

Jaarverslag 2021

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 kunnen we een klacht niet behandelen?.....	4
1.4 Snel Herstel	4
2. Overzichtstabel klachten.....	4
4. Termijnen.....	8
4.1 Overzicht termijnen	8
5. Uitkomst van de klachtenprocedure	9
5.1 Overzicht uitkomst klachtenprocedure	9
<u>5.2 Nationale ombudsman. Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken 2021</u>	
6. Conclusies.....	11

1. Inleiding en algemeen

De gemeente Harderwijk ziet een klacht als een motivatie om de dienstverlening nog verder te verbeteren. De klacht kan onder andere gaan over de manier waarop de gemeente haar taken uitvoert, hoe processen zijn ingericht, maar ook over hoe iemand is behandeld door een medewerker van de gemeente. De kern van de klachtbehandeling is dat het oplossingsgericht en objectief gebeurt. In Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht staat hoe de gemeente klachten moet behandelen. De gemeente Harderwijk volgt deze procedure. Dit jaarverslag gaat over de klachten die in 2021 zijn ingediend.

Sinds 2018 is gewerkt aan een geharmoniseerde klachtenregeling tussen de 3 samenwerkende gemeenten en Meerinzicht (hierna te noemen MIZ), die gemandateerde taken uitvoert voor die gemeenten. Dit heeft de informatievoorziening binnen de organisaties (spoorboekje klachten) verbeterd, waardoor klachten die voorheen niet werden geregistreerd nu wel terecht komen in de formele route van de klachtenafhandeling. Bovendien is de wijze waarop de klacht kan worden ingediend verbeterd/ vereenvoudigd, waardoor de drempel verlaagd is om daadwerkelijk een klacht in te dienen.

1.1 Schriftelijk en mondeling

Het is mogelijk om zowel schriftelijk als mondeling een klacht in te dienen. Dit kan telefonisch, aan de balie, door een brief te schrijven of te mailen. We hebben ook een speciaal klachtenformulier dat kan worden gebruikt.

1.2 Formele en informele klachtafhandeling

Een klacht wordt eerst door de gemeente Harderwijk zelf behandeld. Dat is in de wet zo bepaald. Degene die de klacht behandelt, is nooit dezelfde persoon als waarover de klacht gaat. Mensen die een klacht indienen willen een correcte en snelle (mondelinge) 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 in onderling overleg op te lossen. Als de klager hiermee niet tevreden is of als de klacht zich niet leent voor een informele behandeling, starten we een formele procedure.

De klachtbehandelaar nodigt degene die een klacht heeft ingediend uit voor een gesprek (hoorzitting), zodat de klacht mondeling kan worden toegelicht. Ook degene over wie een klacht is ingediend zal door de klachtbehandelaar worden gehoord. Vervolgens volgt een schriftelijke beslissing op de klacht. In de beslissing staat of de klacht gegrond of ongegrond is.

Men krijgt binnen 6 weken na het indienen van de klacht, de schriftelijke beslissing op de klacht. Deze termijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd. In dat geval krijgt u hiervan bericht. In onderling overleg kan worden afgesproken dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van de klacht.

Als men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan de klacht in tweede en laatste instantie aan de Nationale Ombudsman worden voorgelegd. Meer informatie hierover is te vinden op www.nationaleombudsman.nl.

1.3 Wanneer kunnen we een klacht niet behandelen?

In de volgende gevallen kunnen we de klacht niet behandelen:

- het gaat om een gebeurtenis die langer dan een jaar is geleden;
- de klacht is al eerder ingediend en door ons behandeld;
- de klacht gaat over het beleid;
- er is sprake van een besluit waartegen bezwaar en beroep kan worden ingediend, bijvoorbeeld een bouwvergunning of een bijstandsuitkering.

1.4 Snel Herstel

Een melding over de openbare ruimte, bijvoorbeeld een kapotte lantaarnpaal of een losliggende stoeptegels is geen klacht, zoals hierboven is bedoeld. Deze meldingen kunnen bij Snel Herstel worden doorgegeven.

2. Overzichtstabel klachten

In onderstaande tabel staan de 75 klachten die in 2021 zijn ingediend. Het overzicht is gebaseerd op de stand van zaken in januari 2022.

Een aantal taken van de gemeente Harderwijk zijn belegd bij de uitvoeringsorganisatie 'Meerinzicht'. Meerinzicht is het samenwerkingsverband van de gemeente Ermelo, Zeewolde en Harderwijk. 17 Klachten zijn ingediend over medewerkers en/of taken die bij Meerinzicht zijn ondergebracht, zijn doorgestuurd naar Meerinzicht. Betrokkenen hebben hiervan bericht gehad. Meerinzicht heeft deze klachten behandeld/in behandeling. Deze klachten zullen terugkomen in het jaarverslag van Meerinzicht.

NR	Domein	Onderwerp	Resultaat
1	Ruimte	Uitblijven van reactie	Ingetrokken
2	Stadsbedrijf	Uitblijven van reactie	Ongegrond
3	Ruimte	Uitblijven van reactie	Ingetrokken
4	Stadsbedrijf	Communicatie over inrichting openbare ruimte	Ingetrokken
5	Samenleving	Verbreken verbinding	Ingetrokken
6	Samenleving	Telefonische afhandeling	Gegrond
7	Stadsbedrijf	Verzoek actiever handhaven	Anders
8	Samenleving	Niet correct behandeld	Ongegrond
9	Ruimte	Verzoek handhaven	Anders
10	Samenleving	Problemen bij ophalen rijbewijs	Ingetrokken
11	Stadsbedrijf	Bestrating/aankoop grond	Ingetrokken
12	Stadsbedrijf	Parkeerbon	Anders
13	Samenleving	Geen geld teruggekregen	Gegrond uit 2020
14	Stadsbedrijf	Gedrag Boa	Doorgezonden
15	Stadsbedrijf	Verzoek handhaving	Ingetrokken
16	Samenleving	Afhandeltermijn Parkeervergunning	Ingetrokken
17	Stadsbedrijf	Verzoek na vallen met fiets	Anders
18	Stadsbedrijf	Onheus bejegend	Ongegrond
19	Stadsbedrijf	Verzoek handhaven parkeerbeleid	Anders
20	Stadsbedrijf	Gedrag medewerkers	Anders
21	Stadsbedrijf	Onprettige behandeling Boa	Ongegrond
22	Stadsbedrijf	Verzoek om hulp bij vuilstort	Anders
23	Stadsbedrijf	Uitblijven reactie	Ongegrond
24	Bestuur & Organisatie	Bezorgen krant i.r.t. Reclame code commissie	Ongegrond

25	Ruimte	Wateroverlast	Anders
26	Stadsbedrijf	Werkzaamheden 's morgens vroeg	Ongegrond
27	Samenleving	Onduidelijk aanvraag paspoort kind	Ingetrokken
28	Stadsbedrijf	Auto bevuild door werkzaamheden	Ingetrokken
29	Samenleving	Onduidelijkheid bij uitschrijven uit GBA	Anders
30	Ruimte	Wateroverlast/geen reactie	Anders
31	Stadsbedrijf	Onnodig parkeren vrachtauto	Geground
32	Stadsbedrijf	Gedrag toezichthouder	Ongegrond
33	Samenleving	Procedure aanvraag vervoerspas	Ongegrond
34	Stadsbedrijf	Gedrag verkeersregelaar	Geground
35	Ruimte	Weigering om in te gaan op nut motie	Ongegrond
36	Samenleving	Problemen met inschrijving kind bij - geregistreerd partnerschap	Ongegrond
37	Ruimte	Onvolledige klachtbehandeling	Ongegrond
38	Stadsbedrijf	Gedrag brugwachter	Ingetrokken
39	Stadsbedrijf	Niet maaien	Ingetrokken
40	Stadsbedrijf	Vragen gestolen fietsen en plaatsen borden	Ingetrokken
41	Stadsbedrijf	Onnodig sticker plakken op fiets	Geground
42	Ruimte	Handelingen toezichthouder	Deels gegrond
43	Ruimte	Afhandeling klacht over geluidsoverlast	Ongegrond
44	Ruimte	Afhandeling bouwvergunning	Deels gegrond
45	Ruimte	Gedrag bestuurder gemeenteauto	Ingetrokken
46	Ruimte	Zondagsopening van inrichting (horeca)	Ongegrond
47	Stadsbedrijf	Onjuiste maaihandelingen op stoep	Ongegrond
48	Stadsbedrijf	Geen reactie op handhaving parkeren	Geground
49	Stadsbedrijf	Wildplassen in achtertuin	Niet ontvankelijk
50	Stadsbedrijf	Niet legen Klikko's	Niet ontvankelijk
51	Stadsbedrijf	Gang van zaken vakantiewerk	Geground
52	Ruimte	Toewijzing van nieuwbouwwoningen	Ingetrokken
53	Stadsbedrijf	Asociaal rijgedrag	Geground
54	Ruimte	Nieuw afvalbeleid	Ingetrokken
55	Samenleving	Starre houding servicedesk	Geground
56	Stadsbedrijf	Rijgedrag Boa's	Geground
57	Samenleving	Onpersoonlijke reactie	Geground
58	Samenleving	Aanmaning zonder factuur	Geground
59	Samenleving	Geen examen door ongeldig gemaakte ID	Geground
60	Stadsbedrijf	Niet ophalen vuilnis	Niet ontvankelijk
61	Bestuur & Organisatie	Niet antwoorden op vragen	Anders
62	Bestuur & Organisatie	Bezwaar niet in behandeling genomen	Anders
63	Stadsbedrijf	Geen reactie op vragen VVE	Geground
64	Ruimte	Te hoge T-splitsing	Anders
65	Samenleving	Verbreken verbinding	Geground
66	Ruimte	Nieuwe situatie Bleek/Luttekepoortstraat	Anders
67	Samenleving	Gebrekkige financiële ondersteuning Toeslagenaffaire	Ingetrokken
68	Stadsbedrijf	Minder onderhoud groenvoorziening Lauwers	Geground
69	Stadsbedrijf	Gedrag Boa's	Deels gegrond
70	Samenleving	Leges niet teruggekregen door aanvraag bij verkeerde gemeente	Geground

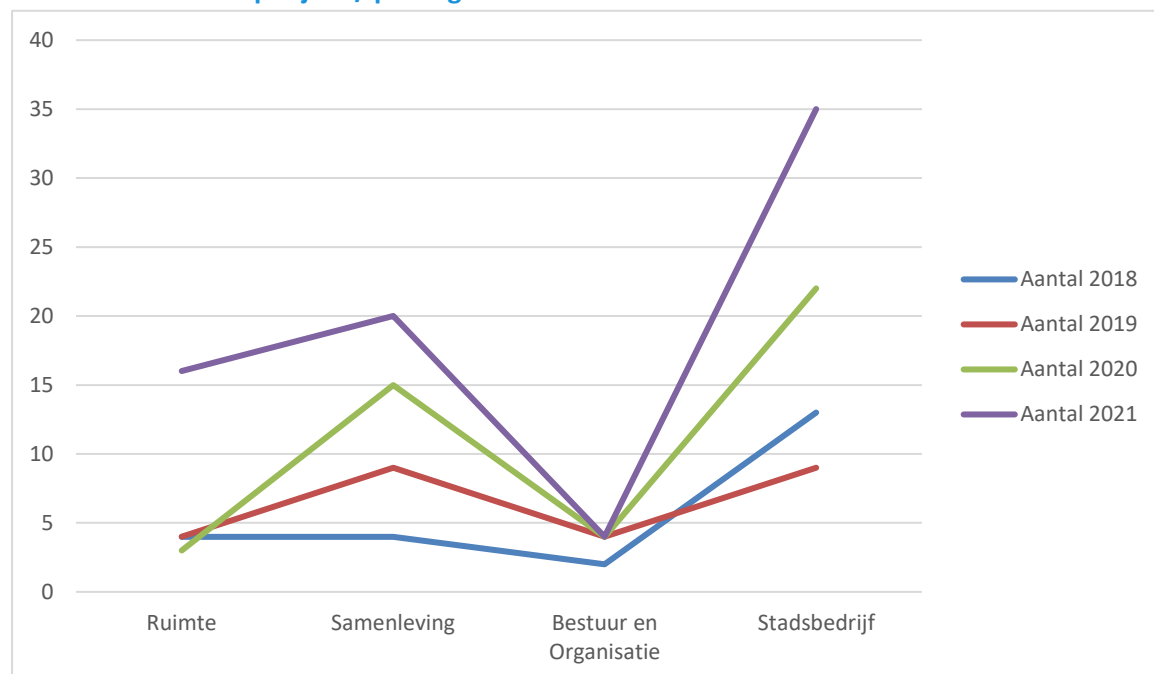
71	Bestuur & Organisatie	Bestuurlijk gedrag	Loopt nog door vakantie klager
72	Samenleving	Verkeerd geplaatste bosschage	Loopt nog
73	Samenleving	Lange behandelingstijd voor invalidenparkeerkaart	Gegronnd
74	Samenleving	Niet nakomen afspraken tariefbepaling en tarief historische schepen	Ingetrokken
75	Ruimte	Nieuwe manier van afval inzamelen	Niet ontvankelijk

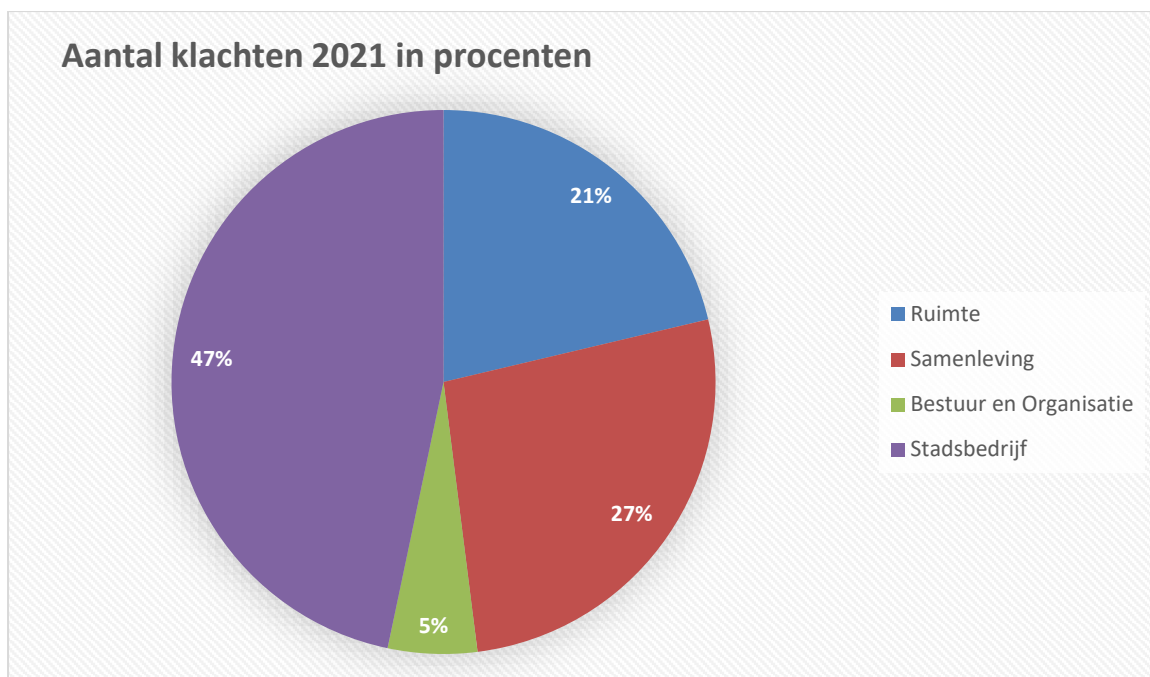
3. Aantal klachten

In 2021 zijn bij de gemeente Harderwijk in totaal 76 klachten binnengekomen. Hieronder zijn de klachten uitgewerkt per jaar en per organisatieonderdeel. In tegenstelling tot het jaarverslag uit voorgaande perioden zijn de klachten over Waterfront en Meerinzicht niet meer opgenomen.

Organisatieonderdeel	2018 aantal	2019 aantal	2020 aantal	2021 aantal	2021 %
Ruimte	4	4	3	16	21,3
Samenleving	4	9	15	20	26,7
Bestuur en Organisatie	2	4	4	4	5,3
Stadsbedrijf	13	9	22	35	46,7
totaal	23	26	45	75	100%

3.1 Aantal klachten per jaar / per organisatie onderdeel:





Het aantal klachten is in 2021 ten opzichte van 2020 met 67% toegenomen. De meeste klachten zijn ingediend over domein Stadsbedrijf. Deze klachten gaan met name over het afval ophalen en het handelen handhavers/medewerkers.

Het is overigens wel eerlijk om dit aantal eens af te zetten met het aantal contactmomenten met onze inwoners. Om een idee te geven het volgende. Er komen tussen de 1500 en 2000 mensen per maand aan de balie voor o.a. een paspoort, ID etc. Wekelijks komen er gemiddeld 1200 telefoontjes op het hoofdnummer en 150 op het Snel Herstelnummer binnen. We noteren natuurlijk de klachten die op papier/digitaal binnenkomen maar in principe is elke (mondelijke) uiting van ongenoegen een klacht. De meeste lossen we natuurlijk in die mondelinge/telefonische handeling op waardoor het geen klacht wordt.

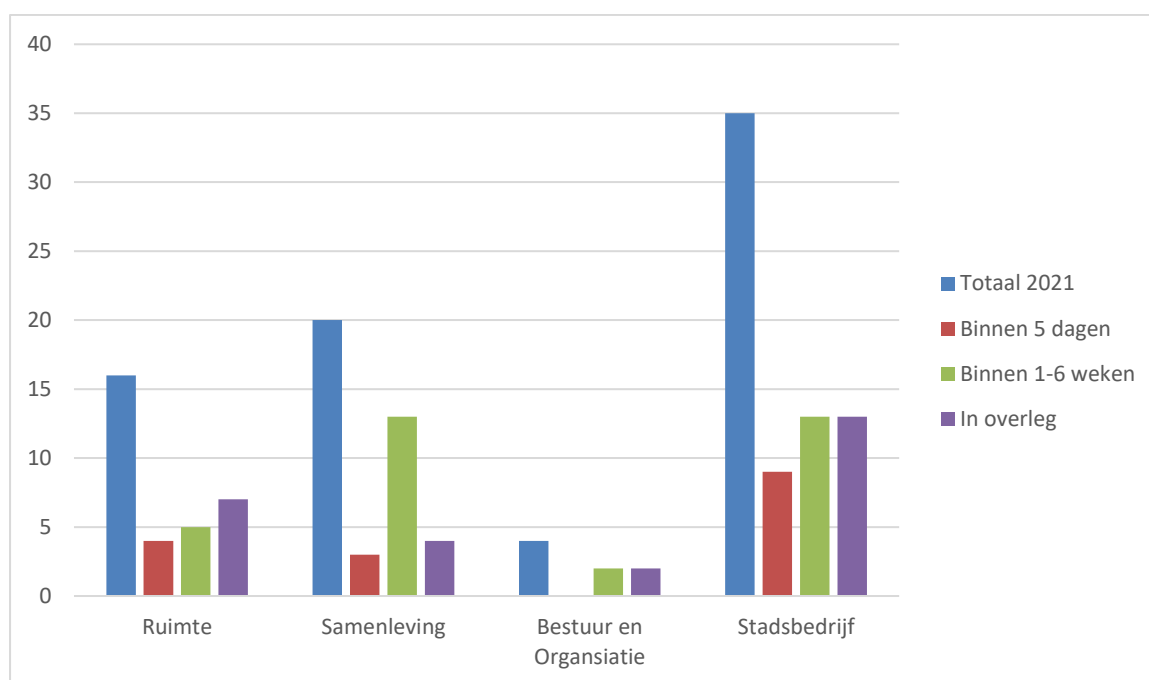
4. Termijnen

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 Overzicht termijnen

Afhandeltermijn 2021	totaal	binnen 5 dagen	binnen 1-6 weken	Termijn verlengd in overleg/in-getrokken of nog in behandeling
Ruimte	16	4	5	7
Samenleving	20	3	13	4
Bestuur & Organisatie	4	0	2	2
Stadsbedrijf	35	9	13	13
Totaal 2021	75	16	33	26

Termijnen 2021 :



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 is verklaard, wordt er een gevolg aan de klacht verbonden. Te denken valt aan het voeren van een gesprek met de medewerker waarover is geklaagd en/of het aanpassen van procedures en/of eventueel vergoeden van schade, bijvoorbeeld het terugbetalen van parkeergeld.

Als de klacht (gedeeltelijk) ongegrond wordt verklaard hopen we dat met de wijze waarop de klacht is afgehandeld er toch tevredenheid bestaat bij degene die een klacht heeft ingediend.

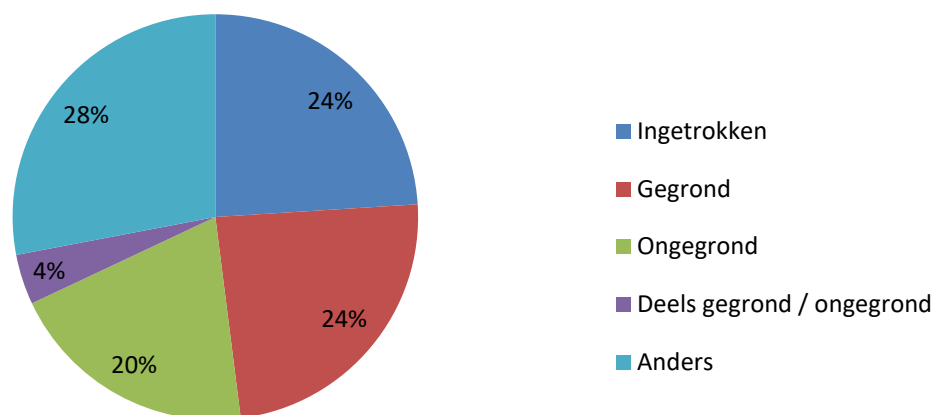
Bij Anders wordt bedoeld dat klacht niet als klacht wordt gezien omdat het bijvoorbeeld werknemers zijn van een andere organisatie zijn (door ons ingehuurd bijvoorbeeld Aconov of ISS-groenwerkzaamheden), of een klacht is tegen gevoerd beleid, of een klacht eigenlijk een verzoek om informatie is.

Als mensen het niet eens waren met de behandeling van de klacht, bestaat sinds 2018 de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

5.1 Overzicht uitkomst klachtenprocedure

Domein	Ingetrokken	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond-deels ongegrond	Anders/niet ontvankelijk	Totaal
Ruimte	5	0	4	2	6	17
Samenleving	6	9	3	0	2	20
Bestuur & Organisatie	0	0	1	0	3	4
Stadsbedrijf	7	9	7	1	10	34
totaal 2021	18	18	15	3	21	75

Uitkomst klachtenprocedure 2021



5.2 Nationale ombudsman Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken 2021

In behandeling per 01-01-2021	5
Ontvangen van 01-01-2021 tot en met 31-12-2021	20
Te behandelen	25
Afgedaan	
Zonder onderzoek, totaal	22
Afgedaan	
Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	1
c. tussentijds beëindigd (interventie)	1
d. bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-12-2021	1

6. Conclusies

- Er zijn in 2021 vijfenzeventig klachten ingediend;
- Er zijn dertig klachten meer ingediend dan in 2020, met name bij het Stadsbedrijf en het domein Ruimte. Het is niet bekend waar die stijging door komt.
- Meerinzicht behandelt haar eigen klachten en zal een apart jaarverslag opstellen;
- De meeste klachten zijn voor het domein Stadsbedrijf (47%) en gaan met name over bedrijfsvoering en het handelen van handhavers/medewerkers.
- Er zijn 18 klachten ingetrokken vooral door snelle tussenkomst klachtencoördinator en medewerkers gemeente Harderwijk. Hierdoor werd er alsnog snel gecommuniceerd op de klacht met als resultaat dat klager de klacht introk.
- Er waren 18 klachten volledig gegrond. Dit waren voornamelijk klachten die over het gedrag van onze medewerkers gingen. Gedrag dat als onjuist wordt beoordeeld door klagers door verkeerde woordkeuze en bijvoorbeeld door niet te reageren. Geklaagd is er ook over vertoond gedrag door handhavers waarvan men vindt dat dit niet past bij de voorbeeldfunctie die ze hebben.
- Het effect van deze klachten op de dienstverlening is groot omdat er gesprekken plaatsvinden met klagers en met de leidinggevende. De bewustwording van het effect van je gedrag op de inwoners zal dan hopelijk voorkomen dat het nog een keer gebeurt.
- Waar nodig zet de gemeente Harderwijk ook bijscholing in voor personeel of een aanpassing in de instructie of procedures.