

**Versterking Bestuur en Organisatie**

**JAARVERSLAG KLACHTEN 2019**

---

**Toezicht**

Status :  
Opdracht : college van Burgemeester en Wethouders  
Redacteur : Evert Jaquet, VBO  
Datum : 20 februari 2019

---

## 1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachten 2019. Dit verslag wordt opgesteld om het college en de raad te informeren over de klachten die bij de gemeente in het afgelopen jaar zijn ingediend en de wijze waarop daarmee is omgegaan.

Dit jaarverslag wordt behandeld in het clustermanagersoverleg en vastgesteld door het college. Daarna wordt het verslag ter informatie toegezonden aan de gemeenteraad.

## 2. Interne Klachtenbehandeling

### a. Inleiding

In 2019 is voor het eerst een vol jaar gewerkt met InProces als zaaksysteem voor het klachtenproces. Voor de dames die vanuit Dienstverlening Drechtsteden de interne klachtbehandeling coördineren en aansturen een jaar waarin ze te maken kregen met wat 'kinderziekten' in het systeem. Zo kon er lang niet vanuit het zaaksysteem worden gemaïld en waren de standaard sjablonen niet geschikt om te gebruiken. Dat zorgde ervoor dat gedurende 2019 nog met een 'bypass-oplossing' gewerkt moest worden. Pas onlangs zijn de door de organisatie aan de leverancier aangeleverde sjablonen in het systeem geplaatst. De verwachting is dan ook dat in 2020 meer vanuit InProces gewerkt zal kunnen worden.

De coördinatie van de interne klachtenbehandeling is nog steeds belegd bij Dienstverlening Drechtsteden. Alle schriftelijke klachten komen bij Dienstverlening Drechtsteden binnen. Dienstverlening Drechtsteden zorgt ervoor dat de klacht bij de juiste behandelaar terecht komt en bewaakt de tijdige en juiste afdoening.

De centrale klachtencoördinator bij VBO blijft eindverantwoordelijk voor het proces, is de contactpersoon voor de nationale ombudsman en geeft, waar nodig, 2<sup>e</sup> lijns-adviezen over de wijze waarop met een klacht zou kunnen worden omgegaan. De clustermanager blijft eindverantwoordelijk voor de afdoening van de klacht op zich.

Bij controle van de (elektronische) dossiers in InProces is gebleken dat veel klachten telefonisch in direct contact met de klager worden afgedaan. In veel gevallen wordt dat netjes met een korte notitie of via de mail in InProces gemeld. Dat is belangrijk omdat op die manier het dossier volledig is en alle relevante informatie beschikbaar is voor het geval een klacht alsnog via de ombudsman terugkomt. Uit de notities blijkt ook dat het directe contact in de meeste gevallen door de klagers op prijs wordt gesteld.

Echter, er zijn ook de nodige dossiers waarin alleen de klacht en de ontvangstbevestiging is te vinden. Het is dan onduidelijk hoe, wanneer en op welke wijze de klacht is afgedaan. Dit heeft deels te maken met het feit dat in 2019 in 2 systemen naast elkaar werd gewerkt, namelijk Mozaiek en InProces. Deels is echter ook de oorzaak dat degene die de klacht heeft afgedaan niet de moeite heeft genomen om een kort verslagje van de afdoening naar Dienstverlening Drechtsteden te sturen. Daardoor ontbreekt belangrijke informatie in het dossier. Aan de clustermanagers wordt gevraagd hier aandacht voor te vragen bij degene die de klachten binnen hun cluster afdoen.

### b. Klachten

In 2019 zijn 84 klachten ingediend bij de gemeente Dordrecht. Dat zijn er 26 meer dan in 2018 maar 8 minder dan in 2017. Jangjarig gezien past dit aantal in het beeld van het aantal klachten dat gemiddeld bij de gemeente wordt ingediend.

30 klachten bleken gegrond, 19 gedeeltelijk gegrond en 16 ongegrond. Over de overige klachten is geen oordeel uitgesproken.

Van de 84 klachten zijn er 67 binnen de wettelijke termijn van zes weken afgedaan. Dat is 80% (2018: 79%). 40 klachten zijn binnen twee weken afgedaan, dat is 48% (2018: 43%). 11 klachten zijn niet binnen de wettelijke termijn afgedaan (13%). In 2018 was dat 21%. Van 6 klachten is de afdoeningstermijn niet geregistreerd.

### c. Nationale ombudsman

Er zijn in 2019 bij de Nationale Ombudsman 24 klachten ingediend over de gemeente Dordrecht. Van de 24 klachten zijn er 3 door de Ombudsman in behandeling genomen. De overige 21 klachten zijn dus niet in behandeling genomen. Redenen om de overige klachten niet in behandeling te nemen zijn

dat de klager zijn klacht eerst bij de gemeente Dordrecht zelf moet indienen of dat er bezwaar of beroep open staat. Ook kan het zijn dat de Ombudsman niet bevoegd is om van de klacht kennis te nemen en soms is de klacht onduidelijk. Soms worden klachten ingediend tegen de gemeente over zaken waar de gemeente niet voor verantwoordelijk is maar bijvoorbeeld het Waterschap. Die gevallen zijn niet meegeteld. De 3 in behandeling genomen klachten zijn allemaal door een interventie opgelost. Dat wil zeggen dat door het bureau van de Ombudsman via de telefoon of e-mail contact is opgenomen met de contactpersoon van de gemeente en dat vervolgens alle klachten zijn beoordeeld en opgelost.

Hieronder wordt ingegaan op de formele schriftelijk ingediende klachten bij de gemeente in 2019.

d. Klachten tegen de clusters

#### Clusters

##### **Dienstverlening Drechtsteden**

Dienstverlening Drechtsteden heeft 35 klachten ontvangen.

Daarvan zijn er 23 binnen 2 weken afgedaan en nog eens 5 binnen de wettelijke termijn van 6 weken. In totaal zijn dus 28 van de 35 klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Er zijn 16 klachten gegrond verklaard, 10 klachten gedeeltelijk gegrond en 5 klachten waren ongegrond. Over de overige klachten is geen uitspraak gedaan.

##### **Wijken**

Tegen Wijken zijn 20 klachten ingediend.

Er zijn 5 klachten binnen 2 weken afgedaan en 10 binnen 6 weken. 15 Klachten zijn dus binnen en 5 buiten de wettelijke termijn afgedaan.

6 Klachten zijn gegrond verklaard, 5 ongegrond, 3 gedeeltelijk gegrond en bij 6 klachten is dat niet geregistreerd. 1 klacht is overigens zowel bij Wijken als bij Ruimtelijke Kwaliteit geregistreerd.

##### **Ruimtelijke kwaliteit**

Tegen Ruimtelijke kwaliteit zijn 9 klachten ingediend. Daarvan zijn er 3 binnen 2 weken afgedaan en 4 binnen 6 weken. 2 klachten zijn dus buiten de wettelijke termijn afgedaan.

4 Klachten zijn gegrond verklaard, 2 klachten deels gegrond en over 3 klachten is dat niet geregistreerd.

##### **Publieksaccommodaties**

Er zijn 5 klachten ingediend tegen Publieksaccommodaties. 3 daarvan zijn binnen 2 weken afgedaan, 1 binnen 6 weken en 1 klacht is buiten de wettelijke termijn afgedaan.

1 Klacht was gegrond, 2 ongegrond en 2 klachten waren deels gegrond.

##### **Stad**

Stad heeft 4 klachten ontvangen. 1 Klacht is binnen 2 weken afgedaan, 2 klachten zijn binnen 6 weken afgedaan en van 1 klacht is dat niet geregistreerd.

3 Klachten zijn ongegrond verklaard en van 1 klacht is dat niet geregistreerd.

##### **Versterking Bestuur en Organisatie**

Tegen Versterking Bestuur en Organisatie zijn 3 klachten ingediend. De klachten zijn binnen 2 weken afgedaan.

1 Klacht is deels gegrond verklaard, 1 klacht is ongegrond verklaard en van 1 klacht is dat niet geregistreerd.

##### **Management en Ondersteuning**

Management en Ondersteuning heeft 4 klachten ontvangen. 2 Klachten zijn binnen 2 weken afgedaan en 2 klachten zijn binnen 6 weken afgedaan.

1 Klacht is gegrond verklaard, 2 klachten zijn deels gegrond verklaard en van 1 klacht is dat niet geregistreerd.

## Dordrecht Marketing

Dordrecht Marketing is in feite een vreemde eend in de bijt. Dordrecht Marketing is een onafhankelijke stichting en dus geen organisatieonderdeel van de gemeente. Er zijn echter 3 klachten ingediend bij de gemeente over evenementen. Deze zijn weliswaar door Dordrecht Marketing afgedaan maar omdat de klachten bij de gemeente zijn ingediend worden ze toch meegenomen in dit overzicht.

2 Klachten zijn binnen 6 weken afgedaan. Van 1 klacht is dat niet geregistreerd.

2 Klachten zijn gegrond verklaard en van 1 klacht is dat niet geregistreerd.

### e. Klachten tegen bestuurders

In 2019 is 1 klacht ingediend tegen een bestuurder. De klacht is binnen 6 weken afgedaan door een persoonlijk bezoek.

## Externe klachtenbehandeling

### a. Klachten bij de Nationale Ombudsman

Er zijn in 2019 bij de Nationale Ombudsman 24 klachten ingediend over de gemeente Dordrecht. Daarvan zijn er 3 door de ombudsman in behandeling genomen. De overige 21 klachten zijn dus niet in behandeling genomen. De reden daarvan kan zijn dat de klager zijn klacht eerst bij de gemeente Dordrecht zelf moet indienen of dat er bezwaar of beroep open staat. Ook kan het zijn dat de ombudsman niet bevoegd is om van de klacht kennis te nemen en soms is de klacht onduidelijk. De 3 in behandeling genomen klachten zijn allemaal door een interventie opgelost. Dat wil zeggen dat door het bureau van de ombudsman via de telefoon of email contact is opgenomen met de contactpersoon van de gemeente en dat vervolgens alle klachten zijn beoordeeld en opgelost.

### b. Kosten

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties brengt kosten in rekening voor de behandeling van klachten over de gemeente door de nationale ombudsman. Er wordt een vast bedrag per inwoner in rekening gebracht (€ 0,1994 voor 118.654 inwoners). Voor 2019 betekende dat een bedrag van € 23.659,61. Dat is € 531,01 meer dan over 2018. De gemeente blijkt in het afgelopen jaar met 228 inwoners te zijn toegenomen.

## 4. Analyse

Hieronder volgt een overzicht van een aantal ijkpunten voor de klachtbehandeling.

### Schriftelijke klachten

	aantal	< 6 wkn	> 6 wkn	gegrond	ongegrond	ged. gegrond	Informeel <sup>1</sup>
Bestuur	1	1		1			
Dienstverlening Drechten	35	28	7	16	5	10	4
Wijken	20	15	5	6	5	3	6
Management en Ondersteuning	4	4		1		2	1
Stad	4	3	1		3		1
Ruimtelijke Kwaliteit	9	7	2	4		2	3
Publieksaccommodaties	5	4	1	1	2	2	
Versterking Bestuur en Organisatie	3	3			1	1	1
Dordrecht Marketing	3	2	1	2			1
<b>Totaal</b>	<b>84</b>	<b>67</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>17</b>

1. Informeel is alle vormen van afdoening die geen brief zijn (mail, telefonisch, mondeling etc.).

### Aantal klachten per jaar

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
113	75	51	29	40	41	37	65	59	47	74	92	58	84

*Aantal klachten per jaar bij de nationale ombudsman*

<b>Jaar/aantal</b>	<b>Totaal</b>	<b>In onderzoek genomen</b>	<b>Niet in onderzoek</b>	<b>Afgerond onderzoek</b>
<b>2007</b>	15	7	8	1
<b>2008</b>	15	3	12	1
<b>2009</b>	18	6	12	0
<b>2010</b>	16	4 (of 6)	12 (of 10)	0
<b>2011</b>	15	9	6	0
<b>2012</b>	8	4	4	0
<b>2013</b>	13	7	6	0
<b>2014</b>	20	4	16	0
<b>2015</b>	24	5	19	0
<b>2016</b>	31	1	30	1 <sup>1</sup>
<b>2017</b>	48	1	42	1 <sup>2</sup>
<b>2018</b>	34	5	39	0
<b>2019</b>	24	3	21	0

1 de in onderzoek genomen klacht is na interventie opgelost.

2 De aanbevelingen van de ombudsman zijn verwerkt in het protocol.

Een groot aantal klachten is door de ombudsman niet in onderzoek genomen. Daar kunnen verschillende redenen aan ten grondslag liggen. Het kan zijn dat de klacht onvoldoende duidelijk is en bij navraag ook niet duidelijker wordt, soms wordt een klacht weer ingetrokken en betreft het meer een vraag, die dan wordt beantwoord. In enkele gevallen is de ombudsman niet bevoegd om de klacht in behandeling te nemen, bijvoorbeeld als het om een besluit gaat waar bezwaar tegen open staat. Soms moet de klacht door de gemeente ter behandeling worden overgenomen, omdat de klacht nog niet door de gemeente zelf was behandeld.

## **5. Conclusies**

Er zijn over 2019 meer klachten ingediend dan over 2018, namelijk 84 tegen 58.

Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 6 weken is afgedaan is 80%. Dat is gelijk aan 2018 (79%).

Bij de ombudsman zijn in 2019 minder klachten tegen de gemeente ingediend dan in 2018. De klachten die de ombudsman in behandeling heeft genomen zijn alle door een interventie van de ombudsman in overleg met de gemeente afgedaan.