------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |



Inhoud

Voor u ligt het jaarverslag klachtenbehandeling 2019 van de gemeente Waalwijk. Op grond van artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht (Awb) brengt de klachtencoördinator jaarlijks schriftelijk verslag uit over de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 Awb. De burgemeester ziet op grond van artikel 170, eerste lid, onder e, Gemeentewet toe op een zorgvuldige behandeling van klachten.

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten over gedragingen van ambtenaren en bestuurders in het jaar 2019. Om een vergelijking te kunnen maken zullen ook de cijfers van het jaar 2018 vermeld worden. Het jaarverslag geeft inzicht in de hoeveelheid en de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Verder worden in het jaarverslag de leereffecten aangegeven. Daarnaast wordt inzicht gegeven in de behandeling van klachten door de Ombudscommissie Waalwijk en wordt kort ingegaan op de aanbevelingen van deze commissie.

Om een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten in goede banen te leiden zijn door het college klachtencoördinatoren aangewezen. De klachtencoördinator behandelt de klachten over gedragingen van medewerkers en bestuurders, onder de verantwoordelijkheid de burgemeester en het college van de gemeente Waalwijk.

De griffie van de raad behandelt klachten over gedragingen van de raad of individuele leden daarvan. De klachtencoördinator heeft op die klachtenbehandeling geen zicht, en zodoende valt deze buiten de reikwijdte van dit verslag.

Visie

De gemeente Waalwijk heeft klantgerichtheid hoog in het vaandel staan en wil haar dienstverlening zo goed mogelijk op de wensen van haar inwoners afstemmen. Iedere klacht wordt dan ook beschouwd als een advies van een inwoner aan onze gemeente, waarmee de dienstverlening kan worden verbeterd.

“Klachten bieden kansen”: een klacht is een kans om het beter te gaan doen. Deze gedachte vormt dan ook het uitgangspunt bij de gemeente Waalwijk.



Samenvatting

Aantallen

| | 2019 | 2018 | |
|---|------------------|------------------|------|
| Ingediende klachten | 73 | 55 | + 17 |
| Afgehandelde klachten | 61 ^{*1} | 52 ^{*2} | + 9 |
| Ingetrokken klachten | 52 | 45 | + 6 |
| Formeel afgehandeld | 9 | 7 | +2 |
| Niet-ontvankelijk | 2 | 2 | + 0 |
| (gedeeltelijk) gegrond/terecht | 1 | 2 | - 1 |
| Ongegrond/onterecht | 6 | 3 | + 3 |
| Afgehandelde klachten binnen zes weken | 46 (75%) | 41 (79%) | + 5 |
| Afgehandelde klachten binnen tien weken | 11 (18%) | 9 (17%) | + 2 |
| Afgehandelde klachten ná tien weken | 4 (7%) | 2 (4%) | + 2 |

*1 In 2019 hadden 6 afgehandelde klachten betrekking op 2018

*2 In 2018 hadden 5 afgehandelde klachten betrekking op 2017.

Constateringen

- Het aantal ontvangen klachten is in 2019 gestegen ten opzichte van het aantal klachten in 2018;
- Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgedaan is gedaald;
- Het aantal ingetrokken klachten is gestegen, met name dankzij premediation;
- Het aantal klachten dat formeel afgehandeld moest worden, is relatief zeer klein ten opzichte van het aantal gedragingen dat jaarlijks plaatsvindt door en namens de bestuursorganen. Dit geldt al helemaal voor de klachten die terecht bevonden zijn.



1. Inleiding

Een zorgvuldige klachtbehandeling is gericht op een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en op een verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening. Iedere klacht kan daarom gezien worden als een gratis advies. Het interne klachtrecht is sinds 2003 vastgelegd in de Klachtenregeling Waalwijk 2003 Waalwijk. De gemeente heeft enkele klachtencoördinatoren die de behandeling van de klacht begeleiden.

Volgens de verplichtingen uit artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), en artikel 3.1, tweede lid van de Klachtenregeling Waalwijk 2003 wordt er jaarlijks een verslag uitgebracht. Het gaat om klachten over gedragingen van ambtenaren of bestuurders naar de burgers. Hierbij kan gedacht worden aan het nalaten van een handeling, het niet tijdig beantwoorden van brieven, e-mails of de persoonlijke bejegening. Het gaat hier niet om inhoudelijke zaken zoals de melding over een stoeptegels, omgevallen boom etc. Hiervoor is een meldingstraject ingesteld. Wanneer deze meldingen echter niet adequaat worden opgepakt en resulteren in herhalingen van dezelfde melding en het uitblijven van adequaat antwoord, dan valt een klacht daarover wel onder de klachtenregeling. Het gaat hier dan om het nalaten van een handeling.

In hoofdstuk 2 worden het aantal ingekomen klachten en de aard van deze klachten inzichtelijk gemaakt. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van de afgehandelde klachten besproken. Ook wordt nagegaan in hoeverre afhandeling van de klachten binnen de daarvoor bij wet gestelde termijn heeft plaatsgevonden en wat eventuele redenen van overschrijding van de termijn zijn. De klachten zijn geanonimiseerd, 'klager' kan zowel betrekking hebben op vrouwelijke als mannelijke klagers. In hoofdstuk 4 volgen de conclusies en aanbevelingen.



2. Ingekomen klachten 2019

2.1 Algemeen

Jaarlijks hebben medewerkers van de gemeente Waalwijk vele duizenden contactmomenten met derden. In het verslagjaar 2019 ontving de gemeente Waalwijk slechts 72 klachten. Deze klachten worden in eerste instantie via interne afhandeling of bemiddeling behandeld. Als dit niet leidt tot een oplossing, worden de klachten via de formele procedure overeenkomstig hoofdstuk 9 van de Algemeen wet bestuursrecht verder behandeld. In de volgende paragrafen wordt een cijfermatig overzicht gegeven van de in 2019 ingekomen klachten.

2.2 Totaal aantal ingediende klachten per organisatieonderdeel

| Team | 2019 | 2018 | |
|---|-----------------------|-----------|-------------|
| Werk, Inkomen, Jeugd & Zorg (WIJZ) | 15 | 13 | + 2 |
| Leefbaarheid, Toezicht & Handhaving (LTH) | 12 | 5 | + 7 |
| Beheer Openbare Ruimte & Vastgoed | 10 | 4 | + 6 |
| Buitendienst | 8 | 4 | + 4 |
| Maatschappelijke ontwikkeling (MAO) | 5 | 1 | + 4 |
| HRM & Ondersteuning (HRM-O) | 5 | 6 | - 1 |
| Vergunningverlening & Belastingen (VVB) | 3 | 4 | - 1 |
| Publiekszaken (PUB) | 3 | 6 | - 3 |
| Financiën en Inkoop (FIN) | 2 | 3 | - 1 |
| Overig/doorgestuurd | 1 | 3 | - 2 |
| Ruimte, Economie & Werk (REW) | 2 | 3 | - 1 |
| Concernstaf (CSTR) | 2 | 0 | + 2 |
| Burgemeester (bestuursorgaan) | 1 | 0 | + 1 |
| Informatie Beheer & Facilitaire zaken (IBF) | 1 | 0 | + 1 |
| Commissie bezwaarschriften | 1 | 0 | +1 |
| Ontwerp Openbare Ruimte (OOR) | 1 | 2 | - 1 |
| Sportbedrijf (SPO) | 0 | 1 | - 1 |
| ICT | 0 | 0 | + 0 |
| Totaal | 72¹ | 55 | + 17 |

¹ Er is één klacht ingediend tegen het uitblijven van een reactie van de burgemeester, deze klacht is om die reden niet aan een team te koppelen.



2.3 Aard van de ingediende klachten

De Nationale Ombudsman heeft de door hem geformuleerde behoorlijkheidsnormen (22) samengevat in vier kernwaarden. Bij de rubricering van klachten is aansluiting gezocht bij deze vier kernwaarden. In het geval dat een klacht ziet op meerdere kernwaarden is ervoor gekozen om deze in te delen bij de kernwaarde waar de klacht zich voornamelijk op richt.² Hieronder volgt een korte toelichting per kernwaarde:

A. Open en Duidelijk

De kernwaarde open en duidelijk gaat uit van het beginsel dat de gemeente transparant handelt. In deze rubriek vallen bijvoorbeeld klachten met betrekking tot de informatieverstrekking, motivering en het onvoldoende luisteren naar de inwoner.

B. Respectvol

De kernwaarde respectvol gaat ervan uit dat de gemeente haar inwoners correct behandelt. In deze rubriek vallen bijvoorbeeld klachten met betrekking tot de bejegening, het aanwenden van te zware middelen om het beoogde doel te bereiken, het ontnemen van procedurele mogelijkheden en het niet respecteren van grondrechten.

C. Betrokken en Oplossingsgericht

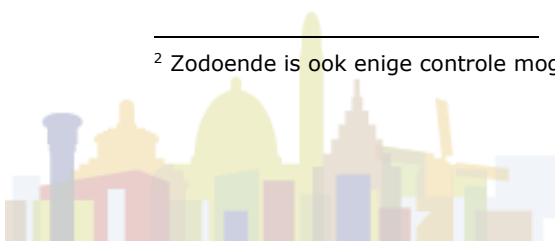
De kernwaarde betrokken en oplossingsgericht gaat uit van een gemeente die dicht bij haar inwoners staat en die de problemen van de inwoners voortvarend en zo goed mogelijk wenst op te lossen. In deze rubriek vallen daarom klachten over de handelingsnelheid van de gemeente, het niet bieden van maatwerk, en een niet coulante opstelling.

D. Eerlijk en Betrouwbaar

De kernwaarde eerlijk en betrouwbaar gaat uit van het integer, betrouwbaar en professioneel handelen van de gemeente. In deze rubriek vallen daarom klachten over bijvoorbeeld het niet nakomen van afspraken en het schenden van professionele normen. Ook vallen hieronder verwijten van partijdigheid en het niet juist afwegen van verschillende belangen.

In de onderstaande tabel zijn de ingekomen klachten ingedeeld in de rubriek waar de klacht zich voornamelijk op richt.

² Zodoende is ook enige controle mogelijk ten aanzien van de overige gegevens uit dit jaarverslag.



| | Open en Duidelijk | Respectvol | Betrokken en oplossingsgericht | Eerlijk en betrouwbaar |
|---|----------------------|------------|-----------------------------------|---------------------------|
| Werk, Inkomen, Jeugd & Zorg (WIJZ) | 2 | 2 | 5 | 6 |
| Leefbaarheid, Toezicht & Handhaving (LTH) | 2 | 4 | 3 | 3 |
| Beheer Openbare Ruimte & Vastgoed | 3 | 1 | 6 | 0 |
| Buitendienst | 1 | 1 | 6 | 0 |
| Maatschappelijke ontwikkeling (MAO) | 2 | 1 | 2 | 0 |
| HRM & Ondersteuning (HRM-O) | 1 | 4 | 0 | 0 |
| Vergunningverlening & Belastingen (VVB) | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Publiekszaken (PUB) | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Financiën en Inkoop (FIN) | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Overig/doorgestuurd | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Ruimte, Economie & Werk (REW) | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Concernstaf (CSTR) | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Burgemeester (bestuursorgaan) | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Commissie bezwaarschriften | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Informatie Beheer & Facilitaire zaken (IBF) | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Ontwerp Openbare Ruimte (OOR) | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Sportbedrijf (SPO) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ICT | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totaal | 15 | 18 | 29 | 10 |



3. Afgehandelde klachten 2019

In dit hoofdstuk wordt gereflecteerd op de klachten die in 2019 zijn afgehandeld. In paragraaf 3.1 wordt het algemene resultaat van de afgehandelde klachten weergegeven. In paragraaf 3.2 wordt de behandeltermijn inzichtelijk gemaakt. In paragraaf 3.3, 3.4. en 3.5 wordt inzichtelijk gemaakt welke klachten formeel of informeel zijn afgehandeld, dan wel zijn doorgezonden ter behandeling naar een andere organisatie of orgaan. In paragraaf 3.6 wordt ingegaan op de inzichtelijkheid van de klachtenprocedure en de actualiteit van de verordening. Tot slot worden in paragraaf 3.7 kort de resultaten van de ombudscommissie van Waalwijk weergegeven, omdat ook die gegevens betrekking hebben op de klachtafhandeling in eerste lijn.

3.1 Resultaat afgehandelde klachten

Veel klachten worden informeel opgelost. Het gaat om 46 van 61 klachten. Sinds medio 2008 wordt premediation toegepast in de klachtenprocedure. Er wordt zo snel mogelijk na binnenkomst van de klacht telefonisch contact met de klager opgenomen door de voor de gedraging verantwoordelijke teammanager. De klager wordt dan in de gelegenheid gesteld om de klacht mondeling toe te lichten. Daarbij wordt een luisterend oor geboden. Vervolgens wordt door de teammanager getracht om te komen tot een informele afhandeling. Er wordt gezocht naar een mogelijkheid om de klager tegemoet te komen en daarmee een formele procedure te voorkomen.

Met invoering van het project "de informele aanpak" zal, tegen de achtergrond van het in een zo vroeg mogelijk stadium wegnemen van ontevredenheid, nog meer de aandacht komen te liggen op vroegtijdig overleg met betrokkene, zodat deze niet de behoefte heeft een formele klacht in te dienen.

| | 2019 | 2018 |
|---|------|------|
| Aantal ingediende klachten | 73 | 55 |
| Aantal afgedane klachten, waarvan: | 61 | 52 |
| (Gedeeltelijk) gegrond | 1 | 2 |
| Ongegrond | 6 | 3 |
| Niet-ontvankelijk | 2 | 2 |
| Ingetrokken / informeel afgehandeld | 46 | 45 |
| Doorgestuurd | 6 | 0 |



3.2 behandeltermijnen

De wettelijke termijn voor de behandeling van klachten bedraagt zes weken, met een mogelijkheid om deze met vier weken te verdagen³. Snel en adequaat reageren is van groot belang voor een goede klachtbehandeling. Het draagt ook bij aan het meewerken van de klager aan de informele oplossing van zijn klacht. Daarom wordt ook geprobeerd de klacht weg te nemen binnen één tot twee weken. Voor het geval dat niet lukt en er een formele procedure gevolgd moet worden, is het van belang de wettelijke termijn in acht te nemen.

In 2019 is 93% van de behandelde klachten tijdig afgehandeld, in 2018 was dit 96%.

De reden voor het niet halen van de wettelijke termijn bij een klein aantal klachten (4 in 2019, 2 in 2018) is voornamelijk gelegen in de complexiteit van deze klachten.

| Team | 2019 | 2018 |
|---|------|------|
| Afgehandelde klachten binnen zes weken | 75% | 79% |
| Afgehandelde klachten binnen tien weken | 18% | 17% |
| Afgehandelde klachten ná tien weken | 7% | 4% |

3.3 Formeel behandelde klachten

In 2019 zijn er negen klachten formeel afgehandeld. Hiervan zijn zes klachten ongegrond, twee niet-ontvankelijk en één gegrond verklaard.⁴

Hieronder worden de formeel behandelde klachten in het kort nader toegelicht:

KL18/051

Klacht inzake afhandeling beslissing op bezwaar

Klager klaagt over het niet tijdig verzenden van de verdagingsbrief, onduidelijkheid met betrekking tot de behandeltermijn, het onnodig rekken van de procedure, het niet gelijktijdig met het college ontvangen van het commissieadvies en verslag van de hoorzitting.

De verdagingsbrief is binnen de termijn en daarmee tijdig aan klager toegezonden, de hierin vermelde termijnen waren correct en de procedure is niet onnodig gerekt. De commissie Bezwaarschriften zendt geen adviezen en verslagen aan bezwaarmakers toe, aangezien zij adviseert aan het betreffende bestuursorgaan. Dat bestuursorgaan stuurt het advies en het verslag gelijktijdig met het verzenden van de beslissing op bezwaar.

| | |
|--|---------------------|
| Klacht ingediend op: | 27 november 2018 |
| Besluit genomen op: | 8 januari 2019 |
| Resultaat: | Kennelijk ongegrond |
| Afgehandeld binnen wettelijke termijn | JA |
| Aanbeveling t.g.v. klacht? | NEE |
| Naar ombudscommissie? | NEE |

³ artikel 9:1 Awb

⁴ Een viertal formeel behandelde klachten is door dezelfde klager ingediend, met betrekking tot nagenoeg dezelfde bestuurlijke aangelegenheid, namelijk KL18/051, KL19/040, KL19/045 en KL19/065.



KL19/001**Klacht inzake de klachtafhandeling RIBW en verzoek beëindiging financiering RIBW**

Klager klaagde over de wijze waarop de Regionale Instelling voor Beschermend en Begeleid Wonen (RIBW) zijn klacht heeft afgehandeld. Daarom is hij van oordeel dat het college als sanctie de bijdrage aan het RIBW moet beëindigen. De externe klachtencommissie van het RIBW heeft aanbevelingen gedaan aan het RIBW. Op basis van die aanbevelingen zijn aanpassingen doorgevoerd. Van een onjuiste afhandeling van de klacht door het RIBW is niet gebleken. Het verzoek om de financiering aan het RIBW te beëindigen is door het college tijdig beantwoord. Het college zag in deze klacht geen aanleiding om de financiering aan het RIBW te beëindigen en heeft het verzoek afgewezen.

| | |
|--|-----------------|
| Klacht ingediend op: | 9 januari 2019 |
| Besluit genomen op: | 31 januari 2019 |
| Resultaat: | Ongegrond |
| Afgehandeld binnen wettelijke termijn | JA* |
| Aanbeveling t.g.v. klacht? | NEE |
| Naar ombudscommissie? | NEE |

* klacht is op 19 september 2018 door de griffie van de gemeenteraad ontvangen. De klacht is echter pas op 9 januari 2019 door het college ontvangen, nadat klager op 3 januari 2019 bij de griffie geklaagd heeft geen antwoord te hebben gekregen.

KL19/010**Klacht inzake verstopte riolering**

Klager klaagde over het beleid met betrekking tot rioolverstoppingen. Klager heeft een derde ingeschakeld om onderzoek te verrichten naar de verstopping en deze de verstopping laten verhelpen. Door het handelen van klager heeft controle door de gemeente niet kunnen plaatsvinden. Op basis van het beleid komen de gemaakte kosten van het verhelpen van de verstopping dan niet voor vergoeding in aanmerking. De klager miste een coulante opstelling van de gemeente. Een klacht die zich richt tegen de inhoud van beleid is echter niet vatbaar voor een inhoudelijke klachtbehandeling.

| | |
|--|-------------------|
| Klacht ingediend op: | 21 maart 2019 |
| Besluit genomen op: | 23 augustus 2019 |
| Resultaat: | Niet-ontvankelijk |
| Afgehandeld binnen wettelijke termijn | NEE |
| Aanbeveling t.g.v. klacht? | NEE |
| Naar ombudscommissie? | NEE |

KL19/018**Klacht inzake gedragingen klachtencoördinator**

Klager klaagde over halsstarrig en destructief gedrag van een klachtencoördinator tijdens een telefoongesprek en in een mailbericht. Uit onderzoek is gebleken dat de desbetreffende klachtencoördinator zich niet onbehoorlijk heeft gedragen en dat de mail objectief en vriendelijk van inhoud is en allerminst een destructief karakter had.



| | |
|--|---------------|
| Klacht ingediend op: | 10 april 2019 |
| Besluit genomen op: | 29 mei 2019 |
| Resultaat: | Ongegrond |
| Afgehandeld binnen wettelijke termijn | JA |
| Aanbeveling t.g.v. klacht? | NEE |
| Naar ombudscommissie? | NEE |

KL19/040

Klacht inzake afhandeling AVG- verzoek

Klager klaagde over het niet nakomen van gemaakte afspraken in het kader van de afhandeling van zijn verzoek op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming. Deze afspraken waren inderdaad niet nagekomen, er is hiervoor excuses aangeboden.

| | |
|--|------------------|
| Klacht ingediend op: | 9 september 2019 |
| Besluit genomen op: | 4 december 2019 |
| Resultaat: | gegrond |
| Afgehandeld binnen wettelijke termijn | NEE |
| Aanbeveling t.g.v. klacht? | NEE* |
| Naar ombudscommissie? | NEE |

*In deze casus volgde geen aanbeveling, omdat inmiddels de gewenste informatie was verstrekt en er tussen partijen nieuwe afspraken waren gemaakt.

KL19/045

Klacht inzake uitblijven reactie burgemeester

Klager klaagde over het stelselmatig niet reageren op mails van klager door de burgemeester in diens hoedanigheid als lid en voorzitter van het college. Uit onderzoek is niet gebleken dat de burgemeester stelselmatig niet reageert op e-mails van klager. In de meeste gevallen bevatten de desbetreffende mails geen formele verzoeken en/of werd er niet om een reactie gevraagd. In de overige gevallen heeft de burgemeester gereageerd.

| | |
|--|---------------------|
| Klacht ingediend op: | 30 september 2019 |
| Besluit genomen op: | 15 november 2019 |
| Resultaat: | Kennelijk ongegrond |
| Afgehandeld binnen wettelijke termijn | JA |
| Aanbeveling t.g.v. klacht? | NEE |
| Naar ombudscommissie? | NEE |

KL19/059

Klacht inzake uithuiszetting

Klager klaagde over gedragingen uit 2011. Van feiten of omstandigheden waardoor klager niet eerder in staat zou zijn geweest om een klacht in te dienen, is niet gebleken. Deze klacht is te laat ingediend en daarom niet inhoudelijk behandeld.



| | |
|--|-------------------|
| Klacht ingediend op: | 23 oktober 2019 |
| Besluit genomen op: | 15 november 2019 |
| Resultaat: | Niet-ontvankelijk |
| Afgehandeld binnen wettelijke termijn | JA |
| Aanbeveling t.g.v. klacht? | NEE |
| Naar ombudscommissie? | NEE |

KL19/063

Klacht inzake niet terugbellen en onvoldoende groen onderhoud

Klager klaagde over het niet terugbellen en het niet tijdig en voldoende onderhouden van een gemeentelijke gazon. Klager heeft in gesprek met de klachtencoördinator verklaard te zijn teruggebeld. Uit verder onderzoek is gebleken dat het onderhoud van het gemeentelijke gazon volgens beleid is uitgevoerd.

| | |
|--|------------------|
| Klacht ingediend op: | 1 november 2019 |
| Besluit genomen op: | 28 november 2019 |
| Resultaat: | Ongegrond |
| Afgehandeld binnen wettelijke termijn | JA |
| Aanbeveling t.g.v. klacht? | NEE |
| Naar ombudscommissie? | NEE |

KL19/065

Klacht inzake niet helder informeren klachtenprocedure

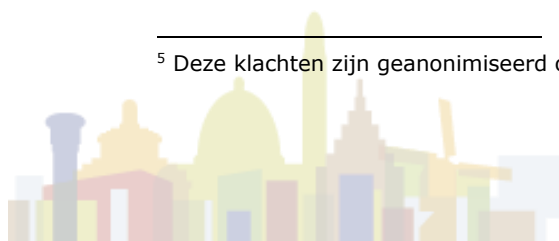
Klager klaagde over het niet volledig worden geïnformeerd over de klachtenprocedure. Klager is telefonisch geïnformeerd over de klachtenprocedure, de door klager gevraagde stukken zijn direct na het telefoongesprek met de klachtencoördinator aan klager toegezonden.

| | |
|--|---------------------|
| Klacht ingediend op: | 18 november 2019 |
| Besluit genomen op: | 4 december 2019 |
| Resultaat: | Kennelijk ongegrond |
| Afgehandeld binnen wettelijke termijn | JA |
| Aanbeveling t.g.v. klacht? | NEE |
| Naar ombudscommissie? | NEE |

3.4 Informeel behandelde klachten

Na ontvangst van een klacht wordt deze doorgezonden aan de manager van het team waar de klacht zich tegen richt. Aan de manager wordt gevraagd om zo snel mogelijk contact op te nemen met de klager. Vaak zijn klagers al tevreden als er bijvoorbeeld een luisterend oor wordt geboden of de handelswijze wordt voorzien van een nadere toelichting. In 2019 heeft dit geleid tot informele afhandeling van de onderstaande zesenvestig klachten.⁵ Zie onderstaand overzicht.

⁵ Deze klachten zijn geanonimiseerd op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming.



| | |
|----|---|
| 1 | uitblijven maatregelen tegen overlast |
| 2 | verloop aanbesteding dienstverlening parkeerbeheer |
| 3 | verkeersgedrag gemeentelijke diensten |
| 4 | onvoldoende informatie en medewerking gegeven |
| 5 | aanbesteding insteekhaven Waalwijk |
| 6 | gedragingen medewerker TMAO naar aanleiding klacht overlast burelen |
| 7 | m.b.t. regiovervoer n.a.v. incident op 28-01-2019 |
| 8 | M.b.t. vervangen parkeerplaatsen door snippergroen |
| 9 | m.b.t. optreden ambtenaar TWIJZ |
| 10 | m.b.t. handelen TWIJZ |
| 11 | onjuiste informatieverstrekking m.b.t. registratie doodgeboren kind |
| 12 | weghalen van borden overlast hondenpoep |
| 13 | verstopping / schoonspuiten riolering |
| 14 | kundigheid Wmo-consulent |
| 15 | m.b.t. afhandeling vernieuwing reisdocument |
| 16 | niet opruimen bladafval in tuin |
| 17 | Handelswijze baliemedewerker (parkeerkaartje) |
| 18 | Ongepast automatisch antwoord registratie doodgeboren kind |
| 19 | m.b.t. het niet verkrijgen van een parkeervergunning |
| 20 | m.b.t. ongewenste boodschap m.b.t. wachttijd door medewerker Zorgloket |
| 21 | uitblijven reactie op handhavingsverzoek |
| 22 | afhandeling melding (maaieren) |
| 23 | onjuist beschuldigen fraude hondenbelasting |
| 24 | uitblijven reactie op eerdere mail inzake grafrechten |
| 25 | behandeling vraag participatieverklaring |
| 26 | geen reactie op melding geluidsoverlast 1-5-2019 |
| 27 | behandeling aansprakelijkheidsstelling |
| 28 | m.b.t. administratieve fout belastingen |
| 29 | te hoge tarieven afleveren puin in milieustraat |
| 30 | Leges gehandicaptenparkeerkaart |
| 31 | m.b.t. uitblijven reactie gemeente inzake ligplaatsen haven Waspijk |
| 32 | Optreden buitengewoon opsporingsambtenaar |
| 33 | beschuldigingen drugsgebruik |
| 34 | gedragingen medewerker |
| 35 | niet handhaven verbod |
| 36 | m.b.t. niet terug gebeld worden na melding dixie op straat |
| 37 | m.b.t. handelwijze inzake oprit |
| 38 | m.b.t. geluidsoverlast sportclub en verkeer voetbalwedstrijden |
| 39 | lange wachttijd oplossen melding |
| 40 | onfatsoenlijke behandeling |
| 41 | niet bestellen van bloemen bij één vaste bloemist in Waalwijk en niet reageren op een brief aan de burgemeester |
| 42 | m.b.t. behandeling melding inzake verkeeroverlast |
| 43 | m.b.t. maaieren van nat gras |
| 44 | geen toelating klantenpanel team Wijz |
| 45 | wijze bekeuren BOA's |
| 46 | m.b.t. geen reactie op e-mails |



3.5 Doorgestuurde klachten

Een zestal klachten is ter behandeling doorgestuurd naar een andere instantie. De bestuursorganen van de gemeente Waalwijk waren ten aanzien van drie klachten niet het bevoegde gezag en die klachten zijn om die reden doorgestuurd.⁶ Twee klachten zijn doorgezonden aan door de gemeente ingeschakelde partijen die een eigen klachtenafhandelingstraject kennen.⁷ De klachtencoördinator ziet dan op afstand toe op een behoorlijke afhandeling. In één zaak heeft de burgemeester met instemming van de klager om de klacht direct ter behandeling door te zenden aan de Ombudscommissie van Waalwijk.

3.6 De klachtenregeling

De formele klachtenprocedure staat beschreven in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en in de 'Klachtenregeling Waalwijk 2003'. Uit ervaring blijkt dat klagers veelal geen behoefte hebben aan een formele klachtenprocedure. Daarom wordt bij iedere klacht eerst een informele procedure gevolgd. Hierover worden klagers in de ontvangstbevestiging van hun klacht geïnformeerd.

De huidige klachtenregeling is verouderd, bevat veel doublures van wat al in de wet is geregeld en sluit niet meer aan bij de huidige uitvoeringspraktijk. Het is echter van belang om klagers voorafgaand aan het indienen van een klacht inzicht te bieden in hoe de gehele klachtprocedure eruit ziet. Daarom wordt er momenteel gewerkt aan het actualiseren van de klachtenregeling.

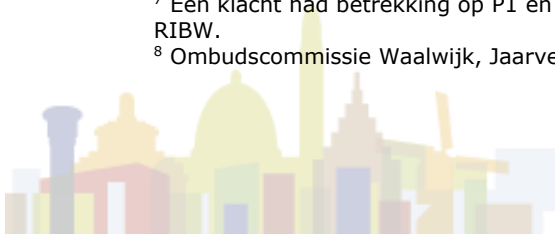
3.7 Klachtenbehandeling in tweede lijn: De ombudscommissie Waalwijk

Klagers die niet tevreden zijn met de beslissing op hun klacht door het bestuursorgaan van de gemeente, kunnen hierover binnen een jaar een oordeel vragen aan de Ombudscommissie Waalwijk. Dit is een onafhankelijke tweedelijns klachteninstantie die door de gemeenteraad van Waalwijk is ingesteld. In 2019 heeft deze commissie er zes verzoeken behandeld, waarvan er slechts één verzoek heeft geleid tot een formeel onderzoek met een eindrapport.⁸ Twee verzoeken zijn nog in behandeling, één verzoek is na informatie-uitwisseling niet doorgezet, één verzoek is opgelost na een verkennend gesprek en een interventie. Daarnaast is een verzoek niet verder in behandeling genomen omdat verzoeker geen informatie heeft aangeleverd. De ombudscommissie heeft hierover verslag gedaan in haar jaarverslag van 2019, en doet aan de hand daarvan diverse aanbevelingen.

⁶ De drie klachten richten zich tegen gedragingen (van medewerkers) van de Politie Zeeland- West-Brabant, Stichting leerrijk en Baanbrekers.

⁷ Een klacht had betrekking op P1 en een klacht richtte zich tegen gedragingen (van medewerkers) van het RIBW.

⁸ Ombudscommissie Waalwijk, Jaarverslag 2019. "Communicatie en kenbaarheid", 30 april 2020.



4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Algemeen

Al enkele jaren is een stijging van het aantal ingediende klachten waarneembaar. Het overgrote merendeel hiervan wordt informeel opgelost. In 2019 zijn er slechts negen klachten op formele wijze behandeld⁹. Gezien het groot aantal contactmomenten, is het aantal klachten dat wordt ingediend beperkt. Hieruit kan worden afgeleid dat de dienstverlening voor het overgrote deel van de gevallen naar behoren plaatsvindt. Dit neemt niet weg dat verbeteringen mogelijk zijn. Gezien het groot aantal klachten dat snel informeel wordt opgelost, blijft het voortzetten van premediation in de klachtenprocedure van groot belang. Ook aandachtspunten zijn het beter inzichtelijk maken van de klachtenprocedure en het aanpassen van de klachtenverordening aan de actuele situatie waaronder het inzetten van de informele aanpak.

4.2 Toename van klachten

Sinds 2017 is een stijging van het aantal klachten dat wordt ingediend waarneembaar.¹⁰ Dit heeft mogelijk verschillende oorzaken. Het beeld bestaat dat de gemiddelde Nederlander steeds mondiger wordt. Daarnaast is het indienen van klachten in deze periode laagdrempeliger geworden, door bijvoorbeeld de komst van het klachtenformulier op de website van de gemeente Waalwijk. Ook lijken klachten eerder te worden herkend.

Het verdient de aanbeveling om in te blijven zetten op klachtherkenning en het laagdrempelig maken en vervolgens houden van de mogelijkheid om klachten in te dienen. Immers elke klacht biedt een mogelijkheid om de dienstverlening verder te verbeteren.

4.3 Aard van de klachten

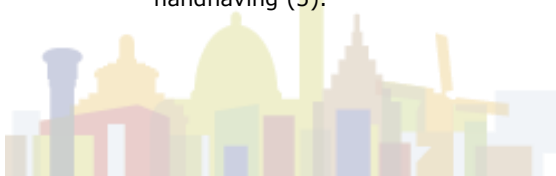
In 2019 werd er het meest geklaagd over ontbreken van een betrokken en oplossingsgerichte houding (29) en met name over het niet tijdig en/of onvoldoende slagvaardig handelen door de teams beheer openbare ruimte en vastgoed (6), de buitendienst (6), het team leefbaarheid, toezicht en handhaving (5) team WIJZ.¹¹ Deze klachten worden in overwegende mate snel en informeel opgelost. Het leidt in een formele procedure zelden tot een gegrond verklaring van een klacht.

Dit soort klachten duidt op een door de gemeente aangeboden dienstverlening die niet aansluit op de verwachtingen van de klagers. Daarom wordt aanbevolen om deze verwachtingen beter te managen. Zorg ervoor dat het voor de inwoner voldoende duidelijk is binnen welke termijn er een terugkoppeling op een melding kan worden verwacht. Indien de termijn onverhoopt niet gehaald wordt, communiceer dit dan tijdig.

⁹ waarvan vier klachten van dezelfde persoon met betrekking tot hetzelfde onderwerp

¹⁰ In 2017 waren er 34 klachten ingediend en in 2018 werden er 55 klachten ingediend.

¹¹ Het team beheer openbare ruimte en vastgoed (6), de buitendienst (6) en het team leefbaarheid, toezicht en handhaving (5).



4.4 behandeltermijn

De duur waarbinnen een klacht wordt afgehandeld, is licht toegenomen in vergelijking met vorig jaar. De oorzaak hiervan is voornamelijk gelegen in de stijging van het aantal ingediende klachten en de gelijkblijvende capaciteit. Gezien de aanhoudende stijging van het aantal klachten verdient het de aanbeveling om zo nodig tijdig extra capaciteit in te zetten. Daarmee kan worden gewaarborgd dat de klachtafhandeling binnen de wettelijke termijnen blijft plaatsvinden.

De gemiddelde behandeltermijn van een afgehandelde klacht was in 2019 ongeveer dertig dagen.¹² Gezien het aantal klachten dat op informele wijze is afgedaan verdient het de aanbeveling om te bezien of de informele procedure sneller doorlopen kan worden. Dit houdt ook in dat door de teammanagers prioriteit gegeven moet worden aan het bereiken van een informele oplossing. Verwacht wordt dat het project de informele aanpak een positieve bijdrage kan leveren aan het nog verder terugdringen van klachtprocedures. Het streven moet immers zijn dat voorkomen wordt dat betrokkenen klachten indienen, zodat aan het informeel of formeel oplossen daarvan minder tijd hoeft te worden besteed.

4.5 Team Werk, Inkomen Jeugd en Zorg

De meeste klachten zijn ingediend met betrekking tot het beleidsterrein van het team Werk, inkomen, jeugd en zorg (15). Dit is overeenkomstig het beeld van voorgaande jaren. Ook toen richtten de meeste klachten zich tegen gedragingen onder verantwoordelijkheid van dit team (13 in 2018 en 11 in 2017). De klachten zien voornamelijk op het schenden van de volgende behoorlijkheidsnormen: voortvarendheid, betrouwbaarheid en professionaliteit. In 2019 zijn er geen klachten tegen dit team op formele wijze afgehandeld.

4.6 Aanbevelingen ombudscommissie

Gezien het grote aantal klantcontacten en het relatief geringe aantal klachten (73 in 2019) is het aantal behandelde verzoeken zeer beperkt. Dit geeft geen aanleiding om de aanbevelingen van de ombudscommissie in een bijzonder en verontrustend daglicht te plaatsen en aan de uitvoering van deze aanbevelingen een zeer hoge prioriteit te geven. Uiteraard wordt bij gelegenheid bezien hoe de huidige werkwijze verbeterd kan worden.

¹² Zie bijlage 1: Gemiddelde behandeltermijnen per afdeling



Bijlage 1: Gemiddelde behandeltermijnen per afdeling

| Team | 2019 ¹³ |
|---|--------------------|
| Werk, Inkomen, Jeugd & Zorg (WIJZ) | 29 |
| Leefbaarheid, Toezicht & Handhaving (LTH) | 29 |
| Beheer Openbare Ruimte & Vastgoed | 24 |
| Buitendienst | 44 ¹⁴ |
| Maatschappelijke ontwikkeling (MAO) | 36 |
| HRM & Ondersteuning (HRM-O) | 36 |
| Vergunningverlening & Belastingen (VVB) | 15 |
| Publiekszaken (PUB) | 10 |
| Financiën en Inkoop (FIN) | 52 |
| Ruimte, Economie & Werk (REW) | 25 |
| Concernstaf (CSTR) | 58 |
| Informatie Beheer & Facilitaire zaken (IBF) | 1 |
| Ontwerp Openbare Ruimte (OOR) | 21 |
| Gemiddeld aantal dagen | 30 |

¹³ De getallen zijn afgerond naar boven op hele dagen.

¹⁴ Dit gemiddelde is vanwege de behandeling van één klacht ver boven gemiddeld.

