

Rapport

Afhandeling Klachten en Meldingen

Gemeente Leerdam

**Lokale Rekenkamer
van de gemeente Leerdam**



september 2009

Colofon

Uitgave	Lokale Rekenkamer Leerdam <i>Martin Monkel</i> <i>Wim van Drie</i> <i>Rick Anderson</i> <i>Karin van den Berg</i> <i>Jos Buijserd</i>
Foto's en omslag	<i>Sonja Van Landeghem</i>
Email	griffie@leerdam.nl
Oplage	50 exemplaren

Inhoud

1	INLEIDING.....	3
1.1	AANLEIDING.....	3
1.2	DOELSTELLING.....	3
1.3	ONDERZOEKSVRAGEN.....	3
1.4	AFBAKENING VAN HET ONDERZOEK.....	4
1.5	SAMENVATTING (CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN).....	4
2	REFERENTIEKADER.....	5
2.1	ALGEMEEN.....	5
2.2	MELDINGEN EN KLACHTEN OPENBARE RUIMTE.....	5
2.3	KLACHTEN ALGEMENE WET BESTUURSRECHT.....	5
3	BEVINDINGEN.....	9
3.1	BEVINDINGEN MELDINGEN EN KLACHTEN OPENBARE RUIMTE.....	9
3.2	BEVINDINGEN KLACHTEN ALGEMENE WET BESTUURSRECHT.....	15
4	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	19
4.1	ALGEMEEN.....	19
4.2	MELDINGEN EN KLACHTEN OPENBARE RUIMTE.....	19
4.3	KLACHTEN ALGEMENE WET BESTUURSRECHT.....	20
5	HOOR EN WEDERHOOR.....	23
	BIJLAGEN.....	27
	BIJLAGE 1. OVERZICHT MELDINGEN PER CATEGORIE / SOORT.....	28
	BIJLAGE 2. KLACHTENREGELING LEERDAM OP DE WEBSITE.....	29
	BIJLAGE 3. BURGER JAARVERSLAGEN.....	31
	BIJLAGE 4. CORRESPONDENTIEWIJZER NATIONALE OMBUDSMAN.....	33
	BIJLAGE 5. DE 10 NORMEN VAN DE BURGERSERVICECODE.....	34

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Burgers komen regelmatig bij de gemeente met allerlei klachten en meldingen. Deze komen bij de gemeente binnen via de telefoon, per brief, per email, direct aan de balie of via andere formele en informele kanalen.

Het kan gaan over meldingen met betrekking tot zaken in de openbare ruimte, bijvoorbeeld over een slecht wegdek, het onderhoud van de groenvoorziening of een kapotte lantarenpaal, etc.

De klachten kunnen ook gaan over niet juiste of niet tijdige afhandeling van schriftelijke verzoeken c.a. van de burgers. Of over de wijze van gedragingen van personen binnen de gemeentelijke organisatie.

In de gemeente is op 23 april 2002 een verordening op de klachtenbehandeling vastgesteld. Het serieus nemen van klachten, de wijze van afhandeling en de snelheid daarvan beïnvloeden sterk de publieke opinie over de kwaliteit van het bestuur. De rekenkamer wil onderzoeken hoe het daarmee is gesteld in de gemeente Leerdam.

1.2 Doelstelling

Doel van dit onderzoek is de raad inzicht te geven in de werkwijze, de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de afhandeling van klachten en meldingen.

Naar aanleiding van de bevindingen zonodig aanbevelingen doen die leiden tot verbeteringen van de klachtenprocedure.

1.3 Onderzoeksvragen

De rekenkamer heeft voor dit onderzoek afhandeling klachten de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Wat is het bestaande beleid
- Wat is bestaande werkwijze m.b.t. registratie en afhandeling
- Welke type klachten wordt onderscheiden en om welke aantallen gaat het
- Wat is het resultaat van de afhandeling
- Zijn de klachten al dan niet terecht, hoe snel worden ze afgedaan, hoe is de informatie naar de burgers toe en wat is de mate van tevredenheid van burgers.
- Welke kwaliteitsnormen worden gehanteerd.
- Hoe wordt de kwaliteit bewaakt. Worden de gestelde kwaliteitsnormen gehaald en wordt daarover gerapporteerd en (bij)gestuurd?

1.4 Afbakening van het onderzoek

Het onderzoek richt zich op de behandeling van klachten en meldingen, ingediend door burgers, bedrijven of instellingen van de gemeente Leerdam.

Het onderzoek richt zich **alleen op het proces** van de afhandeling en niet op de inhoudelijkheid van de klachten en meldingen zelf.

Het onderzoek heeft plaats gevonden op twee verschillende deelgebieden. Dat zijn enerzijds de meldingen en klachten bij de werf met betrekking tot de openbare ruimte en anderzijds de klachten ingevolge de ABW die binnen komen bij de klachtcoördinator.

De onderzoeksperiode volgens de eerste opzet betreft in principe de jaren 2005, 2006 en 2007. Pas vanaf juli 2006 is echter (weer) begonnen met een gestructureerde vastlegging van meldingen bij de werf. Daarom zijn bij de meldingen de gegevens vanaf juli 2006 tot en met half oktober 2008 in het onderzoek meegenomen.

1.5 Samenvatting (conclusies en aanbevelingen)

Bij de opzet is uitgegaan van een relatief eenvoudig onderzoek, waarbij op basis van enkele interviews met betrokkenen en aanvullend dossieronderzoek de beschikbare gegevens zouden worden beoordeeld.

In hoofdstuk 2 is weliswaar het referentiekader voor het onderzoek weergegeven. Maar om redenen zoals in dit rapport omschreven waren onvoldoende (betrouwbare) gegevens beschikbaar om aan de kaders te toetsen.

Uit de onderzochte dossiers en de in geautomatiseerde systemen vastgelegde correspondentie en gegevens kunnen dus feitelijk geen harde conclusies worden getrokken ter beantwoording van de meeste onderzoeksvragen. Dat geldt zowel voor de meldingen als voor de klachten. Er wordt dan ook volstaan met het weergeven van de geconstateerde bevindingen en conclusies, zonder dat nader diepgaand onderzoek is gedaan naar eventueel ontbrekende informatie.

Hoewel zeker dus niet volledig, niet geheel realistisch en in zekere mate dus vertekend, geven de uit het systeem met betrekking tot de meldingen getrokken overzichten toch wel enig inzicht in de materie. Er is heel veel vastgelegd en het is feitelijk jammer dat daar voor management / sturingsdoeleinden relatief weinig mee wordt gedaan.

Voor de conclusies en aanbevelingen zie hoofdstuk 4.

2 Referentiekader

2.1 Algemeen

De belangrijkste bepalingen van de regelgeving waaraan de afhandeling van de meldingen en klachten kunnen worden getoetst, zijn hieronder weergegeven.

De betreffende normen zijn gebaseerd op landelijke wetgeving (met name de Algemene wet bestuursrecht), overige landelijke richtlijnen, zoals de Correspondentiewijzer van de Nationale Ombudsman en de Burgerservicecode van burger@overheid.nl (zie bijlage 4 en 5).

2.2 Meldingen en klachten openbare ruimte

Er is geen formele landelijke regelgeving voor de afhandeling van meldingen over de openbare buitenruimte. Wel mogen burgers op basis van algemene richtlijnen en normen een zekere kwaliteit in dienstverlening op dit gebied van de gemeente verwachten.

Er is een procesbeschrijving “Klachten/meldingen proces”. Volgens informatie van respondenten zou deze alleen betrekking hebben op de meldingen bij de werf. Er zitten echter wel degelijk elementen in die betrekking hebben op de (eerste fase van) de klachten procedure ingevolge de Awb. De status van deze procesbeschrijving is overigens onbekend.

2.3 Klachten Algemene Wet Bestuursrecht

Met de invoering van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn de regels vastgelegd voor de interne behandeling van klachten. Naast het recht op een behoorlijke klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf heeft de burger tevens recht op een onafhankelijke, externe behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen.

In artikel 9:11 van de Awb wordt het volgende bepaald:

- Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.1.3 van toepassing is (inschakeling commissie) - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
- Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de gene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

De klachtenverordening

Ten behoeve van het te voeren beleid is er een Verordening op de Klachtenbehandeling van 23 april 2002. De verordening is gebaseerd op de bepalingen van de Algemene Wet Bestuursrecht. In verband met een mogelijke samenwerking op juridisch gebied met andere gemeenten is het opstellen van een ontwerp voor een nieuwe verordening op de klachtenafhandeling nog even uitgesteld.

Deze verordening voorziet in een regeling voor de interne en de externe klachtbehandeling.

De interne klachtprocedure fungeert als voorprocedure voor de externe klachtprocedure, die dan ook als sluitstuk van de gehele klachtprocedure kan worden beschouwd. Extern klachtrecht stelt de klager in de gelegenheid om zich in laatste instantie over het gedrag van het betreffende bestuursorgaan uit te laten. De mogelijkheid van de burger om een gedraging van het bestuursorgaan, daaronder begrepen de wijze waarop de interne klachtbehandeling heeft plaatsgevonden, aan een onafhankelijk oordeel te onderwerpen vormt een onmisbaar onderdeel in het stelsel van rechtsbescherming van de Awb.

De in het kader van dit onderzoek meest relevante bepalingen van de verordening zijn:

- Voor de afhandeling van klachten volgens de Awb is een klachtencoördinator aangesteld. De klachtencoördinator neemt bij de uitoefening van diens taak het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Awb en het bepaalde in de verordening in acht.
- Indien klager meent dat na afronding van de klachtbehandeling niet naar zijn tevredenheid aan de klacht is tegemoet gekomen, kan hij, binnen zes weken na verzending van de schriftelijke kennisgeving van de bevindingen van het bestuursorgaan, de klacht schriftelijk aan de commissie voorleggen.
- De klager kan de klacht tevens schriftelijk aan de commissie voorleggen wanneer het gemeentelijk bestuursorgaan weigert zijn zienswijze over de klacht te geven of dit niet binnen een redelijke termijn doet.
- Bij de ontvangstbevestiging van de klacht wordt aangegeven op welke wijze de klacht door de commissie wordt onderzocht en binnen welke termijn het onderzoek naar de klacht wordt afgerond.

Op 8 december 2005 een besluit is genomen door de raad om vanaf 1 januari 2006 als beroepsmogelijkheid voor interne klachten de Nationale Ombudsman in te schakelen.

Op de website van de gemeente is de procedure voor het indienen van klachten vermeld (zie bijlage 2). De hoofdlijnen van de betreffende procedure zijn als volgt:

- Heeft u klachten over ons gedrag?
- Als u niet correct bent behandeld door ons
- Over wie heeft u een klacht?
- Over welke klachten gaat het?
- Over welke klachten gaat het niet?
- Wie houdt zich bezig met de klachtenregeling?
- Wat gebeurt er met uw klacht?

- Interne klachtenregeling:
 1. U dient uw klacht schriftelijk in bij het College van burgemeester en wethouders.
 2. Uw klacht wordt door de klachtencoördinator in behandeling genomen.
 3. U (de klager) en degenen waarover u een klacht heeft (de beklaagde) worden daarna gehoord.
 4. Vervolgens wordt een rapport op met de bevindingen en een advies opgesteld.
 5. Dit rapport wordt voorgelegd aan het bestuur. Het bestuur beslist of de klacht wel of niet gegrond is.
 6. U wordt in kennis gesteld van deze beslissing.
- Nationale Ombudsman:

Als u het niet eens bent met de beslissing die het bestuur heeft genomen, kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling.

3 Bevindingen

3.1 Bevindingen meldingen en klachten openbare ruimte

Het onderzoek zou zich aanvankelijk richten op de jaren 2005 tot en met 2007. In het jaar 2005 is er van de meldingen echter niets geregistreerd. De meldingen werden op een geeltje gezet, dat ging via de opzichter naar de uitvoerder. Na afdoening van de zaak werd het geeltje weggegooid.

In juli 2006 is begonnen met de (geautomatiseerde) registratie van meldingen en klachten op de werf. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het programma Perfect View waarin elke melding en klacht wordt geregistreerd. Het is de bedoeling van elk telefoontje vast te leggen van wie het komt, welk adres en welk woonadres, waarover het gaat, etc. Het systeem selecteert vervolgens wie het moet afdoen met een afdoeningstermijn. Uit het systeem komt daartoe ook een werkbon.

Er zijn verder, zoals hierna omschreven, wel enkele uitzonderingen op - en bijzonderheden met betrekking tot de registratie.

De meldingen over de afvallijn (grof vuil) zijn uitbesteed en worden niet in het systeem verwerkt.

In het weekend en buiten werktijd (7.30 en 16.00 uur) is er piketdienst / telefoon. Het antwoordapparaat geeft dan het te bellen piket telefoonnummer. De meldingen worden tijdens piketdiensten meestal niet geregistreerd. Het zijn bijna altijd spoedsituaties die direct worden opgelost. Dat gebeurt gemiddeld circa 3 x per week. Die meldingen komen vaak van de politie. Bijvoorbeeld van putten verdwenen deksels, vervuiling van het wegdek, gaten in het wegdek, stormschades aan ruiten / takken op de weg, vernielingen van ruiten, abri's, etc., gladheid, rioolstoringen. De telefonische bereikbaarheid van de werf is volgens respondenten overigens niet altijd even goed.

Meldingen komen ook via internet binnen. Daarvan komt dan een mail naar de werf die vervolgens in het systeem wordt vastgelegd. Er wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheid dat burgers rechtsreeks zelf via internet de melding kunnen verwerken en vervolgens thuis via internet ook de stand van zaken met betrekking tot de afdoening kunnen volgen.

Er is echter, zeker in het begin, ook veel via kattenbelletjes vastgelegd en afgehandeld. Lang niet alle meldingen zijn dus in het systeem gekomen. Een aantal meldingen is achteraf nog door een stagiair in het systeem gebracht. Daarbij is helaas in een behoorlijk aantal gevallen ten onrechte de datum van registratie ook als afhandelingdatum gebruikt.

De discipline tot registreren was dus eerst niet altijd aanwezig, maar het aantal meldingen dat niet geregistreerd wordt, wordt wel steeds minder.

Het programma Perfect view is in eerste instantie aangeschaft voor de werf, maar wordt nu gemeentebreed gebruikt. Het systeembeheer van Perfect View zit bij automatisering. Het algemeen beheer zit centraal bij facilitaire zaken. Het applicatiebeheer van het gebruik voor de werf zit bij een parttime medewerkster op de werf. De meldingen van burgerzaken zouden volgens respondenten eigenlijk ook via dit systeem moeten lopen.

De voor het onderzoek nodige gegevens zouden aanvankelijk met behulp van de administratie op de werf (op papier) uit het systeem gehaald moeten worden. Bij systeembeheer is echter nagevraagd of het mogelijk is de betreffende data op een meer efficiënte digitale wijze ter beschikking te stellen aan de rekenkamer. Na herhaald verzoek heeft men daar vanuit systeembeheer uiteindelijk echter geen mogelijkheid toe gezien.

Door in en externe omstandigheden heeft het dan ook heel lang geduurd voordat er uit de massa van het systeem voor het onderzoek bruikbare en efficiënt analyseerbare digitale gegevens konden worden geproduceerd. Die bulk met digitale ruwe detail gegevens is uiteindelijk niet door systeembeheer, maar met uitstekende hulp van het administratief personeel van de werf verkregen.

Uit het systeem zijn allerlei gegevens naar allerlei verschillende gezichtspunten te halen. Zoals overzichten per afdeling, per behandelend ambtenaar, per categorie en per wijk. En dat weer per week, maand, kwartaal of per jaar. Met uiteraard informatie over de status van de meldingen, etc.

In de zomer van 2008 is een totaaloverzicht gemaakt van nog openstaande meldingen en via de twee opzichters uitgezet en gecheckt. Van alle openstaande zaken zijn nieuwe werkbonnen gemaakt. De techneuten vergeten volgens respondenten namelijk nog wel eens aan te geven wanneer meldingen zijn opgelost / afgedaan. De data van afhandeling zijn dan ook voor een behoorlijk deel fictief.

In het systeem kan ook worden vastgelegd hoeveel tijd aan het afhandelen van een melding is besteed. Daar wordt echter feitelijk geen gebruik van gemaakt, voor elke klacht wordt fictief een uur tijd ingebracht.

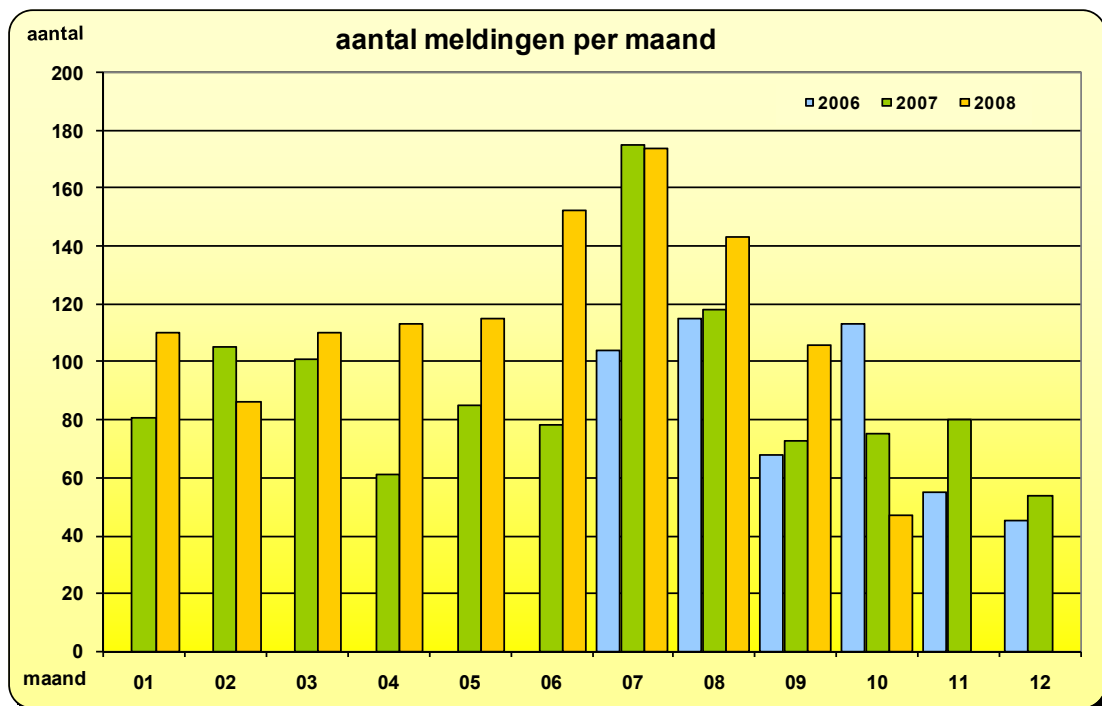
Er zijn nog geen afspraken gemaakt om bijvoorbeeld maandelijks een overzicht van openstaande meldingen te verspreiden. Het is echter wel de bedoeling meer managementinformatie te gaan geven. Sinds gewerkt wordt met dit systeem is het aantal meldingen / klachten volgens respondenten sterk gedaald en is het aantal complimenten over de afdoeningstermijnen en de daadwerkelijke afdoening gestegen.

Hierna volgen enkele overzichten en grafieken met informatie over het aantal meldingen in verschillende categorieën over het tijdvak juli 2006 tot en met half oktober 2008. Vanwege de hiervoor omschreven “problemen” met de registratie, hebben die gegevens dus maar een betrekkelijk realiteitsgehalte. Er zijn daarnaast dus nogal wat **niet** geregistreerde meldingen geweest. En door het niet consequente invoeren van juiste afdoeningdata zullen in het bijzonder de weergegeven afdoeningstermijnen zeker een vertekend beeld geven.

De overzichten op de volgende pagina's berusten op gegevens die dus niet geheel volledig en realistisch zijn. Alhoewel in zekere mate vertekend, geven ze echter toch wel enig inzicht in de materie.

aantal **geregistreeerde** meldingen per maand over
het tijdvak juli 2006 tot en met half oktober 2008

maand	2006	2007	2008	totaal
jan	0	81	110	191
feb	0	105	86	191
mrt	0	101	110	211
apr	0	61	113	174
mei	0	85	115	200
jun	0	78	152	230
jul	104	175	174	453
aug	115	118	143	376
sep	68	73	106	247
okt	113	75	47	235
nov	55	80	0	135
dec	45	54	0	99
	500	1086	1156	2742

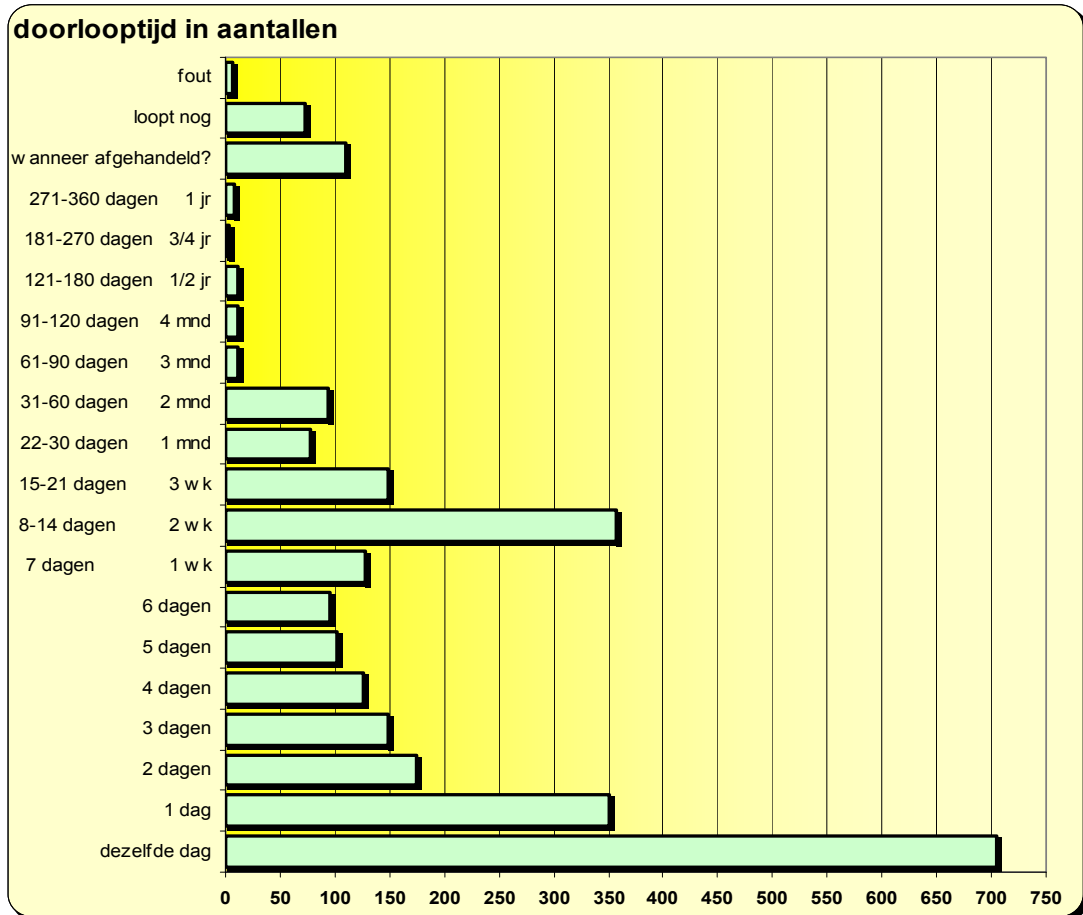


*aantal **geregistreerde** meldingen over
het tijdvak juli 2006 tot en met half oktober 2008
ingedeeld naar categorieën en daarbinnen per soort*

Melding categorieën		Melding soort	
Afval	682	Kliko's	343
Riolering	405	Verstopt	186
Wegen	362	drukriolering	183
Groen	311	Trottoir	151
Ongedierte	173	Wegdek	151
Verkeer	115	Bomen	148
Afspraken werf	104	Zwerfvuil	125
Straatkolken	92	Ratten/muizen	111
Verlichting	76	Onderhoud	101
Hondenpoep	69	Beplanting	83
Watergangen	64	Wijkcontainers	69
Speelvoorzieningen	48	Verkeerspalen	67
Straatmeubilair	35	Lichtmasten	62
Parkeren	32	Sloten/vijvers	58
Onbekend	29	Wateroverlast	55
Gebouwen	28	Overlast	41
Graffiti	24	Grof vuil	37
Begraafplaatsen	22	Inzameling	34
Bruggen	13	Gras	32
Overlast	12	Verkeersborden	30
Hangjeugd	10	leveranties	21
Medewerker(s)	8	Melding	21
Aansprakelijkstelling	4	Parkeermeters	19
Gemeentewerf	4	Aangifte	14
Hangjongeren	4	dood dier	14
Vergunningen	4	hondenpoepbakken	14
Markt	3	Insecten	13
Sportvelden	3	Voetgangers	12
Uitlenen materiaal	3	Verkeersdrempel	11
Vlaggen	3	Schade	10
Eindtotaal	2742	Su btotaal	2216
		Onbekend	184
		Overig	342
		Eindtotaal	2742
			80,8%
			6,7%
			12,5%
			100,0%

Zie ook bijlage1 voor totaalmatrix per categorie / soort.

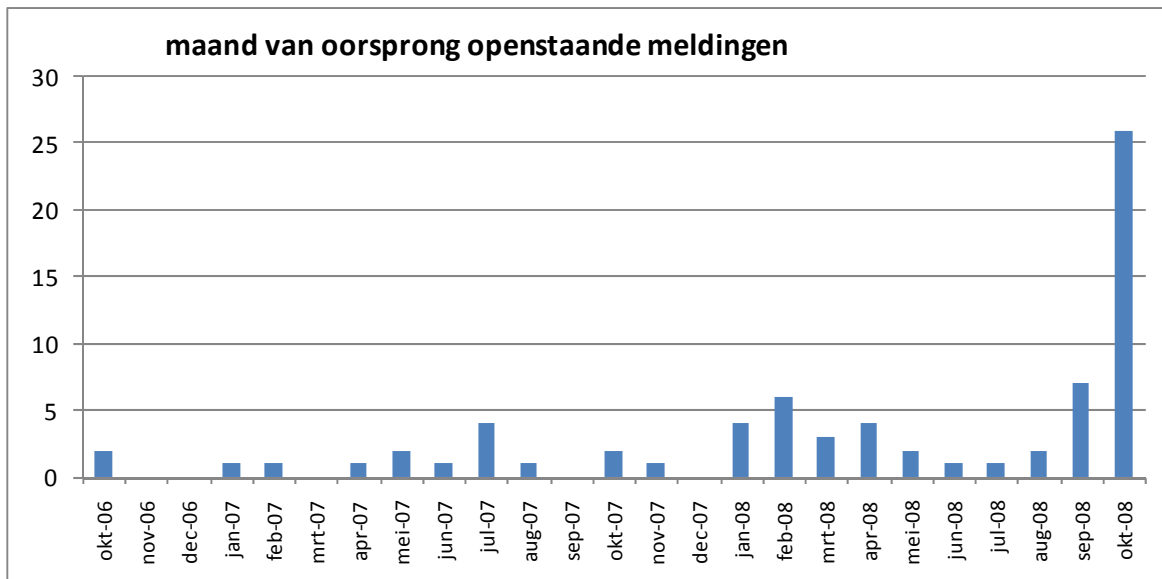
*doorlooptijd in aantallen
van de **geregistreerde** meldingen over
het tijdvak juli 2006 tot en met half oktober 2008*



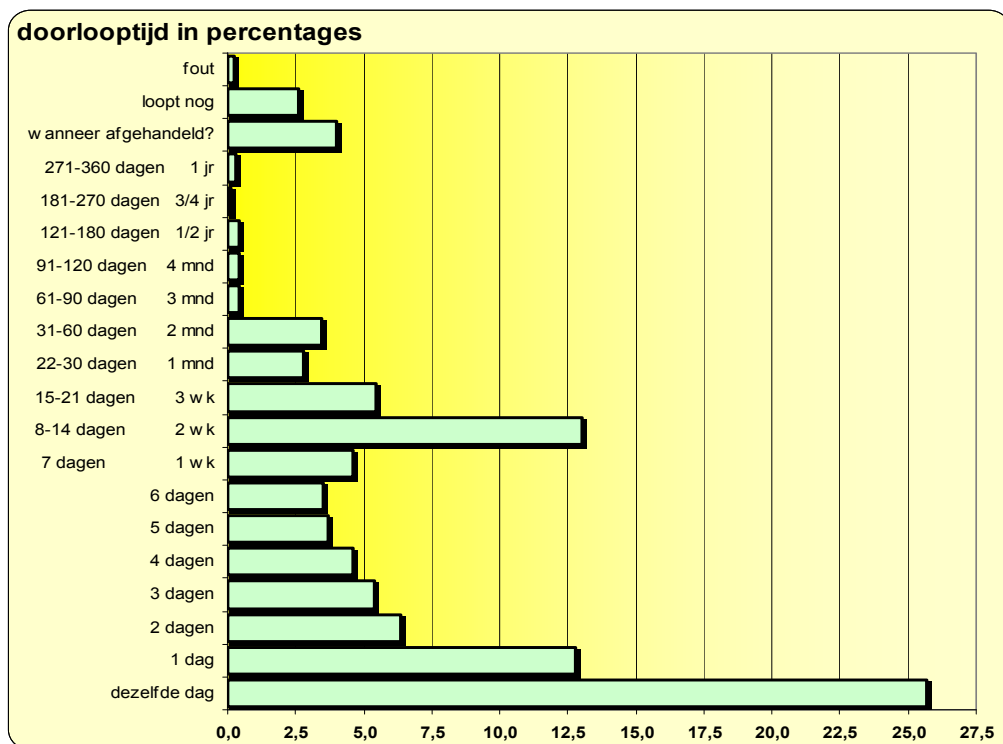
Toelichting:

- fout: in 7 gevallen ligt de ingevoerde datum van afhandeling vóór de datum van melding!
- loopt nog: 72 meldingen staan half oktober 2008 nog open
- wanneer afgehandeld: 110 meldingen zijn wel aangemerkt als afgehandeld, maar er is geen datum ingevuld

Dezelfde grafiek nog een keer in percentages i.p.v. aantallen



*doorlooptijd in percentages
van de **geregistreeerde** meldingen over
het tijdvak juli 2006 tot en met half oktober 2008*



3.2 Bevindingen klachten Algemene Wet Bestuursrecht

Ten behoeve van het te voeren beleid is er een Verordening op de Klachtenbehandeling van 23 april 2002. De verordening is gebaseerd op de bepalingen van de Algemene Wet Bestuursrecht. Deze wet kent een apart hoofdstuk 9 waarin de wettelijke basis is neergelegd.

Als gevolg van het raadsbesluit van 8 december 2005 is in 2006 de Nationale Ombudsman nog geen enkele keer ingeschakeld. In 2007 is de Nationale Ombudsman één keer ingeschakeld. Deze klacht is echter niet in onderzoek genomen door de Nationale Ombudsman omdat de reguliere beroepsmogelijkheden nog niet waren benut.

Het ligt in de bedoeling in het eerste kwartaal 2009 tot een besluit te komen om voor eventuele klachten met betrekking tot ongewenste omgangsvormen aansluiting te zoeken bij de ter zake kundige commissie van de VNG.

De formele registratie van de klachten als inkomende post vindt plaats bij facilitaire zaken. Daarna komen ze binnen bij de klachtencoördinator van de klachten ingevolge de AWB.

Na afhandeling wordt de klacht voorzien van een A (afgehandeld) en door facilitaire zaken, gearhiveerd. De klachtencoördinator houdt zelf een werkkopie van de (afdoening van) de klachten. De rapportage met betrekking tot de (afdoening van) klachten vindt plaats via het burgerjaarverslag.

Het dossieronderzoek met betrekking tot de ingekomen klachten over de jaren 2005, 2006 en 2007 heeft plaats gevonden op basis van een door de klachtencoördinator verstrekt overzicht. Dit betreft een overzicht van de klachten met datum van binnenkomst, de naam van de klager en het onderwerp van de klacht. Volgens het overzicht zijn in 2005, 2006 en 2007 respectievelijk 5, 14 en 13 klachten binnen gekomen.

Daarbij is vermeld dat twee van de in 2006 opgenomen klachten ook al zijn opgenomen in het overzicht van 2005. Een op 2006 geboekte klacht was al binnen gekomen in 2005. En tijdens het dossieronderzoek bleek nog één klacht over 2006 in het dossier aanwezig te zijn.

Het totaal aantal klachten betreft dus resp. 6, 12 en 13.

Overzicht klachten

onderwerpen	2005	2006	2007	totaal
handhaven/ parkeren / markt	1	2	3	6
vergunningen en documenten	2	3	1	6
aansprakelijkheid gemeente		1	3	4
houding personen algemeen	1	1	2	4
afval en ongedierte	1	2		3
gedragingen honden	1		1	2
openbaarheid pers. gegevens		1	1	2
overige onderwerpen		2	2	4
totaal	6	12	13	31

Overigens blijkt uit de documentatie en de analyse dat in ongeveer de helft van de klachten de nadruk ligt op de zakelijke kant van de zaak, in de overige gevallen gaat het vooral (ook) om houding en wijze van behandeling. De scheiding tussen inhoud en gedrag is soms echter moeilijk of niet aan te geven.

In de burger jaarverslagen over 2005, 2006 en 2007 (zie bijlage 2) worden enigszins afwijkende aantallen genoemd. Dat zijn in principe (kleine) interpretatieverschillen over de vraag of de klachten wel als zodanig kunnen worden aangemerkt en / of in welk jaar ze zijn binnengekomen en afgehandeld.

Voor zover daarin aangetroffen zijn alle betreffende klachten met behulp van een medewerker van facilitaire zaken uit de dossiers gelicht en door de rekenkamer onderzocht:

- Over 2005 zijn alle klachten aangetroffen en onderzocht.
- Over 2006 is om privacy redenen een klacht van een medewerker met betrekking tot ongewenste omgangsvormen en een andere klacht van een bewoner, niet uit het dossier gelicht en niet onderzocht.
- Over 2007 is (de afdoening van) een tweetal klachten van februari en september 2007 niet in de dossiers aangetroffen.

Zoals hiervoor gemeld richt het onderzoek zich op het proces (en de mate van tevredenheid van de burgers) van afhandeling en niet op de inhoudelijkheid van de klachten.

Het onderzoek richt zich dan ook voornamelijk op het correct volgen van de procedure, de informatie over de procedure aan de klagers, de gehanteerde afdoeningstermijnen, en de mate van tevredenheid van de klagers over een en ander. Die mate van (on)tevredenheid is echter betrekkelijk, die kan namelijk zowel te maken hebben met de inhoud van de beslissing als met de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

In de burger jaarverslagen (zie bijlage 2) wordt jaarlijks verslag gedaan van de behandelde klachten. In de verslagen wordt voornamelijk informatie gegeven over het al of niet terecht zijn van de klacht. In het verslag 2006 wordt (ook) over de mate van tevredenheid gerapporteerd.

Hoewel dat niet altijd in de dossiers zichtbaar is, wordt vanuit facilitaire zaken standaard een ontvangstbevestiging gestuurd met de mededeling dat binnen 4 weken nader bericht wordt ontvangen. Uiteraard zijn zaken vaak zo complex dat een snelle afhandeling niet mogelijk is. Uit de dossiers blijkt echter dat dan niet altijd (binnen de 4 weken) aan de klager wordt gemeld wat de stand van zaken is en wat de verder te ondernemen stappen zijn.

Voor zover wel te constateren, kunnen bij de 31 klachten de volgende conclusies worden getrokken:

Terechte / Onterechte klachten:

- 1 klacht niet ontvankelijk,
- 8 klachten terecht,
- 5 klachten onterecht,
- 1 klacht waarschijnlijk terecht,
- 3 klachten qua afhandeling terecht maar inhoudelijk / juridisch onterecht,
- 13 klachten door onderzoeker geen conclusie te constateren.

Tevreden / Ontevreden met afhandeling:

- 7 klagers waarbij de klacht uiteindelijk naar tevredenheid is afgehandeld,
- 1 tevreden over horen, niet over de zaak zelf,
- 2 ontevreden,
- 21 keer door onderzoeker niet met zekerheid te constateren omdat een reactie van klager niet in dossier is aangetroffen.

Uit het volgend overzicht blijken de termijnen uiteen te lopen van 1 tot 455 dagen. De voor afdoening benodigde tijd zegt echter ook niet alles over het feit of iets al dan niet volgens de normen snel genoeg gaat. Soms heeft een klacht ook een langere tijd nodig omdat gewacht moet worden op een andere te doorlopen procedure.

overzicht afdoening klachten in aantal dagen

klacht	1	2	3+4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
dagen	1	7	20	25	33	35	41	54	71	84	86	87	131	256	381	455

Bij 14 klachten kon bij het onderzoek niet met zekerheid een harde afdoeningdatum in de onderzochte dossiers worden gevonden.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Algemeen

Hoewel op basis van de beschikbare gegevens geen “harde” conclusies kunnen worden getrokken heeft de rekenkamer wel de behoefte tot het vermelden van enige conclusies en het geven van een aantal aanbevelingen.

4.2 Meldingen en klachten openbare ruimte

Conclusies:

Hoewel dus zeker niet volledig, niet geheel realistisch en in zekere mate dus vertekend, geven de uit het systeem getrokken overzichten toch wel enig inzicht in de materie. Er is heel veel vastgelegd en het is feitelijk jammer dat daar voor management / sturingsdoeleinden relatief weinig mee wordt gedaan. De overzichten in dit rapport spreken voor zich.

Vanaf juli 2006 tot en met half oktober 2008 zijn in het geautomatiseerde systeem 2.742 meldingen geregistreerd. Maar dat zijn lang niet alle daadwerkelijke gedane meldingen.

Een groot aantal meldingen is namelijk achteraf nog in het systeem gebracht. Daarbij is in een behoorlijk aantal gevallen ten onrechte de datum van registratie ook als afhandelingdatum gebruikt.

Tijdens piketdiensten worden de meldingen meestal niet geregistreerd. Het zijn bijna altijd spoedsituaties die direct worden opgelost. Dat gebeurt gemiddeld circa 3 x per week.

De “techneuten” vergeten volgens respondenten namelijk nog wel eens aan te geven wanneer meldingen zijn opgelost / afgedaan. De data van afhandeling zijn dan ook voor een behoorlijk deel fictief.

De discipline tot registreren was dus eerst niet altijd aanwezig, maar het aantal meldingen dat niet geregistreerd wordt, wordt wel steeds minder.

Uit het systeem is veel relevante managementinformatie te genereren. Er zijn echter nog geen afspraken gemaakt om regelmatig periodieke overzichten van openstaande meldingen te verspreiden. Het is echter wel de bedoeling meer managementinformatie te gaan geven. Sinds gewerkt wordt met dit systeem is het aantal meldingen / klachten volgens respondenten sterk gedaald en is het aantal complimenten over de afdoeningstermijnen en de daadwerkelijke afdoening gestegen.

In het systeem wordt niet vastgelegd hoeveel tijd aan het afhandelen van een melding is besteed. Over de doelmatigheid c.q. de met de afdoening van een melding gemoeide tijd, kan dus geen enkele conclusie worden getrokken.

Uit de overzichten bij de bevindingen in hoofdstuk 3.1, blijkt dat nog een behoorlijk aantal meldingen uit vorige jaren “open” staat.

Aanbevelingen:

1. Ontwikkel een procedure waarbij alle meldingen en de afloop daarvan in het geautomatiseerde systeem worden geregistreerd.
2. Leg in het systeem vast hoeveel tijd gemoeid is met de afhandeling van een melding.
3. Zorg voor periodieke rapportage over de stand van zaken van de meldingen.
4. Onderzoek of, op basis van de periodieke managementrapportages, door het nemen preventieve maatregelen het aantal meldingen kan worden verminderd.
5. Doe onderzoek naar en neem maatregelen tot afdoening en / of afvoering van de nog openstaande oudere meldingen in voorgaande jaren.

4.3 Klachten Algemene Wet Bestuursrecht

Conclusies:

Er is een procesbeschrijving “Klachten/meldingen proces”. Volgens informatie van respondenten zou deze alleen betrekking hebben op de meldingen bij de werf. Er zitten echter wel degelijk elementen in die betrekking hebben op de (eerste fase van) de klachten procedure ingevolge de Awb. De status van deze procesbeschrijving is overigens onbekend.

Er wordt een standaard ontvangstbevestiging gestuurd met de mededeling dat binnen 4 weken nader bericht wordt ontvangen. Er wordt echter niet altijd (binnen de 4 weken) aan de klager gemeld wat de stand van zaken is en wat de verder te ondernemen stappen zijn.

Er is geen gestructureerd overzicht aangetroffen waaruit blijkt welke stappen in het proces precies wanneer zijn genomen. Wellicht is dat bij betrokkenen wel beschikbaar ?

Het is niet altijd even eenvoudig uit het dossier te halen welke en wanneer stappen in het proces zijn genomen. In het bijzonder is niet altijd duidelijk hoe en wanneer een klacht definitief is afgehandeld. Dat moet soms worden opgemaakt uit een aantekening op één der stukken.

In de burger jaarverslagen wordt jaarlijks informatie gegeven over het al dan niet terecht zijn van de klachten en soms ook over de mate van tevredenheid van de burgers over de afhandeling. Deze informatie is completer dan die bij het onderzoek is aangetroffen. De klachtencoördinator beschikt blijkbaar over meer specifieke informatie en kennis van de klachten ter zake dan uit de beschikbare dossiers is te traceren.

Uit de dossiers is namelijk vaak moeilijk traceerbaar in welke gevallen de klacht terecht of onterecht is geweest en in welke mate de klagers tevreden zijn geweest met de afdoening. Die mate van (on)tevredenheid is ook betrekkelijk. Die kan namelijk zowel te maken hebben met de inhoud van de beslissing als met de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

Ook de gerealiseerde termijnen van afdoening van de klachten zijn niet altijd met zekerheid uit de dossiers te constateren. Dat hangt onder meer af van het feit welke datum wordt aangemerkt als de datum van de klacht. Ook over de datum en wijze van afdoening is niet altijd iets in het dossier terug te vinden. Het is ook niet altijd zeker of, wanneer en met welk communicatiemiddel een klacht als definitieve afgedaan kan worden beschouwd.

Aanbevelingen:

6. De communicatie met de klagers met betrekking tot de stand van zaken van de klacht verbeteren c.q. beter vastleggen in het dossier.
7. Een gestructureerd overzicht aanleggen en bijhouden op basis waarvan duidelijk is of, wanneer en welke stappen precies in het proces zijn gevolgd.
8. Dit overzicht zo inrichten dat in de toekomst daaruit ook de onderzoeksvragen van dit onderzoek daaruit kunnen worden beantwoord.
9. Richt de dossiers zo veel mogelijk zo in dat de genomen stappen in de klachten-procedure daarin duidelijk gevolgd kunnen worden.

5 Hoor en wederhoor

5.1 Reactie college op het concept rapport

De rekenkamer heeft het concept rapport over de afhandeling van klachten en meldingen vastgesteld in haar vergadering van 15 april 2009. Op 27 april 2009 heeft de rekenkamer het concept rapport over het onderzoek naar de afhandeling van klachten en meldingen aangeboden aan het college van burgemeester en wethouders. Overeenkomstig artikel 9.2 van de Verordening Lokale Rekenkamer Leerdam 2004 heeft de rekenkamer het college verzocht binnen vier weken schriftelijk te reageren. Omdat een reactie van het college niet tijdig werd ontvangen heeft de rekenkamer in haar vergadering van 13 mei 2009 afgesproken het college te herinneren aan het eerder gedane verzoek.

De rekenkamer heeft op 21 juli 2009 de gevraagde reactie van het college ontvangen. Deze reactie is aan het eind van dit hoofdstuk ingevoegd.

5.2 Nawoord van de rekenkamer

Aan de hand van de reactie van het college constateert de rekenkamer dat de bevindingen uit het rapport worden herkend en de aanbevelingen grotendeels worden onderschreven.

De reactie van het college met betrekking tot de aanbevelingen 6 tot en met 9, voor de procedure van de klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht, geeft de rekenkamer aanleiding het volgende op te merken. De rekenkamer heeft niet bedoeld te zeggen dat alle klachten schriftelijk afgedaan zouden moeten worden. Maar wel dat het resultaat van elke stap in het proces - en dus ook van de afdoening - duidelijk in een overzicht en in de betreffende dossiers zou moeten worden vastgelegd.

De rekenkamer heeft het rapport over het onderzoek naar de afhandeling van klachten en meldingen afgerond in haar vergadering van 26 augustus 2009. Dit rapport is vervolgens aangeboden aan de griffie ter agendering voor de commissie ABZ en de vergadering van de gemeenteraad van Leerdam.



Stadskantoor Dokter Reilinghplein 1, 4141 DA Leerdam
Postadres Postbus 15, 4140 AA Leerdam
Telefoon (0345) 636363
Telefax (0345) 613643

VERZONDEN 21 JUL 2009

Leerdam,
20 juli 2009
Behandeld door
L.B.Elsen/S.Vreeburg
Doorkiesnummer
636145
Uw kenmerk

Lokale Rekenkamer Leerdam
T.a.v. de Griffier
Postbus 15
4140 AA Leerdam

Uw brief d.d.
27 april 2009
Ons kenmerk
A/in 09- 4375
Bijlage(n)

Onderwerp
Reactie onderzoeksrapport

Geachte Rekenkamer,

Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van uw concept- rapport naar aanleiding van uw onderzoek naar de afhandeling van klachten en meldingen. U heeft uw bevindingen neergelegd in een rapport en u heeft ons college in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op de aanbevelingen.

Wij bieden u onze excuses aan voor het feit dat wij zo laat gereageerd hebben. Dit had niet mogen gebeuren en wij zullen er dan ook voor waken dat dit een volgende keer weer gebeurt.

Hieronder zullen wij op uw aanbevelingen reageren door antwoorden te formuleren op de van 1 tot en met 9 in het rapport opgenomen aanbevelingen:

Antwoorden op aanbevelingen uit rapport:

Klachten op grond van klachten en meldingensysteem afdeling Openbare Ruimte (OPR) en afdeling Onderhoud Woonomgeving (OW):

1. Ontwikkel procedure waarbij alle meldingen en de afloop daarvan in het geautomatiseerde systeem worden geregistreerd.

Bij OW is een klachtensysteem waarin klachten/meldingen in een systeem worden bijgehouden. Inmiddels worden vrijwel alle meldingen in het systeem gezet. Enkele meldingen komen nog op papier terecht en worden naderhand pas ingevoerd in het systeem. Het streven is om ook die meldingen voortaan direct digitaal te registreren.

De afwikkeling van de melding wordt in het systeem bijgehouden. Het betreffen meldingen die veelal direct door medewerkers van de werf kunnen worden opgepakt binnen hun reguliere werkzaamheden.

Het gaat hierbij veelal om vragen en verzoeken om aandacht voor bepaalde ervaren knelpunten. Bij OPR is de registratie van meldingen nog niet gestructureerd en geschiedt nog niet digitaal. Dit staat wel als aandachtspunt op de agenda voor eind 2009.

2. Leg in het systeem vast hoeveel tijd gemoeid is met de afhandeling van een melding.



Er wordt nu geen tijdsduur bij de afhandeling gezet. Het systeem vraagt hier wel om dus dit is gemakkelijk te doen. Wel vraagt het veel organisatie van de betreffende voorman om dit te gaan bijhouden. Verder zou het goed zijn om een termijn van afhandeling achter de verschillende klachten te zetten met daarbij een waarschuwing op het moment dat de klacht niet op tijd is afgehandeld. Dit zal als aandachtspunt worden meegenomen.

In het systeem voor OPR zal bijgehouden worden binnen welke termijn de melding wordt afgehandeld. Een exacte tijdsmeting is lastig vanwege de meerdere overlegmomenten over een langere periode.

3. Zorg voor een periodieke rapportage over de stand van zaken van de meldingen

Zodra de monitoring structureel wordt gemaakt zal de coördinator wekelijks/maandelijks een check doen op de afhandeling van klachten.

Het systeem dat OPR voor ogen heeft biedt de mogelijkheid om dergelijke overzichten te maken tbv voortgangsbewaking.

4. Onderzoek of, op basis van periodieke managementrapportages, door het nemen van preventieve maatregelen het aantal meldingen kan worden verminderd.

Voor zowel OW als OPR zal het systeem gebruikt worden om verbeterpunten te destilleren. Ook kan het systeem patronen naar boven halen die anders buiten beeld blijven. Daarvan kunnen beide afdelingen profiteren in hun werk.

5. Doe onderzoek naar en neem maatregelen tot afdoening en of afvoering van de nog openstaande oudere meldingen in voorgaande jaren.

Bij zowel OW als OPR worden oude meldingen, voor zover nog in beeld, zo spoedig mogelijk afgehandeld.

Klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht:

6. De communicatie met de klagers m.b.t.de stand van zaken van de klacht verbeteren c.q.beter vastleggen in dossier;
7. Een gestructureerd overzicht aanleggen en bijhouden op basis waarvan duidelijk is of, wanneer en welke stappen precies in het proces zijn gevolgd;
8. Dit overzicht zo inrichten dat in de toekomst daaruit ook de onderzoeksvragen van dit onderzoek daaruit kunnen worden beantwoord;
9. Richt de dossiers zo veel mogelijk zo in dat de genomen stappen in de klachtenprocedure daarin duidelijk gevolg kunnen worden.

Met betrekking tot de aanbevelingen 6 tot en met 9 willen wij als volgt reageren.

Ons college kan in grote lijnen instemmen met de bevindingen die in het onderzoeksrapport zijn opgenomen. Wel tekent het college hierbij aan dat de klachtenbehandelaar er naar streeft de klachten inhoudelijk op informele wijze af te handelen bijvoorbeeld d.m.v. het voeren van (telefonische) gesprekken, waarbij aan het einde van het gesprek gevraagd wordt of klager tevreden of niet (geheel) tevreden is over de afhandeling of behandeling van de klacht. Veel klagers antwoorden dat zij tevreden zijn. Dit blijkt niet altijd uit de dossiers, omdat deze antwoorden, en ook telefoonnotities, niet altijd schriftelijk worden vastgelegd. Wel leert de ervaring de laatste jaren dat dit persoonlijk contact als prettiger wordt ervaren dan een schriftelijke afdoening als bedoeld in de Awb. Een vergelijkbare ontwikkeling is gaande bij de behandeling van Awb- bezwaarschriften. Overigens draagt de Nationale Ombudsman, de heer A. Brenninkmeijer en niet of minder gejuridiseerde behandeling van bezwaarschriften en klachten een warm hart toe!

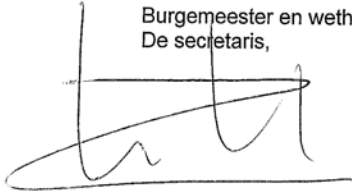


In de aanbevelingen doet uw Rekenkamer enkele aanbevelingen waarmee het college kan instemmen als gevolg waarvan er een meer transparante procedure wordt gevolgd. De verbeteringen zijn dan met name: het verbeteren van de communicatie, betere vastlegging in het dossier, het opstellen en bijhouden van een overzicht, zodat de stappen in de klachten procedure duidelijk gevolgd kunnen worden. Wij zullen dan ook deze verbeteringen in de procesbeschrijving behandeling klachten op grond van de Awb opnemen.

Wij hopen u hiermede voldoende te hebben ingelicht en wachten uw definitieve onderzoeksrapport met belangstelling af.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Leerdam,
De secretaris, De burgemeester,



 R.B.

Bijlagen

Bijlage 2. Klachtenregeling Leerdam op de website

Klacht en bezwaar

Heeft u klachten over ons gedrag?

Vindt u dat u niet op de juiste wijze bent behandeld door een bestuurder of medewerker van de gemeente? Dan kunt u een beroep doen op de gemeentelijke klachtenregeling. Deze regeling maakt het mogelijk dat u een klacht indient tegen de 'gemeente' en dat deze klacht op de juiste wijze wordt afgehandeld.

Heeft u bezwaar tegen een door ons genomen besluit?

Niet relevant voor het onderzoek

[Als u niet correct bent behandeld door ons](#) (PDF)

Als u niet correct bent behandeld door ons

Vindt u dat u niet op de juiste wijze bent behandeld door een bestuurder of medewerker van de gemeente? Dan kunt u een beroep doen op de gemeentelijke klachtenregeling. Deze regeling maakt het mogelijk dat u een klacht indient tegen de 'gemeente' en dat deze klacht op de juiste wijze wordt afgehandeld.

Op deze pagina vertellen we welke klachten onder de regeling vallen, hoe de afhandeling van de klacht in zijn werk gaat en wat u kunt doen als u vindt dat uw klacht niet juist is afgehandeld.

Over wie heeft u een klacht?

De regeling heeft betrekking op klachten over het gedrag van bestuurders (burgemeester, collegeleden en raadsleden) en medewerkers van de gemeente Leerdam.

Over welke klachten gaat het?

De regeling is uitsluitend van toepassing op klachten over het gedrag. Een bestuurder of medewerker heeft iets gedaan waarmee u het niet eens bent of men heeft juist nagelaten iets te doen. Het gaat dan bijvoorbeeld om te volgende klachten:

- u vindt dat u onfatsoenlijk of onvriendelijk behandeld bent;
- de gemeente weigert uw aanvraag in behandeling te nemen;
- de afhandeling van uw verzoek duurt erg lang;
- de door u gevraagde informatie wordt niet verstrekt;
- de gemeente komt haar toezeggingen niet na.

Over welke klachten gaat het niet?

Klachten over bijvoorbeeld een slecht wegdek, het slechte onderhoud van de groenvoorziening of een kapotte lantaarnpaal vallen niet onder de klachtenregeling. Met deze klachten kunt u terecht bij de gemeentewerf (telefoon 0345 - 633 144). Uw klacht wordt daar opgenomen in een registratiesysteem. De wijkopzichters maken werk van zo'n melding en zorgen als dat nodig blijkt, voor herstel.

Bent u teleurgesteld over de afhandeling van een dergelijke klacht dan geldt hiervoor de gebruikelijke procedure: u wendt zich dan tot het bestuur of tot de betreffende afdeling.

De klachtenregeling geldt ook niet voor bijvoorbeeld een geweigerde vergunning. Bent u het hier niet mee eens dan heeft u de mogelijkheid een bezwaar- of beroepsschrift in te dienen.

Wie houdt zich bezig met de klachtenregeling?

De klachtencoördinator is de centrale spil in de uitvoering van de klachtenregeling. Hij registreert de klacht en coördineert de afhandeling van de klacht. Deze procedure heet de interne klachtenregeling. De klachtencoördinator is een medewerker van de gemeente Leerdam die deze functie naast zijn dagelijkse werkzaamheden uitvoert. De coördinator is tijdens kantooruren bereikbaar onder telefoonnummer 0345 63 61 45.

Wat gebeurt er met uw klacht?

- **Interne klachtenregeling**

1. U dient uw klacht schriftelijk in bij het College van burgemeester en wethouder.
2. Uw klacht wordt door de klachtencoördinator in behandeling genomen.
3. U (de klager) en degenen waarover u een klacht heeft (de beklagde) worden daarna gehoord.
4. Vervolgens wordt een rapport op met de bevindingen en een advies opgesteld.
5. Dit rapport wordt voorgelegd aan het bestuur. Het bestuur beslist of de klacht wel of niet gegrond is.
6. U wordt in kennis gesteld van deze beslissing.

Als u het niet eens bent met de beslissing die het bestuur heeft genomen, kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling.

- **Nationale Ombudsman**

Als u vindt dat uw klacht niet volgens de voorgeschreven gemeentelijke procedure is behandeld, of als u niet tevreden bent over de uitkomst, neemt u dan contact op met de Nationale Ombudsman 0800-33 55555. Via dit gratis nummer kunt u informatie krijgen over de wijze waarop en óf u uw klacht aan hem kunt voorleggen. U vindt de informatie ook op de website van de nationale ombudsman. U kunt ook een brochure ophalen bij de gemeente.

Voor informatie en folderaanvraag: 0800 - 33 55 555

Postbus: 93122, 2509 AC Den Haag

Telefoon: 070 - 3 563 563, Fax: 070 - 360 75 72

Internet: www.nationaleombudsman.nl

Bijlage 3. Burger jaarverslagen

Burger jaarverslag 2005

Klachten, bezwaren en beroep

Bent u ontevreden over onze dienstverlening?

Dan willen wij dat graag weten. Vindt u bijvoorbeeld dat wij u niet op de juiste wijze hebben geholpen? Duurde het te lang voordat u antwoord kreeg? Of was ons antwoord onvolledig? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator voert persoonlijke gesprekken om de klacht op te lossen. Is de klacht terecht? Dan biedt hij uiteraard onze excuses aan. In het andere geval legt hij uit waarom dingen gelopen zijn zoals ze zijn gegaan. In beide gevallen leren we hoe we het in de toekomst beter kunnen doen.

In 2005 ontvingen we vijf klachten. Dat zijn er drie minder dan in 2004:

- twee klachten heeft de klachtencoördinator nog in behandeling;
- één klacht was voor een gedeelte terecht en voor een gedeelte onterecht;
- één klacht was onterecht;
- één klacht heeft de coördinator niet behandeld, omdat deze klacht niet-ontvankelijk was.

Burger jaarverslag 2006

Uw klachten, bezwaren en beroepen

We doen graag ons best voor u. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent. Bijvoorbeeld omdat een van onze medewerkers u niet op de juiste wijze heeft behandeld. Of omdat u het niet eens bent met een besluit dat we namen. Dan kunt u een klacht of bezwaar indienen. Soms kunt u ook bij de rechter in beroep gaan.

Van het kastje naar de muur?

Duurde ons antwoord op uw brief te lang? Heeft een medewerker u niet netjes te woord te gestaan? Of bent u onnodig van het kastje naar de muur gestuurd? Meld dit dan aan onze klachtencoördinator. Hij probeert de klacht dan op te lossen. Is uw klacht terecht? Dan bieden wij u uiteraard onze excuses aan. In het andere geval legt de klachtencoördinator u uit waarom dingen op een bepaalde manier gaan. In beide gevallen leren we hoe we het in de toekomst beter kunnen doen.

14 stuks

In 2006 behandelde onze klachtencoördinator 14 klachten. Dat zijn er 9 meer dan in 2005. Van deze klachten:

- zijn er 11 naar tevredenheid opgelost
- kon de klachtencoördinator er 2 niet in behandeling nemen.

In 1 geval was beroep mogelijk, de andere klacht was gericht tegen een particulier

- hebben we er 1 doorschoven naar 2007
- heeft een andere instantie er 1 behandeld

Burger jaarverslag 2007

Uw klachten

Lange wachttijd en gebrekkige communicatie ?

We doen ons werk zo goed mogelijk. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden over ons bent. Laat het ons dan weten.

Dien bijvoorbeeld een klacht in bij de klachtencoördinator van de afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning.

Een persoonlijk gesprek

De klachtencoördinator voert een of meerdere persoonlijke gesprekken om de klacht op te lossen. U krijgt dus uitgebreid de gelegenheid uw kant van het verhaal te vertellen. Is uw klacht terecht? Dan bieden wij uiteraard onze excuses aan. In het andere geval legt de klachtencoördinator uit waarom dingen gelopen zijn zoals ze zijn gegaan. In beide gevallen leren wij hoe we het in de toekomst beter kunnen doen.

Eén minder

In 2007 ontvingen we dertien klachten. In 2006 waren dat er nog veertien. De klachten gingen over de lange duur bij de afhandeling van claims, het geven van subjectieve informatie door ons, slechte communicatie rond het verlenen van vergunningen, zienswijzen op verleende bouwvergunningen en het gebruik van persoonlijke gegevens bij een vergunningsaanvraag.

De resultaten

De klachtencoördinator:

- gaf de klagers in vijf gevallen gelijk;
 - gaf de klagers in twee zaken voor een gedeelte gelijk;
 - gaf de klagers van twee zaken ongelijk;
 - heeft één klacht nog in behandeling;
 - kon drie klachten niet in behandeling nemen.
- Dit omdat ze niet pasten binnen de officiële omschrijving van een klacht.

Bijlage 4. Correspondentiewijzer Nationale ombudsman

Onderdeel: Klaagschrift ontvangen

Ontvangst schriftelijk bevestigen (*Awb*) binnen 2 weken (*Nationale ombudsman*)

- de datum van ontvangst (*Nationale ombudsman*)
- de behandelingswijze (*Nationale ombudsman*)
- de behandelingsduur (*Nationale ombudsman*)
- of een klachtadviesprocedure wordt gevolgd (*Awb*)

Een ontvangstbevestiging is niet nodig als het klaagschrift binnen 2 à 3 weken wordt afgehandeld. (*Nationale ombudsman*)

Klacht wel/niet in behandeling?

Wel
Beslissing binnen 6 weken na ontvangst (*Awb*) (bij klachtadviesprocedure 10 weken (*Awb*))

Niet
Klager zo snel mogelijk informeren, uiterlijk binnen binnen 4 weken na ontvangst (*Awb*)

Meer tijd nodig?

- verdagingsbericht sturen (*Awb*)
- verdagen voor ten hoogste 4 weken (*Awb*)
- verdagingsbericht sturen vóór afloop termijn (*Nationale ombudsman*)

De *Awb* maakt verder uitstel niet mogelijk. Als het ondanks alle inspanningen niet lukt de klacht binnen de verdaagde termijn af te handelen moet de klager vóór het verstrijken van deze termijn worden geïnformeerd. De reden van de vertraging moet worden aangegeven. De klager moet gewezen worden op de mogelijkheid de Nationale ombudsman in te schakelen. (*Nationale ombudsman*).

Bijlage 5. De 10 normen van de BurgerServiceCode

De BurgerServiceCode is een gedragscode geschreven vanuit het perspectief van de burger en bevat tien normen waaraan (digitale) contacten moeten voldoen. Elke norm is tweezijdig geformuleerd: als recht van de burger met een daarbij behorende plicht van de overheid.

1. Keuzevrijheid contactkanaal

Als burger kan ik zelf kiezen op welke wijze ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, post, telefoon, e-mail, internet).

2. Vindbaarheid overheidsproducten

Als burger weet ik waar ik terecht kan voor informatie en diensten van de overheid. De overheid treedt op als één concern en stuurt mij niet van het kastje naar de muur.

3. Duidelijkheid rechten en plichten

Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik op welke voorzieningen recht heb. De overheid maakt mijn rechten en plichten in alle gevallen permanent inzichtelijk.

4. Maatwerk informatievoorziening

Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De overheid levert die op maat, afgestemd op mijn situatie.

5. Regie gegevensverstrekking

Als burger kan ik ervoor kiezen mijn gegevens eenmalig aan te leveren en gebruik te maken van pro actieve diensten. De overheid gebruikt mijn gegevens alleen met mijn toestemming voor mij bekende doeleinden en levert geen ongevraagde diensten.

6. Inzichtelijkheid processen

Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.

7. Slagvaardig bestuur

Als burger kan ik op eenvoudige wijze klachten of meldingen kwijt en ideeën voor verbeteringen aanleveren. De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.

8. Kwaliteits- en prijsvergelijking

Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.

9. Participatie en zelfredzaamheid

Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De overheid biedt de daarvoor benodigde informatie en middelen.

10. Inzage- en correctierecht

Als burger weet ik wat de overheid van mij weet en wat zij met die gegevens doet. De overheid zorgt ervoor dat deze informatie ontsloten is en verbetert onjuistheden.

burger@overheid