

Versterking Bestuur en Organisatie

JAARVERSLAG KLACHTEN 2020

Toezicht

Opdracht : college van Burgemeester en Wethouders
Redacteur : Evert Jaquet, VBO
Datum : 28 april 2021

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag klachten 2020. 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 2020 zijn alle klachten geregistreerd in InProces als zaaksysteem voor het klachtenproces.

De coördinatie van de interne klachtenbehandeling is 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^e lijns-adviezen over de wijze waarop met een klacht zou kunnen worden omgegaan. De clustermanager is eindverantwoordelijk voor de afdoening van de klacht op zich.

Bij controle van de (elektronische) dossiers in InProces is gebleken dat vrijwel alle dossiers compleet zijn. Dat is eerst en vooral een verdienste van de klachtencoördinatoren van Dienstverlening Drechtsteden, die veel tijd steken in het volledig maken van de zaakdossiers.

Veel klachten worden telefonisch in direct contact met de klager 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.

b. Klachten

In 2020 zijn 104 klachten ingediend bij de gemeente Dordrecht. Dat zijn er 20 meer dan in 2019. Dit is het hoogste aantal klachten sinds 2006. Op zich zegt dat niet zoveel. 104 klachten is voor een gemeente met de omvang van Dordrecht nog steeds relatief weinig. Googelen levert de volgende (beperkte) vergelijking op:

Groningen	233.000 inwoners	696 klachten	2019
Zoetermeer	125.000 inwoners	386 klachten	2019
Tilburg	220.000 inwoners	375 klachten	2018
Zwolle	130.000 inwoners	176 klachten	2018
Heerlen	87.000 inwoners	137 klachten	2020
Dordrecht	120.000 inwoners	104 klachten	2020
Alphen	112.000 inwoners	48 klachten	2017

Dit doet niets af aan het feit dat elke gegronde klacht er één teveel is (er zijn van de 104 klachten ook een aantal klachten niet gegrond).

c. Cijfers

Van de 104 klachten zijn er 27 klachten gegrond verklaard, 11 gedeeltelijk gegrond en 17 ongegrond. Over de overige klachten is geen oordeel uitgesproken.

De aard van de klachten is divers, er is geen patroon herkenbaar.

24 klachten hadden betrekking op bejegening maar dan op verschillende typen bejegening, van telefonie tot het niet willen aanpassen van de inhoud van een cursus en over persoonlijk contact met medewerkers. Er zijn 14 klachten ingediend die betrekking hebben op handhaving, er zijn 8 klachten ingediend over onjuiste informatieverstrekking en 25 klachten hadden betrekking op vormen van dienstverlening door de gemeente.

De 25 klachten over dienstverlening hadden niet allemaal betrekking op Dienstverlening Drechtsteden

maar over vormen van dienstverlening door de hele organisatie, zoals het niet terugbellen na een terugbelverzoek, het niet communiceren over wegwerkzaamheden enz.

De inhoud van de klachten is erg divers, er zijn weinig klachten die over hetzelfde gaan. Zo is er een klacht over de inhoud van een inburgeringscursus, over geluidsoverlast bij werkzaamheden aan de Merwededebrug, een kapotte parkeermeter, onbereikbaarheid en inkomstendering van een winkel tijdens the Passion, niet terugbellen door medewerkers, het luiden van de kerkklokken, werkzaamheden uitvoeren tijdens het broedseizoen, onheuse bejegening door medewerkers, onjuiste informatie over het ophalen van een paspoort voor een minderjarige enz.

Van de 104 klachten zijn er 88 binnen de wettelijke termijn van zes weken afgedaan. Dat is 85% (2019: 80%). 46 klachten zijn binnen twee weken afgedaan, dat is 42% (2019: 48%). 12 klachten zijn niet binnen de wettelijke termijn afgedaan (12%). In 2019 was dat 13%.

Hieronder wordt ingegaan op de formele schriftelijk ingediende klachten bij de gemeente in 2020.

d. Klachten tegen de clusters

Clusters

Dienstverlening Drechtsteden

Dienstverlening Drechtsteden heeft 31 klachten ontvangen.

Daarvan zijn er 18 binnen 2 weken afgedaan en nog eens 10 binnen de wettelijke termijn van 6 weken. In totaal zijn dus 28 van de 31 klachten binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Er zijn 9 klachten gegrond verklaard, 5 klachten gedeeltelijk gegrond en 7 klachten waren ongegrond. 1 Klacht was niet ontvankelijk. De overige klachten zijn informeel afgedaan en daarbij is geen uitspraak over de gegrondheid van de klacht gedaan.

Wijken

Tegen Wijken zijn 31 klachten ingediend.

Er zijn 13 klachten binnen 2 weken afgedaan en 14 binnen 6 weken. 27 Klachten zijn dus binnen en 4 buiten de wettelijke termijn afgedaan.

8 Klachten zijn gegrond verklaard, 4 ongegrond, 4 gedeeltelijk gegrond. 12 Klachten zijn informeel afgedaan. 2 Klachten waren niet ontvankelijk en 1 klacht was op 31-1-2020 nog niet afgedaan.

Ruimtelijke kwaliteit

Tegen Ruimtelijke kwaliteit zijn 16 klachten ingediend. Daarvan zijn er 5 binnen 2 weken afgedaan en 7 binnen 6 weken. 1 Klacht is buiten de wettelijke termijn afgedaan en 3 klachten waren op 31-12-2020 nog in behandeling.

5 Klachten zijn gegrond verklaard, 1 klacht is ongegrond verklaard, 3 klachten waren nog in behandeling en 7 klachten zijn informeel afgedaan.

Publieksaccommodaties

Er zijn 11 klachten ingediend tegen Publieksaccommodaties. 6 Daarvan zijn binnen 2 weken afgedaan, 4 binnen 6 weken en 1 klacht is buiten de wettelijke termijn afgedaan.

3 Klachten waren gegrond, 2 ongegrond en 1 klacht was deels gegrond. 5 Klachten zijn informeel afgedaan.

Stad

Stad heeft 7 klachten ontvangen. 5 Klachten zijn binnen 6 weken afgedaan, 2 klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgedaan.

2 Klachten zijn gegrond verklaard, 2 klachten zijn ongegrond verklaard en 1 klacht deels gegrond verklaard. 2 Klachten zijn informeel afgedaan.

Versterking Bestuur en Organisatie

Tegen Versterking Bestuur en Organisatie zijn geen klachten ingediend.

Musea

Tegen Musea zijn geen klachten ingediend.

Management en Ondersteuning

Management en Ondersteuning heeft 7 klachten ontvangen. 4 Klachten zijn binnen 2 weken afgedaan en 2 klachten zijn binnen 6 weken afgedaan. 1 Klacht was op 31-12-2020 nog niet afgedaan.

1 Klacht is ongegrond verklaard, van de overige klachten is dat niet geregistreerd.

e. Klachten tegen bestuurders

In 2020 is 1 klacht ingediend tegen een bestuurder. Uit privacyoverwegingen ten aanzien van de klager kan daar verder in dit verslag niet op worden ingegaan.

Externe klachtenbehandeling

a. Klachten bij de Nationale Ombudsman

Er zijn in 2020 bij de Nationale Ombudsman 32 klachten ingediend over de gemeente Dordrecht. Daarvan zijn er 4 door de ombudsman in behandeling genomen. De overige 28 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. Van de 4 in behandeling genomen klachten was er 1 ongegrond, is er 1 opgelost, is er 1 afgesloten nadat de gemeente informatie had verstrekt en vindt over 1 klacht correspondentie plaats met de Ombudsman.

21 Klagers zijn door de Ombudsman terugverwezen naar de gemeente, 3 klachten bleken een bezwaarschrift te zijn en 4 klachten waren kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond.

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 (€ 0,2323 voor 119.184 inwoners). Voor 2020 betekende dat een bedrag van € 27.709,67.

4. Analyse

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

Schriftelijke klachten

	aantal	< 6 wkn	> 6 wkn	gegrond	ongeground	ged. gegrond	Informeel ¹
Bestuur	1		1				
Dienstverlening Drechten	31	28	3	9	7	5	9
Wijken	31	27	4	8	4	4	14
Management en Ondersteuning	7	6			1		6
Stad	7	5	2	2	2	1	2
Ruimtelijke Kwaliteit	16	12	1	5	1		7
Publieksaccommodaties	11	10	1	3	2	1	5
Versterking Bestuur en Organisatie	0						
Musea	0						
Totaal	104	88	12	27	17	11	43

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

Aantal klachten per jaar

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
75	51	29	40	41	37	65	59	47	74	92	58	84	104

Aantal klachten per jaar bij de nationale ombudsman

Jaar/aantal	Totaal	In onderzoek genomen	Niet in onderzoek	Afgerond onderzoek
2007	15	7	8	1
2008	15	3	12	1
2009	18	6	12	0
2010	16	4 (of 6)	12 (of 10)	0
2011	15	9	6	0
2012	8	4	4	0
2013	13	7	6	0
2014	20	4	16	0
2015	24	5	19	0
2016	31	1	30	1 ¹
2017	48	1	42	1 ²
2018	34	5	39	0
2019	24	3	21	0
2020	32	4	28	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.

Met afgerond onderzoek wordt bedoeld een onderzoek van de Ombudsman dat leidt tot een eindrapport en een oordeel. Zo'n onderzoek heeft in 2020 niet plaatsgevonden.

5. Conclusies

Er zijn over 2020 meer klachten ingediend dan over 2019, namelijk 104 tegen 84. Er is in het totaal van de klachten geen patroon te duiden.

Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 6 weken is afgedaan is 85%. Dat is meer dan in 2019 (80%).

Bij de ombudsman zijn in 2020 meer klachten tegen de gemeente ingediend dan in 2019. Per saldo heeft dat niet tot meer in behandeling genomen klachten door de Ombudsman geleid. De klachten die de ombudsman in behandeling heeft genomen zijn alle na informatieverstrekking door de gemeente aan de Ombudsman door hem afgedaan.