

Toename of daling?

In 2018 lijkt sprake van een daling ten opzichte van 2017. In 2017 zijn er echter bovengemiddeld veel klachten binnengekomen door de introductie van werken op afspraak bij de afdeling burgerzaken. Nu inwoners daar aan gewend zijn, valt deze piek uit de klachten weg en is er ten opzichte van 2016 een lichte stijging waarneembaar.

Het is een maatschappelijke ontwikkeling dat de klachtbereidheid toeneemt. Het ligt daarom in de lijn der verwachtingen dat het aantal klachten de komende jaren zal blijven stijgen.

Jaar	2018	2017	2016	2015
Aantal klachten	55	80	48	43



Wat valt op?

De Gemeente Huizen staat een informele afhandeling van klachten voor. In 2018 is nadrukkelijk gestuurd op de informele wijze van afhandelen. Uiteraard blijft dit ook het uitgangspunt voor 2019.

Aantal	Wijze van afhandelen
43	Informeel
4	Formeel
5	Niet ontvankelijk
2	Anoniem
1	Afgebroken
55	Totaal

Aantal klachten per afdeling

Afdeling	Aantal
Bestuur, Burgerzaken en Ondersteuning	3
Openbare Werken	21
Omgeving	3
Maatschappelijke Ondersteuning	21
Raadsgriffie	1
Maatschappelijk Beleid	6
Totaal	55

In dit jaarverslag beschrijven we ervaringen, trends en leermomenten in kort bestek. Ook presenteren we de cijfers per afdeling.



Klachten: signalen van inwoners

Inwoners die ontevreden zijn over onze dienstverlening kunnen een klacht indienen. De klachtenprocedure is bedoeld om het vertrouwen van de inwoner in de gemeente te herstellen. Dat veronderstelt oplossingsgerichtheid en objectief handelen. Bovendien moet de afhandeling recht doen aan alle belangen en partijen.

Hoe komen klachten binnen?

Steeds vaker worden klachten digitaal ingediend. Dat stimuleren we graag met het oog op een snelle intake en klachtbehandeling. Telefonisch, schriftelijk of persoonlijk een klacht indienen kan ook.

Na ontvangst van de klacht leiden we deze direct door naar de klachtencoördinator, die het proces van tijdige en correcte klachtafhandeling bewaakt. De klachtencoördinator beoordeelt op welke afdeling of ambtenaar de klacht betrekking heeft en wijst de teamleider aan om de klacht te behandelen. Deze fase wordt de informele afhandeling genoemd. Lukt het niet om op informele wijze de klacht af te handelen, dan zal de klachtencoördinator een hoorzitting agenderen bij de gemeentelijke klachtencommissie. Dit wordt ook wel de formele afhandeling genoemd. De klachtencommissie stelt een advies op aan het college van burgemeester en wethouders. Het college beslist dan uiteindelijk over de klacht.



De Nationale ombudsman

Gemeente Huizen is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Als de gemeentelijke klachtbehandeling niet tot het gewenste resultaat geleid heeft, dan moet er een onafhankelijke instantie zijn waar burgers naartoe verwezen kunnen worden. In 2018 hebben twaalf mensen rechtstreeks contact gezocht met de Nationale ombudsman zonder eerst de gemeentelijke klachtenprocedure te hebben doorlopen. Dit heeft in geen enkel geval geleid tot nader onderzoek.

Wel zijn er twee verzoeken geweest vanuit de Nationale Ombudsman om een klacht te behandelen. Hiervan is één klacht formeel afgehandeld via de klachtenprocedure. Eén is informeel afgehandeld.

De Nationale ombudsman heeft aangegeven dat we tevreden mogen zijn met deze cijfers.



In dit jaarverslag beschrijven we ervaringen, trends en leermomenten in kort bestek. Ook presenteren we de cijfers per afdeling.

Complexiteit van klachten



We signaleren een stijgende tendens in de complexiteit van klachten, bijvoorbeeld klachten van verwarde personen. Ook wordt de klachtenprocedure vaker gebruikt door inwoners die het niet eens zijn met beleid, waar de procedure in beginsel niet voor is. We hebben hier aandacht voor en zorgen dat de wijze van klachtafhandeling meegroeit met deze maatschappelijke ontwikkeling. De klachtencoördinator onderhoudt collegiaal overleg met andere gemeenten en volgt themabijeenkomsten van de landelijke vereniging voor Klachtrecht en de Nationale ombudsman.

Klachten over Opsporingsambtenaren (BOA's)

In 2018 hebben we acht bejegeningklachten ontvangen. BOA's spreken inwoners aan op hun gedrag. Dit levert altijd een zeker spanningsveld op. Geen van deze klachten gaf aanleiding om doorgestuurd te worden naar het Openbaar Ministerie en de korpschef. Het is onze ambitie dat dit getal in 2019 daalt.



Aantal klachten per team

Afdeling	Aantal klachten
Bestuur, Burgerzaken en Ondersteuning	3
Openbare Werken	21
Omgeving	3
Maatschappelijke Ondersteuning	21
Raadsgriffie	1
Maatschappelijk Beleid	6
Totaal	55

Cijfers uitgesplitst per team:

- 3 bij Burgerzaken
- 4 bij Civiele Werken
- 9 bij Wijkbeheer en Service
- 8 bij BOA's
- 1 bij Omgevingsbeleid
- 2 bij Vergunningen, Toezicht en Handhaving
- 3 bij Team A Participatie en Zorg
- 6 bij Team B Participatie en Zorg
- 8 bij Team C Participatie en Zorg
- 4 algemeen (geen specifiek team)
- 3 bij Ontwikkeling
- 3 bij Kwaliteit en Ondersteuning

Behoorlijkheidswijzer

De Nationale ombudsman heeft een behoorlijkheidswijzer opgesteld. Hierin zijn 22 behoorlijkheidsaspecten benoemd. Dit zijn categorieën waaraan klachten van inwoners gekoppeld kunnen worden. In 2018 stelden we vast behoefte te hebben aan meer inzage in het soort klachten dat we krijgen.

Deze categorieën gebruiken we daarom met ingang van 2019. Hierdoor kunnen we trends in klachten sneller herkennen. Dat maakt bijsturen en tussentijds rapporteren makkelijker.