

Jaarverslag Klachten 2020

Gemeente Lansingerland

Inhoud

1	Inleiding en samenvatting	3
1.1	Grondslag en doel klachtbehandeling	3
1.2	Klachtenprocedure	3
1.3	Samenvatting cijfers 2020	3
2	Cijfermatig inzicht.....	4
2.1	Aantal ingekomen klachten	4
2.2	Trend aantal klachten 2015- 2020	6
2.3	Oorzaak toename klachten in 2020.....	6
2.4	Afgehandelde klachten	7
2.5	Doorlooptijd.....	7
2.6	Aantal ontvankelijke klachten per team.....	8
2.7	Aard van de klachten	10
2.8	Wijze van afhandeling	12
2.9	Oordeel naar aanleiding van de klacht.....	12
2.10	De Nationale ombudsman	14
3	Leerpunten.....	15

1 Inleiding en samenvatting

1.1 Grondslag en doel klachtbehandeling

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hebben burgers de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de gemeente over een gedraging van (een ambtenaar van) de gemeente. De gemeente Lansingerland heeft de wettelijke regeling in de Awb nader geconcretiseerd in de Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016. Het doel van de klachtbehandeling is de burger op weg te helpen en de organisatie voor de toekomst te laten leren van de klacht. Een klacht biedt de kans om fouten te herstellen en te reflecteren op het functioneren van de organisatie. Hierdoor wordt de kwaliteit van dienstverlening verbeterd en het vertrouwen van de burger in de organisatie hersteld.

1.2 Klachtenprocedure

Het uitgangspunt bij de klachtbehandeling is te proberen de klacht van de klager op te lossen en lering te trekken uit eventuele onvolkomenheden. In eerste instantie wordt door de direct leidinggevende van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, geprobeerd de klacht op te lossen door het gesprek met de klager aan te gaan. Dit betreft de informele klachtbehandeling.

Indien de klager hierna nog niet tevreden is, kan de klacht formeel worden behandeld door de klachtencoördinator. Tijdens de formele klachtbehandeling wordt de klacht onderzocht door de klachtencoördinator, onder andere door middel van het horen van zowel de klager als de betrokken medewerker en diens leidinggevende. Vervolgens wordt een besluit genomen, waarin de bevindingen van het klachtenonderzoek naar voren komen en waarin een conclusie over de klacht wordt getrokken.

In het geval de klager na het doorlopen van de formele procedure nog niet tevreden is, bestaat voor de klager de mogelijkheid om de klacht te laten onderzoeken door de Nationale ombudsman.

1.3 Samenvatting cijfers 2020

- In 2020 zijn er in totaal 170 klachten binnengekomen.
- Daarvan waren er 102 ontvankelijk en 68 niet-ontvankelijk.

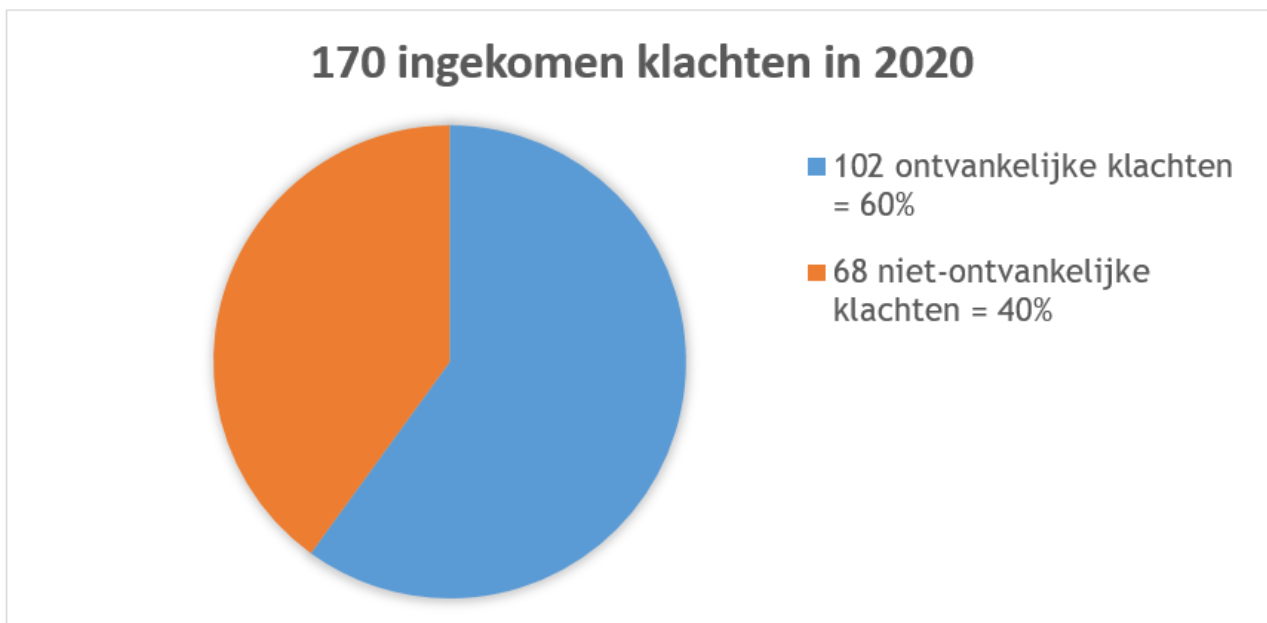
- In totaal zijn er in 2020 100 ontvankelijke klachten afgehandeld. Dit betroffen zowel nog enkele lopende zaken uit 2019 als de meeste van de in 2020 binnengekomen klachten.
- In 2020 is 88 % van de klachtzaken binnen de termijn afgehandeld. In totaal zijn 12 zaken buiten de wettelijke termijn van in totaal 10 weken (informele procedure) respectievelijk 14 weken (formele procedure) afgehandeld.
- Er zijn in 2020 4 formele klachten afgehandeld die in 2019 zijn binnengekomen. In 2020 zijn 3 formele procedures opgestart, die zullen worden afgehandeld in 2021. Door de COVID-19 maatregelen was een hoorzitting in persoon op het gemeentehuis in het vierde kwartaal van 2020 niet mogelijk. Op verzoek van twee klagers is de behandeling van hun klacht opgeschort, totdat het weer mogelijk is om een hoorzitting in persoon te houden.
- Geen enkele klager heeft, net als in voorgaande jaren, een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman na het doorlopen van de interne (in)formele procedure.
- De meeste klachten zijn binnengekomen over de teams Participatie, Veiligheid & APV en Beheer. Bij het merendeel van de klachten gaf de klager aan dat de gemeente niet voortvarend genoeg gehandeld had.
- Van de 100 afgehandelde klachten zijn de meeste klachten (45) als gegrond beoordeeld door de klachtbehandelaar. In 19 gevallen is de klacht als onterecht beoordeeld. Er zijn 8 klachten mondeling afgehandeld. Bij 28 klachten was geen oordeel over de klacht mogelijk. Op 31 december 2020 waren 11 klachten van de 102 in 2020 ontvangen klachten nog niet afgehandeld.

2 Cijfermatig inzicht

2.1 Aantal ingekomen klachten

In 2020 zijn in totaal 170 klachten ontvangen. Daarvan zijn 102 ontvankelijke klachten in behandeling genomen volgens de klachtenprocedure. Er zijn 68 klachten niet in behandeling genomen.

1. Figuur 1: Aantal ingekomen klachten



Volgens de Awb kunnen alleen klachten worden ingediend over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens iemand heeft gedragen. In 2020 voldeden 68 klachten (40% van de ontvangen klachten) niet aan deze omschrijving of waren om een andere reden niet-ontvankelijk:

- 22 klachten hadden geen betrekking op het handelen van de gemeente, maar op het handelen van een andere instantie;
- 21 klachten betroffen een melding;
- 7 klachten hadden betrekking op een reeds bestaande klacht (klacht dubbel ingediend);
- 5 klachten betroffen een (prematuur) bezwaar;
- 3 klachten waren anoniem ingediend;
- 2 klachten betroffen een verzoek om informatie;
- 2 klachten zagen op het beleid van de gemeente;
- 1 klacht had betrekking op een gedraging langer dan een jaar geleden;
- 1 klacht betrof een aansprakelijkstelling;
- 1 klacht betrof een beroep tegen een beslissing op bezwaar;
- 1 klacht had betrekking op een aanbestedingsprocedure waarvoor een eigen klachtenprocedure gold;

- 1 klacht betrof een verzoek tot wijziging van een bestemmingsplan; en
- 1 klacht betrof juist een compliment in plaats van een klacht.

2.2 Trend aantal klachten 2015- 2020

In 2020 zijn significant meer klachten binnengekomen dan de jaren daarvoor. Dit geldt zowel voor de ontvankelijke als de niet-ontvankelijke klachten.

Tabel 1: Aantal ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten

	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Ontvankelijke klachten	102	75	73	62	65	60
Niet-ontvankelijke klachten	68	38	18	15	46	8
Totaal ontvangen klachten	170	113	91	77	111	68

2.3 Oorzaak toename klachten in 2020

Deze hoge toename van het aantal klachten in 2020 heeft vermoedelijk te maken met het COVID-19 virus dat sinds maart 2020 de wereld in zijn greep houdt en de daardoor genomen COVID-19 maatregelen. In het begin van de COVID-19 crisis moest de organisatie het werk anders inrichten door het noodgedwongen in één keer vrijwel volledig thuiswerken. Zeker in de periodes dat kinderen niet naar school konden en er thuisonderwijs moest worden gegeven, kan dit een lagere productiviteit met zich mee hebben gebracht.

Los van het feit dat de organisatie zijn werkwijze moest aanpassen aan de nieuwe situatie, lijkt het erop dat de COVID-19 maatregelen ook invloed hebben gehad op de wijze waarop inwoners naar hun omgeving en de organisatie keken en hun klachtbereidheid. Door de COVID-19 maatregelen bevonden mensen zich noodgedwongen meer in hun directe woonomgeving. Het lijkt erop dat onvolkomenheden en werkzaamheden in hun woonomgeving voor hen daardoor meer opvielen en dat zij zich daar meer dan gebruikelijk aan ergerden. De COVID-19 pandemie en de daardoor ingrijpende maatregelen die de overheid nam, veroorzaakten bij veel mensen negatieve gevoelens. Ook dit kan hebben bijgedragen aan de veel hogere instroom aan klachten.

Overigens is ook over een langere termijn een geleidelijke stijging van het aantal (ontvankelijke) klachten te zien. In 2014 was er nog sprake van 57 ontvankelijke klachten en dit liep in de jaren daarna op tot 75 ontvankelijke klachten in 2019. Dit is een stijging

van 32% in zes jaar. Het aantal inwoners is in die periode gestegen met circa 9% (van 57.000 in 2014 tot 62.000 in 2019). Dat geeft dus al aan dat de toename van het aantal klachten niet alleen verklaard kan worden door de grotere populatie van de gemeente en dat er al langer sprake is van een zowel absoluut als relatief toenemend aantal klachten. Dit zou kunnen komen doordat burgers steeds kritischer en mondiger worden, ergens minder snel in berusten en beter hun weg weten te vinden in procedures die zij kunnen aanspannen.

2.4 Afgehandelde klachten

In totaal zijn er in 2020 100 ontvankelijke klachten afgehandeld. Dit betroffen zowel nog lopende zaken uit 2019 als een groot deel van de in 2020 binnengekomen klachten. Van de 102 in 2020 ontvangen klachten, zullen 11 klachten in 2021 worden afgehandeld.

2.5 Doorlooptijd

De gemeente dient een klacht binnen 6 weken na ontvangst af te handelen in het geval de informele klachtenprocedure wordt gevolgd. Wanneer de formele klachtenprocedure van toepassing is, is er sprake van een afhandelingstermijn van 10 weken. Beide termijnen kunnen met 4 weken worden verdaagd. De totale afhandelingstermijn bedraagt dus 10 respectievelijk 14 weken. Verder uitstel is in afstemming met de klager altijd mogelijk. Dit is terug te vinden in artikel 9:11 Awb. Overigens betreffen deze wettelijke termijnen geen fatale termijnen. Dit betekent dat op overschrijding van deze termijn geen sanctie staat.

Wel is het uiteraard het streven om klachten zoveel mogelijk binnen de geldende termijnen af te handelen. Een goede klachtafhandeling gaat echter altijd boven afdoening binnen de geldende klachttermijn. We sluiten een klacht pas af zodra een klager heeft aangegeven tevreden te zijn met de afhandeling daarvan of wanneer met een besluit in de formele procedure een einde is gekomen aan de interne klachtenprocedure.

2. Figuur 2: Afhandelingstermijn



In 2020 is 88% van de afgehandelde klachtzaken binnen de termijn afgehandeld. Van de 100 afgehandelde klachten zijn 12 klachten buiten de wettelijke afhandelingstermijn van 10 respectievelijk 14 weken afgehandeld. Hiervan betroffen 3 klachten formele procedures. Door de zorgvuldigheid van het onderzoek in formele procedures is de doorlooptijd vaak langer dan de wettelijke afhandelingstermijn.

Daarnaast hebben 6 van de 12 klachten die buiten de wettelijke termijn zijn afgehandeld betrekking op het team Participatie. De termijn waarbinnen klachten door het team Participatie worden afgehandeld, is al gedurende langere tijd een punt van aandacht en zorg. Deze zorg is binnen het team besproken en de verwachting is dat voortaan meer klachten binnen de wettelijke termijn zullen worden afgehandeld.

2.6 Aantal ontvankelijke klachten per team

De meeste klachten hadden in 2020 betrekking op respectievelijk de teams Participatie, Veiligheid & APV en Beheer. Dit is een verschuiving ten opzichte van 2019. In dat jaar kwamen namelijk de meeste klachten binnen over respectievelijk de teams Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd, Participatie en Projecten. Aangezien de huidige teams sinds 1 januari 2019 als zodanig zijn ingericht, is het niet mogelijk een één-op-één-vergelijking te maken met het aantal klachten per team vóór 2019.

3. *Figuur 3: Aantal ontvankelijke klachten per team*



Tabel 2: Aantal ontvankelijke klachten per team

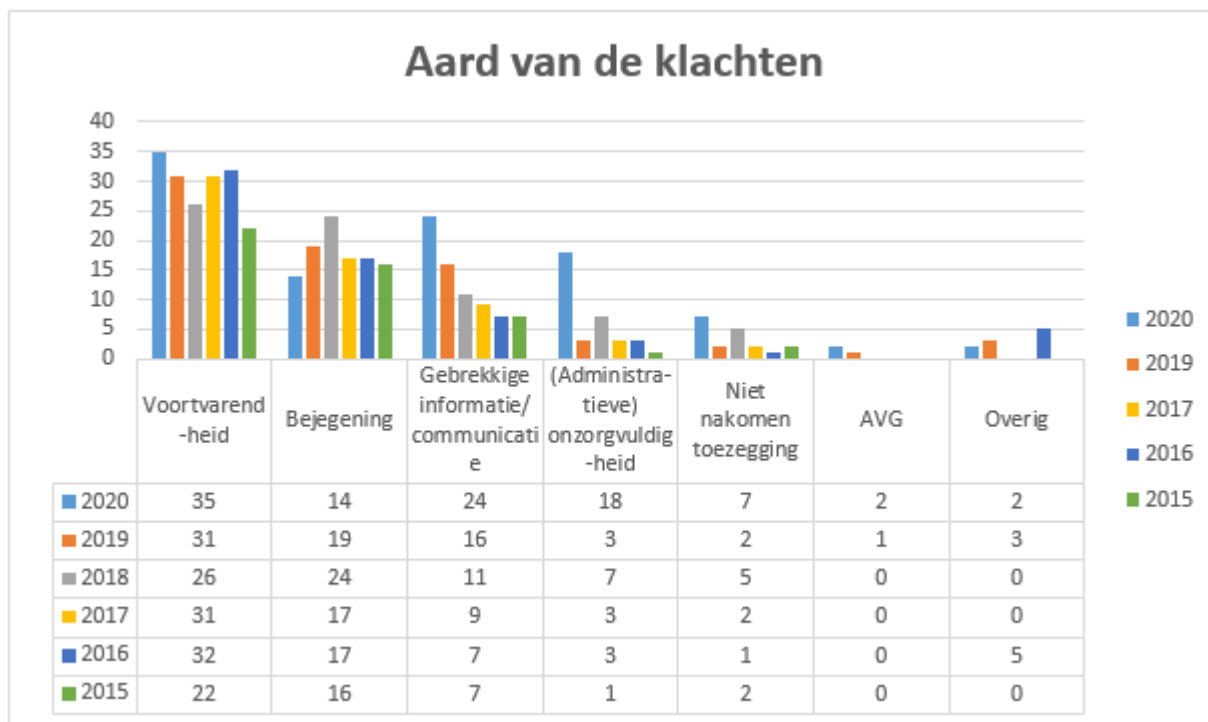
Afdeling	Aantal ontvankelijke klachten
Participatie	18
Veiligheid & APV	16
Beheer	15
Service & Contact	13
Projecten	12
Maatschappelijke ondersteuning & jeugd	7
Gebiedsopgaven	6
Omgevingsrecht	6
Juridische zaken & inkoop	5
Exploitatie	1
Bestuur & Communicatie	1
Burgemeester	1
Wethouder	1

2.7 Aard van de klachten

Net als in voorgaande jaren zijn veruit de meeste klachten ingediend over het niet voortvarend genoeg handelen door de gemeente. Opvallend is dat hierna het meest geklaagd werd over gebrekkige informatie/communicatie en (administratieve) onzorgvuldigheid. En werd juist veel minder dan voorgaande jaren geklaagd over de wijze waarop een burger door de gemeente bejegend was/zich bejegend voelde.

De klachten die zagen op gebrekkige informatie/communicatie hadden opvallend veel betrekking op gebeurtenissen in de directe woonomgeving van burgers, zoals straatwerkzaamheden en het realiseren van parkeervakken, een oplaadpunt voor elektrische auto's, een verzamelplaats voor containers en de komst van bushaltes. Een logische verklaring hiervoor is dat inwoners zich meer dan andere jaren bevonden in hun directe woonomgeving en veel meer thuiswerkten. Daardoor vallen dergelijke werkzaamheden meer op en storen inwoners zich er ook sneller aan.

4. Figuur 4: Aard van de klachten



Tabel 3: Aard van de klachten per team

Team/Bestuursorgaan/Ambt	Voortvarendheid	Bejegening	Gebrekkige info/communicatie	(Admin.) onzorgvuldigheid	Niet nakomen toezegging	AVG	Overig	Totaal
Part.	13	3	0	2	0	0	0	18
V&APV	0	5	5	4	1	1	0	16
Beheer	4	3	5	2	1	0	0	15
S&C	4	0	2	6	1	0	0	13
Proj.	5	0	6	0	1	0	0	12
MO&J	0	1	2	2	0	1	1	7
GO	3	0	1	0	1	0	1	6
Omgev.r.	3	1	2	0	0	0	0	6
JZ&I	3	0	0	2	0	0	0	5
Expl.	0	1	0	0	0	0	0	1
B&C	0	0	1	0	0	0	0	1
Burg.	0	0	0	0	1	0	0	1
Weth.	0	0	0	0	1	0	0	1

2.8 Wijze van afhandeling

Net als in voorgaande jaren is in 2020 het merendeel van de klachten (96 van de 100 klachten) naar tevredenheid van de klager afgehandeld door middel van een informeel contact van de klachtbehandelaar met de klager. Onder de informeel afgehandelde klachten, waren 8 mondelinge klachten. Deze mondelinge klachten zijn - conform de wettelijke regeling - mondeling afgehandeld. Er zijn in 2020 4 klachten formeel behandeld. Drie formeel afgehandelde klachten hadden betrekking op het team Maatschappelijke ondersteuning & Jeugd en één formele klacht had betrekking op het team Gebiedsopgaven.

Figuur 5: Wijze van afhandeling



Van de 102 in 2020 ontvangen klachten zullen 11 klachten in 2021 worden afgehandeld.

In 2020 heeft geen enkele klager na het doorlopen van de interne klachtenprocedure een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman.

2.9 Oordeel naar aanleiding van de klacht

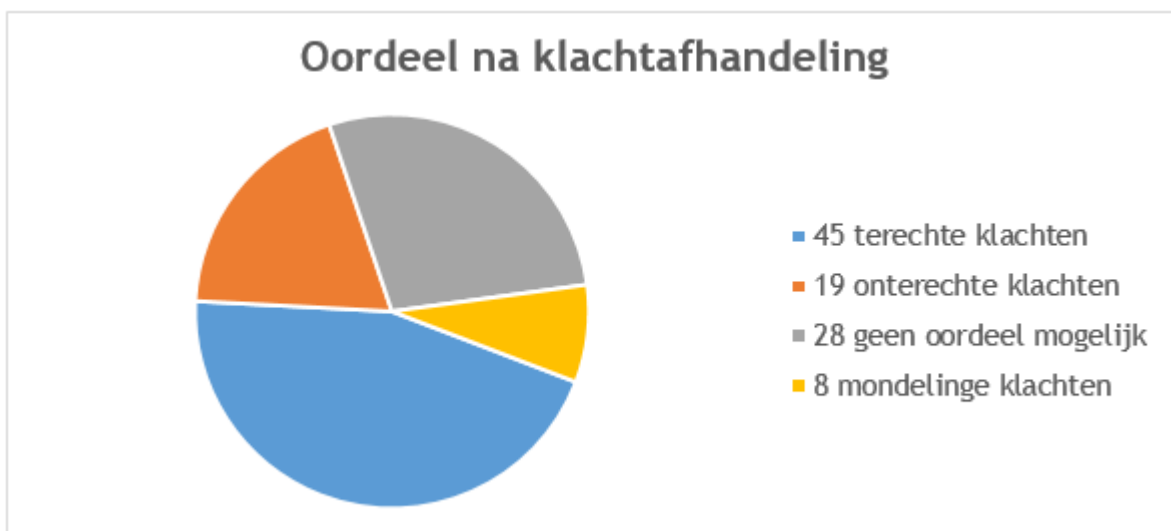
Bij de informele behandeling van een klacht kan een klachtbehandelaar tijdens het gesprek met de klager al dan niet een oordeel geven over de klacht en hierover mededelingen doen aan de klager. Vaak is het in de informele fase niet nodig om specifiek een oordeel over de klacht te geven. De klacht kan ook zonder een oordeel naar tevredenheid van de klager zijn opgelost, bijvoorbeeld doordat uitleg wordt gegeven over een werkwijze.

Als de klacht terecht is, biedt de klachtbehandelaar in het gesprek excuses aan en indien mogelijk een oplossing voor de klacht. Als een klacht onterecht is, geeft de klachtbehandelaar in het gesprek uitleg om zo tot wederzijds begrip te komen. Een klager heeft altijd de mogelijkheid om na de informele procedure de formele procedure te volgen.

Van de 100 in 2020 afgehandelde klachten, is in 45 gevallen geoordeeld dat de klacht (deels) terecht is. In 19 gevallen was het oordeel dat er sprake was van een ongegronde klacht. Er zijn 8 klachten mondeling afgehandeld, waarbij geen oordeel is gegeven over de klacht. In 28 klachtzaken bleek geen oordeel mogelijk.

De 3 formeel afgehandelde klachten zijn allen (deels) gegrond verklaard. Eén formele klacht is tijdens de behandeling daarvan ingetrokken. De klager had na het ontvangen van een positieve beslissing op zijn bezwaarschrift in de separaat lopende bezwaarprocedure, geen behoefte meer aan een formeel oordeel over zijn klacht.

5. *Figuur 6: Oordeel na klachtafhandeling*



Tabel 4: Oordeel na klachtafhandeling uitgesplitst per team

Team/ Bestuursorgaan	Geground	Ongegrond	Mondelinge klacht	Geen oordeel	Totaal
Participatie	5	4	2	9	20
V&APV	2	5	1	7	15
Beheer	6	3	0	4	13
S&C	7	2	3	1	13
Projecten	8	1	2	2	13
MO&J	4	0	0	5	9
GO	4	2	0	0	6
Omgevingsrecht	3	2	0	0	5
JZ&I	3	0	0	0	3
Exploitatie	1	0	0	0	1
B&C	1	0	0	0	1
Burgemeester	1	0	0	0	1
Totaal	45	19	8	28	100

2.10 De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman ontving in 2020 17 verzoeken van inwoners. In 3 gevallen verwees de Nationale ombudsman de inwoner door naar de gemeente. In 12 gevallen kon de Nationale ombudsman het verzoek afdoen door het verstrekken van informatie. In één geval was er sprake van een reeds lopende procedure, waarin de Nationale ombudsman niets kon betekenen. En één keer nam de Nationale ombudsman namens de verzoeker contact op met de gemeente om een klacht in behandeling te nemen.

Twee in 2019 ontvangen verzoeken zijn in 2020 door de Nationale ombudsman afgehandeld. Twee in 2020 ontvangen verzoeken zijn per 31 december 2020 nog in behandeling bij de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman heeft geen onderzoek hoeven doen naar een gedraging van de gemeente in het kader van de externe klachtenprocedure (volgens Titel 9.2 van de Awb).

3 Leerpunten

Er zijn in 2020 door de behandeling van klachten verschillende leerpunten naar voren gekomen. Klachten worden altijd besproken met de betrokken individuele medewerker(s), het team waar hij/zij in werkt en met de leidinggevende. Ook als klachten ongegrond zijn of geen oordeel mogelijk is, worden medewerkers zich er meer bewust van hoe hun gedrag op anderen overkomt, dan wel over kán komen. Regelmatig passen medewerkers hun gedrag als gevolg van een klacht in de toekomst aan.

Soms wordt door een klacht een proces aangepast, zodat burgers bijvoorbeeld beter of eerder geïnformeerd worden. Ook komt het voor dat naar aanleiding van een klacht het documentmanagementsysteem of de website van de gemeente wordt aangepast. Dit was bijvoorbeeld het geval naar aanleiding van een klacht over het ophalen van een nieuw rijbewijs. De informatie hierover op de website van de gemeente is naar aanleiding van deze klacht onder de loep genomen. Naar aanleiding van een andere klacht zijn de eisen die aan pasfoto's worden gesteld nog duidelijker op de website vermeld.

Verder zijn er verschillende maatregelen getroffen naar aanleiding van de ontvangen klachten over gesloten huwelijken/geregistreerd partnerschappen ten tijde van de COVID-19 crisis. Inmiddels is de aankleding van de trouwzaal veranderd, zijn er extra toga's besteld, zodat elke voltrekking door een ambtenaar in toga kan worden gedaan, en krijgen toekomstige bruidsparen voortaan de mogelijkheid om de trouwzaak van tevoren te bezichtigen om teleurstelling hierover te voorkomen.

Hieruit blijkt wel dat de gemeente ontvangen klachten serieus neemt en beziet of er naar aanleiding van een klacht maatregelen moeten worden getroffen om haar dienstverlening te verbeteren.