

Jaarverslag 2017

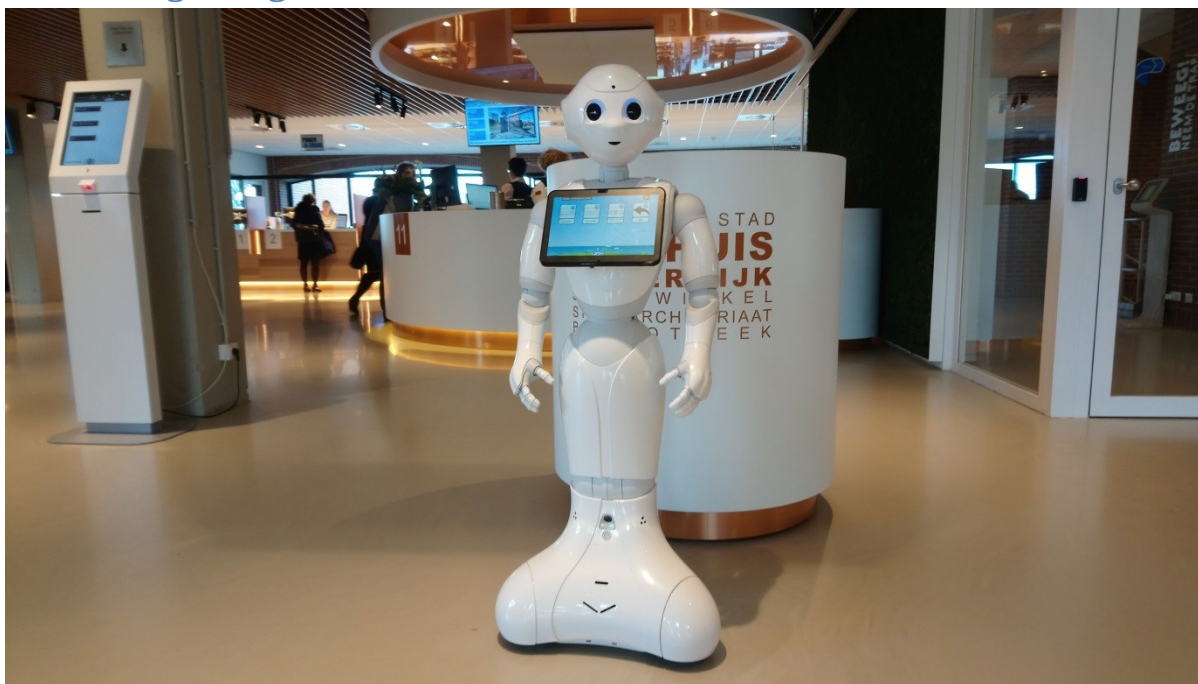
Klachten gemeente Harderwijk



Inhoud

1. Inleiding en algemeen	3
1.1 Schriftelijk en mondeling	3
1.2 Formele en informele klachtafhandeling.....	3
1.3 Wanneer kan de inwoner niet meer klagen?	4
1.4 Snel Herstel	4
2. Overzichtstabel klachten	5
3. Aantal klachten	6
4. Termijnen	7
4.1 Systeemwisseling	7
4.2 Overzicht termijnen	7
5. Uitkomst van de klachtenprocedure	8
5.1 Overzicht uitkomst klachtenprocedure	8
6. Conclusies	9

1. Inleiding en algemeen



In Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is de klachtbehandeling geregeld. De gemeente Harderwijk heeft in de Regeling interne behandeling van klachten uitgewerkt hoe de klachten worden behandeld.

Overal waar mensen werken worden er fouten gemaakt, zo ook binnen de gemeente Harderwijk. De gemeente Harderwijk ziet een klacht als een motivatie, de dienstverlening nog scherper te krijgen en een goede verstandhouding met de inwoners te waarborgen. De kern van de klachtbehandeling is dat het oplossingsgericht en objectief plaatsvindt. Daarom zijn er binnen de gemeente Harderwijk duidelijke afspraken gemaakt over de manier waarop klachten worden behandeld.

Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2017 zijn ingediend over het handelen van de gemeente Harderwijk.

1.1 Schriftelijk en mondeling

Men kan zowel schriftelijk als mondeling een klacht indienen. Dit kan door telefonisch, aan de balie of door een brief te schrijven aan het college van burgemeester en wethouders. In de brief geeft men duidelijk aan waarover de klacht gaat. Men kan daarvoor ook gebruik maken van het speciale klachtenformulier.

1.2 Formele en informele klachtafhandeling

Een klacht wordt eerst 'intern' onderzocht. Dat is in de wet zo bepaald. In beginsel behandelt de naast hogere leidinggevende de klacht. Mensen die een klacht indienen willen een snelle, (mondelijke) klachtafhandeling en oplossing. Daarom zoekt de klachtbehandelaar in de meeste gevallen eerst telefonisch contact met degene die een klacht heeft ingediend en probeert de klacht op te lossen. Als de klacht op deze manier naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klacht worden ingetrokken. Als de klager hiermee niet tevreden is of als de klacht zich niet leent voor een informele afhandeling, starten we een formele procedure.

Zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd worden uitgenodigd voor een gesprek (hoorzitting) om over de standpunten van gedachte te wisselen. Vervolgens volgt een schriftelijke beslissing op de klacht. Uit de klacht worden conclusies getrokken in termen van gegrond of ongegrond.

Men krijgt als regel binnen zes weken na het indienen de schriftelijke beslissing op de klacht. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verdaagd.

Als de klager niet tevreden was over de interne afhandeling van de klacht, was het in 2017 mogelijk om de klacht in laatste instantie voor te leggen aan de Ombudscommissie.

1.3 Wanneer kan de inwoner niet meer klagen?

In de volgende gevallen kunnen we de klacht niet behandelen:

- het gaat om een gedraging die meer dan 1 jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- de klacht is al eens in behandeling genomen;
- de klacht heeft betrekking op het algemeen gemeentelijke beleid;
- op andere wijze wordt rechtsbescherming geboden, bijvoorbeeld door het indienen van een bezwaarschrift.

1.4 Snel Herstel

Een klacht over bijvoorbeeld een kapotte lantaarnpaal of een losliggende stoeptegels valt niet onder de klachtenregeling. Voor een praktische en snelle oplossing kan men dit soort meldingen doorgeven aan Snel Herstel. Dit kan telefonisch via 0341 411 333 of via snelherstel@harderwijk.nl.

2. Overzichtstabel klachten

In onderstaande tabel staan de klachten die in 2017 zijn ingediend. Een aantal taken van de gemeente Harderwijk zijn belegd bij de uitvoeringsorganisatie 'Meerinzicht'. Meerinzicht is het samenwerkingsverband van de gemeente Ermelo, Zeewolde en Harderwijk. Klachten die zijn ingediend over medewerkers die werken bij Meerinzicht zijn vanaf 2017 doorgestuurd naar Meerinzicht. Mensen hebben hiervan bericht gehad. Meerinzicht heeft deze klachten behandeld. Deze klachten zullen terugkomen in het jaarverslag van Meerinzicht, maar staan hieronder wel benoemd. Op deze wijze is er een totaalbeeld van het aantal klachten in de gemeente Harderwijk.

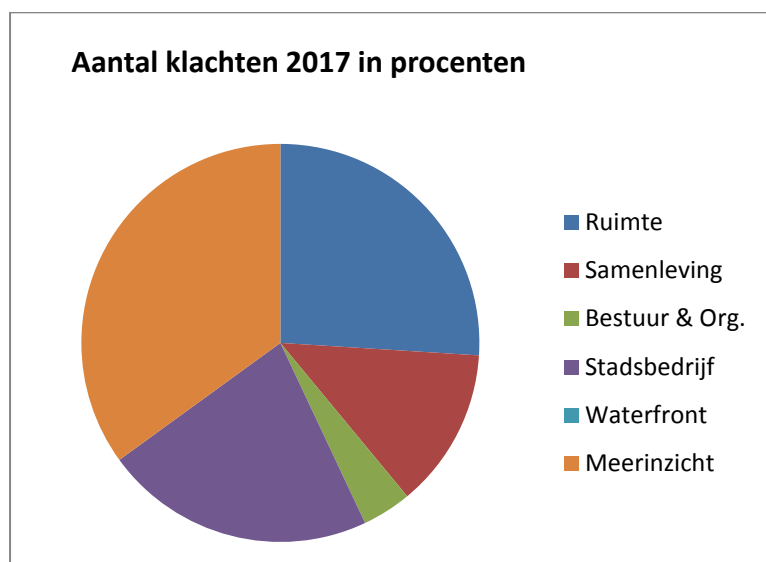
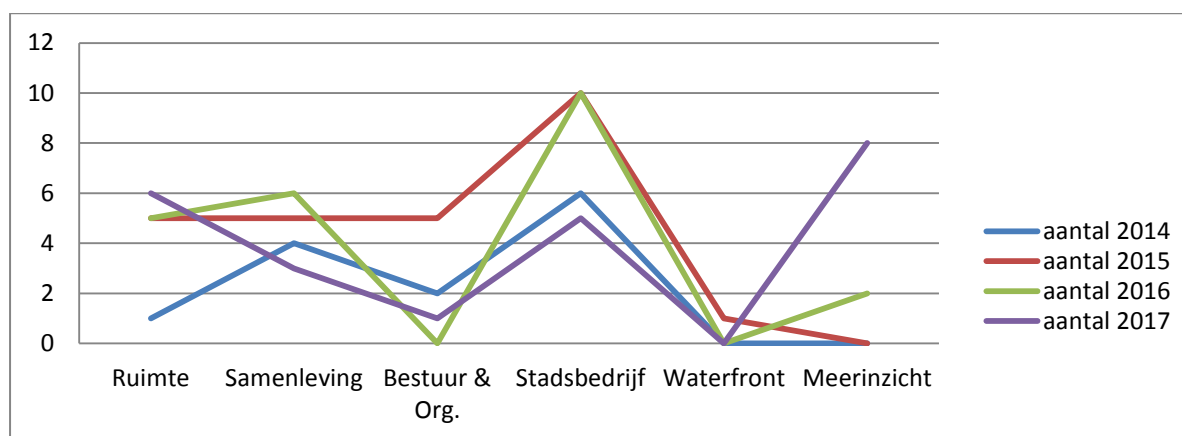
Nr	Domein	Onderwerp	Resultaat
1	Samenleving	organisatie huwelijksvoltrekking	ged. Gegrond /ongegrond
2	Ruimte	vooroverleg aanloop bouwvergunning	ingetrokken
3	Meerinzicht	afhandeling betaalregeling	Doorgezonden
4	Samenleving	ceremonie huwelijk	ingetrokken
5	Stadsbedrijf	communicatie gemeente / kapotte lantaarn	aangehouden op verzoek
6	Meerinzicht	verwerking bezwaarschrift	Doorgezonden
7	Stadsbedrijf	niet nakomen van toezeggingen	Ongegrond
8	Stadsbedrijf	het uitblijven van reactie op vraag	ingetrokken
9	Stadsbedrijf	uitblijven reactie	ingetrokken
10	Ruimte	niet beantwoorden E-mail	ingetrokken
11	Ruimte	performance tijdens de zitting	niet in beh genomen
12	Ruimte	misleidende informatievertrekking	Ongegrond
13	Meerinzicht	klacht iz Harderwijk	Doorgezonden
14	Samenleving	verschil in werkwijze acceptatie pasfoto	ingetrokken
15	Meerinzicht	onaangekondigd huisbezoek	doorgezonden
16	Ruimte	handelen gemeente tijdens procedure	Gegrond / deels ongegrond
17	Meerinzicht	performance medewerkster invordering	Doorgezonden
18	Meerinzicht	WOZ-waarde	Doorgezonden
19	Ruimte	advies inzake omgevingsvergunning	ingetrokken
20	Bestuur & Organisatie	Dubbelbestemming, handhaving illegale bewoning	ongegrond
21	Stadsbedrijf	klacht Handelswijze Stadstoezicht	Ongegrond
22	Meerinzicht	werkwijze afdeling WMO	Doorgezonden
23	Meerinzicht	oprit voor rolstoel veel te stijf.	Doorgezonden

3. Aantal klachten

In 2017 zijn bij de gemeente Harderwijk in totaal 23 klachten binnengekomen. Hieronder zijn de klachten uitgewerkt per jaar en per organisatieonderdeel.

Organisatieonderdeel	2014 aantal	2015 aantal	2016 aantal	2017 aantal	2017 percentage
Ruimte	1	5	5	6	26%
Samenleving	4	5	6	3	13%
Bestuur en Organisatie	2	5	0	1	4%
Stadsbedrijf	6	10	10	5	22%
Waterfront		1			0%
Meerinzicht			2	8	35%
totaal	13	26	23	23	100%

Aantal klachten per jaar / per organisatie onderdeel:



Uit de tabel blijkt dat het aantal klachten ten opzicht van 2016 gelijk is gebleven. 35% van de klachten zijn doorgestuurd naar Meerinzicht. De meeste klachten (26%) zijn ingediend over het domein Ruimte.

4. Termijnen

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (AwB) moeten klachten binnen zes weken worden afgehandeld. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd.

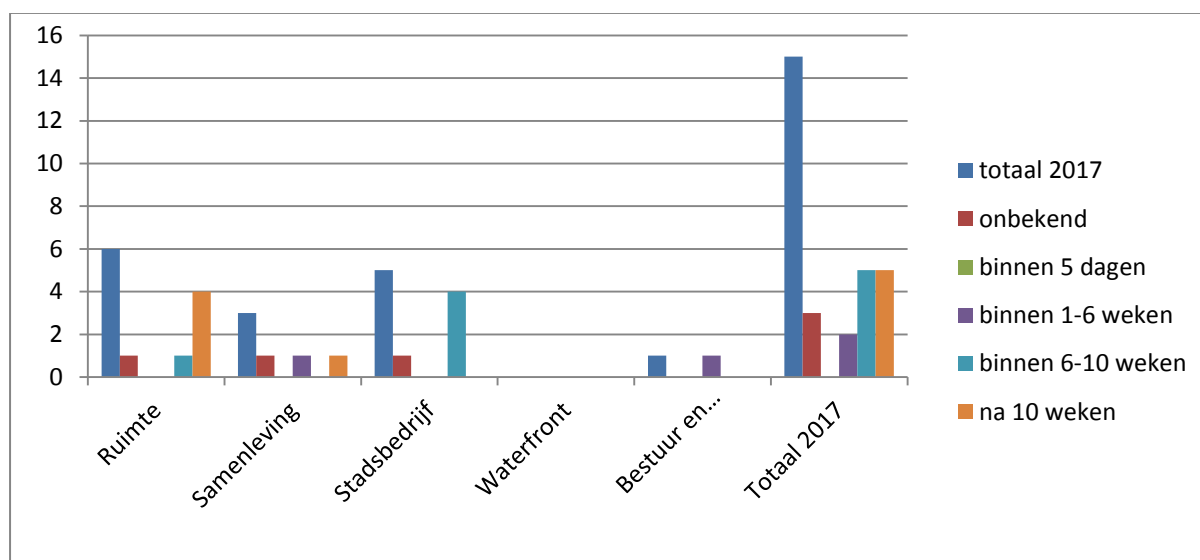
4.1 Systeemwisseling

In 2017 heeft er een systeemwisseling plaatsgevonden. Bij de inrichting van het nieuwe systeem is een fout gemaakt ten aanzien van de registratie en autorisatie van de klachten. De klachten zijn niet rechtstreeks in de werkvoorraad van de klachtencoördinator geplaatst, maar zijn in een map van het Domein Bestuur en Organisatie gezet. De toegekende vertrouwelijkheid aan de klachten zorgde ervoor dat de klachten niet zichtbaar waren voor de beheerder van deze map. Na constatering hiervan is het systeem aangepast en is er gelijk actie ondernomen op deze klachten. Helaas konden we in veel gevallen het overschrijden van de behandeltermijn niet meer voorkomen.

4.2 Overzicht termijnen

Afhandeltermijn	totaal	niet bekend	binnen 5 dagen	binnen 1-6 weken	binnen 6-10 weken	na 10 weken
Ruimte	6	1			1	4
Samenleving	3	1		1		1
Bestuur en Organisatie	1			1		
Stadsbedrijf	5	1				4
Waterfront	0					
Meerinzicht	8	8				
Totaal 2017	23	11	0	2	5	5

Termijnen 2017 (exclusief Meerinzicht):



Van de 23 klachten zijn 8 klachten doorgezonden naar Meerinzicht.

Van de 15 resterende klachten, zijn 2 klachten binnen de zes weken termijn afgehandeld. 5 klachten zijn binnen 6-10 weken afgehandeld (6 weken + verdagingsstermijn) en 5 klachten na 10 weken. Van de resterende drie klachten is één klacht op verzoek van de indiener aangehouden.

5. Uitkomst van de klachtenprocedure

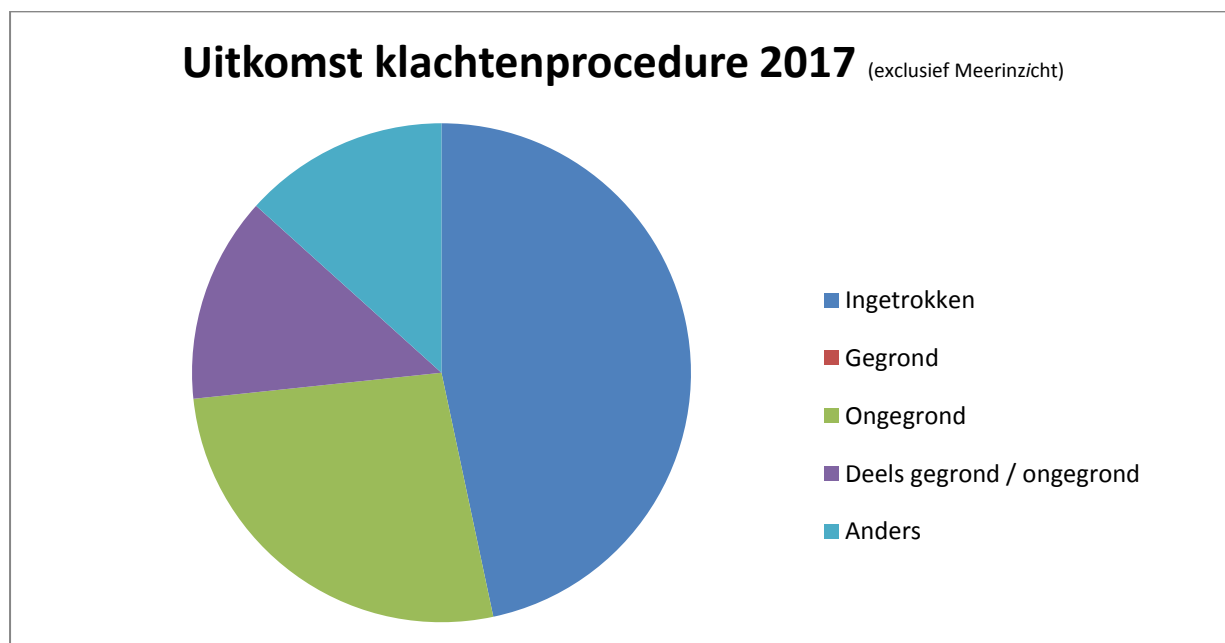
De klacht kan (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond worden verklaard. Daarnaast kan de klacht gedurende het proces worden ingetrokken, omdat er een oplossing is bereikt.

Als de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, betekent dit dat de klacht terecht is ingediend. In dat geval dient er een gevolg aan de klacht te worden verbonden. Denk aan het aanbieden van excuses en/of het voeren van een gesprek met de medewerker waarover geklaagd is en/of het aanpassen van procedures en/of eventueel vergoeden van schade, bijvoorbeeld het terugbetalen van parkeergeld.

Als de klacht ongegrond verklaard wordt hopen we dat met de wijze waarop de klacht is afgehandeld er toch tevredenheid bestaat bij degene die een klacht heeft ingediend. Als mensen het niet eens waren met de behandeling van de klacht, bestond in 2017 de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Ombudscommissie van de gemeente Harderwijk. In het jaarverslag van de Ombudscommissie staat dat de commissie in 2017 3 klachten heeft behandeld.

5.1 Overzicht uitkomst klachtenprocedure

Uitkomst klachtenprocedure	Ingetrokken	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond / ongegrond	Doorgezonden MIZ anders	totaal
Ruimte	3		1	1	1	6
Samenleving	2			1		3
Bestuur en Organisatie			1			1
Stadsbedrijf	2		2		1	5
Meerinzicht					8	8
totaal 2017	7	0	4	2	8	23



Veruit de meeste klachten (7) zijn in onderling overleg opgelost, waarna de klacht is ingetrokken.

6. Conclusies

- Er zijn in 2017 23 klachten ingediend. Het aantal klachten is ten opzichte van 2016 gelijk gebleven.
- 35% van de klachten zijn doorgestuurd naar Meerinzicht. De meeste klachten (26%) zijn ingediend over het domein Ruimte.
- Door een systeemwisseling zijn veel klachten te laat afgehandeld.
- Het merendeel van de klachten is in onderling overleg opgelost. Waarna de klacht is ingetrokken. Op de klachten die (gedeeltelijk) gegrond zijn verklaard, hebben wij actie ondernomen.