

Jaaroverzicht 2019

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?.....	3
1.4 Snel Herstel	3
2. Overzichtstabel klachten.....	4
3. Aantal klachten per jaar / per organisatie onderdeel.....	4
4. Overzicht Termijnen.....	5
5. Uitkomst van de klachtenprocedure	6
6. Conclusies	7

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 2019 zijn ingediend.

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 (mondelling) klachtenafhandeling 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 als regel 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.

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 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 klachten die in 2019 zijn ingediend. Het overzicht is gebaseerd op de stand van zaken in januari 2020.

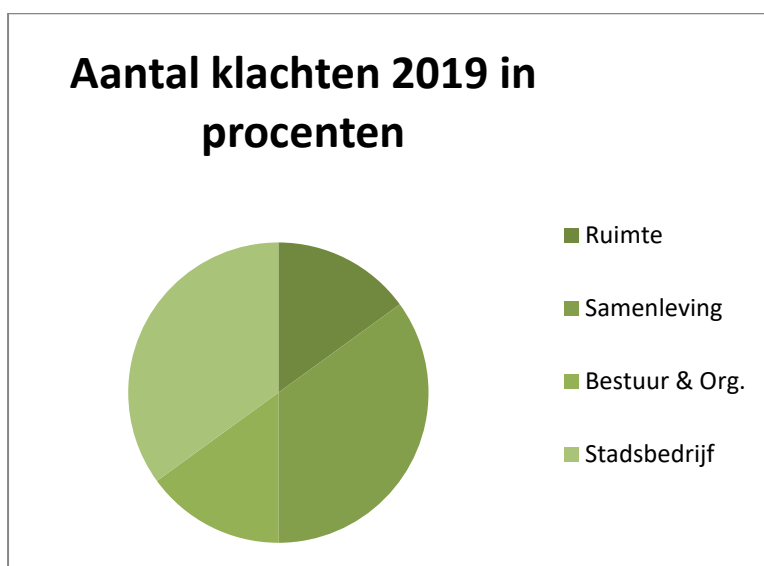
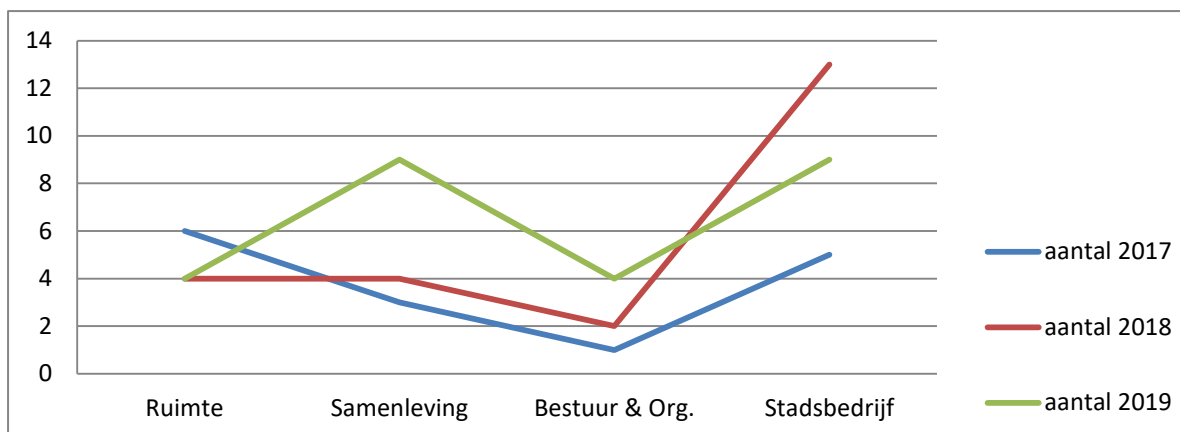
Een aantal taken van de gemeente Harderwijk is belegd bij de uitvoeringsorganisatie 'Meerinzicht'. Meerinzicht is het samenwerkingsverband van de gemeente Ermelo, Zeewolde en Harderwijk. Klachten die zijn ingediend over medewerkers en/of taken bij Meerinzicht, zijn doorgestuurd naar Meerinzicht. Meerinzicht heeft deze klachten behandeld. Deze klachten staan in het jaaroverzicht van Meerinzicht.

1.	Bestuur & Org.	rookplek voor het stadhuis	gegrond
2.	Bestuur & Org.	handelwijze medewerker	deels gegrond/deels ongegrond
3.	Bestuur & Org.	niet-tijdig reageren op vraag	gegrond
4.	Bestuur & Org.	niet-tijdig reageren op vraag	ingetrokken
5.	Ruimte	handelwijze medewerker	deels gegrond/deels ongegrond
6.	Ruimte	transformatie vitale vakantieparken	ongegrond
7.	Ruimte	niet-tijdig reageren op vraag	ingetrokken
8.	Ruimte	procedure en handelwijze medewerker	ongegrond
9.	Samenleving	wachttijd afspraak	gegrond
10.	Samenleving	handelwijze medewerker	gegrond
11.	Samenleving	ingesteld adresonderzoek	deels gegrond/ deels ongegrond
12.	Samenleving	handelwijze medewerker	deels gegrond/deels ongegrond
13.	Samenleving	gang van zaken balie / burgerzaken	gegrond
14.	Samenleving	handelwijze medewerker	ongegrond
15.	Samenleving	handelwijze medewerkers	ingetrokken
16.	Samenleving	handelwijze medewerker	ingetrokken
17.	Samenleving	telefonische bereikbaarheid	In behandeling
18.	Stadsbedrijf	handelwijze medewerkers Stadtoezicht	ingetrokken
19.	Stadsbedrijf	parkeerautomaat	gegrond
20.	Stadsbedrijf	storing parkeerautomaat	gegrond
21.	Stadsbedrijf	verkeerssituatie en handelwijze verkeersregelaar	In behandeling
22.	Stadsbedrijf	handelwijze medewerkers	deels gegrond/deels ongegrond
23.	Stadsbedrijf	handhaven parkeerbeheer	deels gegrond
24.	Stadsbedrijf	handelwijze medewerker	In behandeling
25.	Stadsbedrijf	handelwijze medewerkers	gegrond
26.	Stadsbedrijf	geen antwoord ontvangen op correspondentie	ingetrokken /melding

3. Aantal klachten per jaar / per organisatie onderdeel

In 2019 zijn bij de gemeente Harderwijk in totaal 26 klachten binnengekomen. Hieronder zijn de klachten uitgewerkt per jaar en per organisatieonderdeel.

Organisatieonderdeel	2017 aantal	2018 aantal	2019 aantal	2019 %
Ruimte	6	4	4	15
Samenleving	3	4	9	35
Bestuur en Organisatie	1	2	4	15
Stadsbedrijf	5	13	9	35
Waterfront		n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Meerinzicht	8	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
totaal	23	23	26	100%



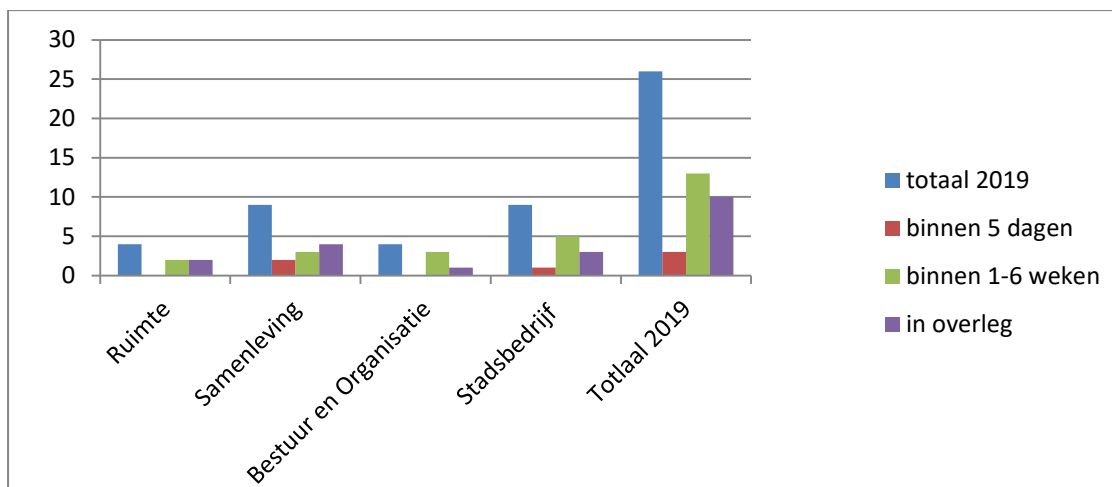
Uit de tabel blijkt dat het aantal klachten ten opzichte van 2018 met 3 is toegenomen.

4. Overzicht 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.

Afhandeltermijn 2019	totaal	binnen	binnen	in overleg
		5 dagen	1-6 weken	
Ruimte	4		2	2
Samenleving	9	2	3	4
Bestuur & Organisatie	4		3	1
Stadsbedrijf	9	1	5	3
Totaal 2019	26	3	13	10

Termijnen 2019 :



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.

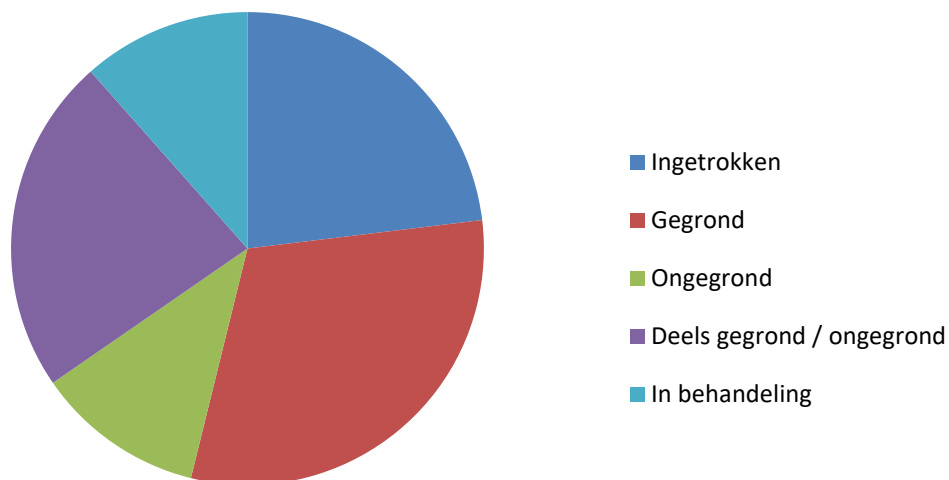
Als de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, betekent dit dat de klacht terecht is ingediend. In dat geval dient er een gevolg aan de klacht te worden verbonden. Denk aan het aanbieden van excuses en/of het voeren van een gesprek met de medewerker waarover geklaagd is en/of het aanpassen van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

Als de klacht (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.

Als mensen het niet eens waren met de behandeling van de klacht, bestond ook in 2019 weer de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.

Domein	Ingetrokken	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond/ deels ongegrond	In behandeling	Totaal
Ruimte	1		2	1		4
Samenleving	2	3	1	2	1	9
Bestuur & Organisatie	1	2		1		4
Stadsbedrijf	2	3		2	2	9
totaal 2019	6	8	3	6	3	26

Uitkomst klachtenprocedure 2019



6 klachten zijn in onderling overleg opgelost, waarna de klacht is ingetrokken.

6. Conclusies

- Er zijn in 2019 26 klachten ingediend;
- Er zijn 3 klachten meer ingediend dan in 2018;
- Meerinzicht behandelt haar eigen klachten en heeft een apart jaaroverzicht opgesteld;
- De klachten voor het Stadsbedrijf gaan met name over de reconstructie en parkeerfaciliteiten in en rond de boulevard. Dit in verband met de werkzaamheden ten behoeve van het Waterfront;
- Verder zijn de klachten dusdanig divers dat hier geen rode draad uit kan worden gehaald.
- Op de klachten die (gedeeltelijk) gegrond zijn verklaard, is door de klachtbehandelaar actie ondernomen.