

# Jaarverslag klachten Heemstede 2020

## Inleiding

Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, ondernemers en organisaties: schriftelijk, telefonisch dan wel persoonlijke gesprekken op het gemeentehuis of ter plaatse.

Soms verlopen de contacten niet naar volle tevredenheid en wordt er een klacht ingediend.

Door de vernieuwing van de Handleiding klachtbehandeling in 2019 worden officieel ingediende en geregistreerde klachten vanaf 2019 in een jaarverslag gepubliceerd. Dit jaarverslag betreft de klachten die in een jaar zijn afgehandeld. In dit tweede verslagjaar kunnen we een vergelijking maken ten opzichte van de klachten die in 2019 zijn ingediend.

Een klacht levert vaak concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoek van de klachten levert een belangrijk leereffect. Verbeterpunten proberen we direct door te voeren. Als blijkt dat meer tijd nodig is om een verbetering door te voeren, zorgt de betrokken leidinggevende dat dit op termijn wordt doorgevoerd.

## Wat is een klacht?

Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. *Klachten gaan dus over gedragingen jegens inwoners en rechtspersonen.* Een klacht kan bijvoorbeeld worden ingediend als men het gevoel heeft van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, verkeerde informatie van de ambtenaar heeft gehad of onredelijk lang heeft moeten wachten op gevraagde informatie.

Klachten over gebreken en onderhoud openbare ruimte worden niet aangemerkt als klachten maar zijn 'meldingen'. Zodra er echter een klacht is over het niet reageren op een melding, is er wel weer sprake van een klacht.

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of op digitale wijze (per e-mail of via het websiteformulier) worden ingediend.

## Wettelijk kader klachtbehandeling

De wijze waarop de gemeente de klachten moet behandelen is geregeld in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Dat is de zogenaamde interne klachtbehandeling. De gemeente heeft de algemene zorgplicht om de klacht behoorlijk af te doen.

De gemeente heeft daarvoor een Handleiding klachtbehandeling vastgesteld [https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Heemstede/624192/CVDR624192\\_1.html](https://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Heemstede/624192/CVDR624192_1.html).

De verplichting tot het (verder) toepassen van de klachtenprocedure van titel 9.1 van de Awb vervalt zodra de gemeente naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Als een klager niet tevreden is over de klachtbehandeling van de gemeente, kan hij de Nationale ombudsman benaderen. Dat wordt de externe klachtbehandeling genoemd. De externe klachtbehandeling is geregeld in titel 9.2 van de Awb.

## Informele en formele klachtbehandeling

De gemeente behandelt mondelinge en schriftelijke klachten (die zich daarvoor lenen) in eerste instantie op informele wijze. De klachtbehandelaar neemt bij de ontvangst van een klacht (indien mogelijk) direct telefonisch contact op met de klager om tot een oplossing te komen. Soms kan het geven van een nadere toelichting of het aanbieden van excuses voldoende zijn. Als de informele aanpak leidt tot tevredenheid van de klager, wordt dit schriftelijk of per e-mail door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. De klachtprocedure is dan beëindigd.

Als de informele aanpak niet leidt tot tevredenheid van de klager, of de klager stemt niet in met de informele behandeling, dan wordt de klacht op formele wijze behandeld. Bij deze formele klachtbehandeling wordt de klager uitgenodigd voor een (hoor)gesprek. Wanneer de klager het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgedaan door de gemeente, kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman.

### Klachtenoverzicht

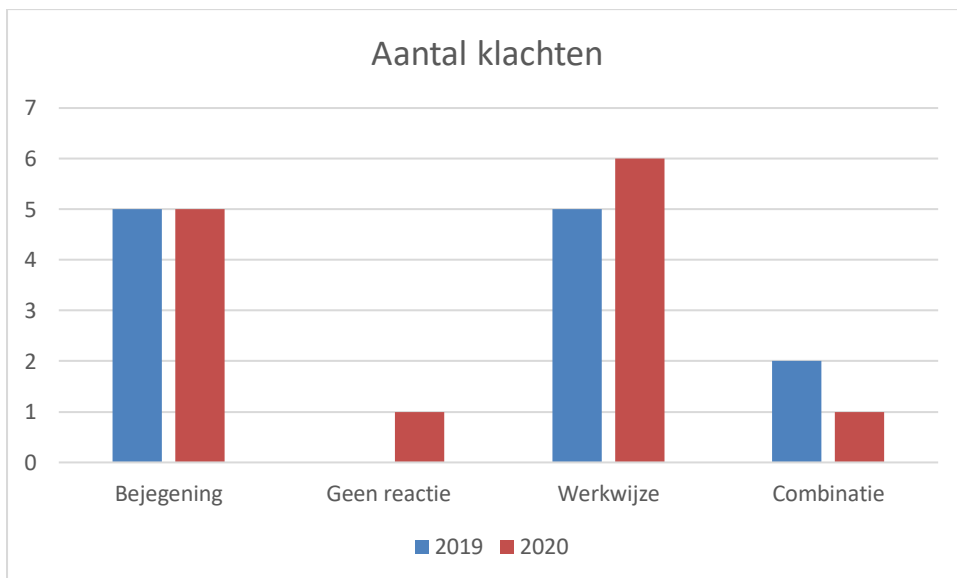
In het klachtenoverzicht staat het aantal klachten vermeld van 2020. Er wordt de volgende onderverdeling gemaakt:

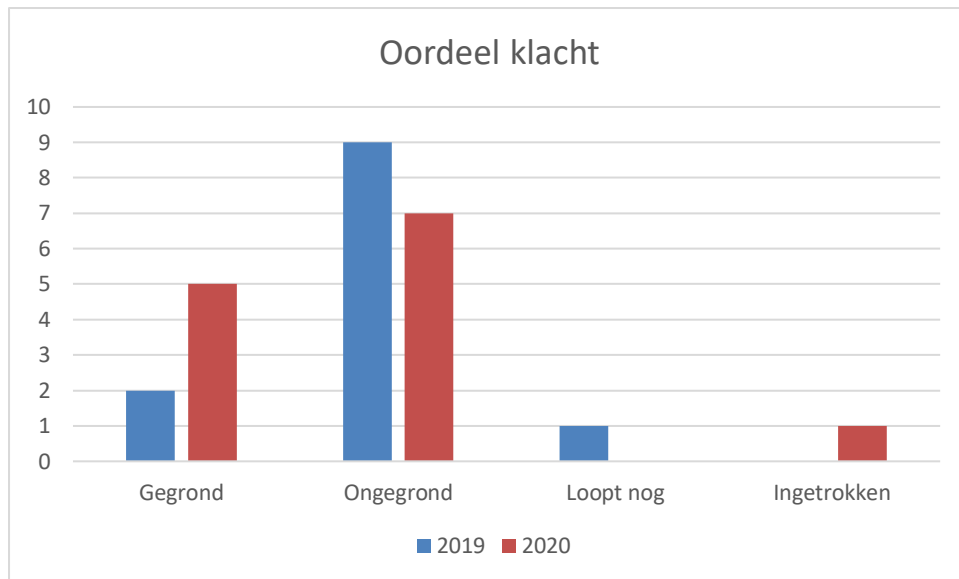
Bejegening	Indien de indiener van de klacht vindt dat een medewerker van de gemeente zich onbehoorlijk heeft gedragen.
Geen reactie of geen tijdige reactie	De inwoner/ondernemer krijgt géén of een te late reactie.
Werkwijze	Een procedure is niet op de juiste manier uitgevoerd of er is verkeerde/onvolledige informatie verstrekt.
Combinatie van onderwerpen	Een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen.

Van telefonische klachten vindt geen registratie plaats. Dit zijn veelal klachten over het niet krijgen van een antwoord. Gevraagde informatie wordt dan alsnog toegestuurd of de brief wordt alsnog beantwoord waarmee de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

### Klachten

In 2020 zijn er 12 klachten ingediend en afgehandeld. Een klacht uit 2019 is in 2020 afgerond. Het aantal klachten is vergelijkbaar met het aantal van 13 klachten in 2019.





Er is dit jaar extra aandacht besteed aan de afhandeling van klachten binnen de vastgestelde termijnen van 2 (informeel) respectievelijk 6 (formeel) weken.

Van de 12 klachten zijn er 6 klachten informeel afgedaan binnen de termijn van 2 weken. 2 andere klachten zijn ook informeel afgehandeld, maar buiten de termijn van 2 weken. Ook zijn 2 klachten formeel afgehandeld binnen de termijn van 6 weken.

1 klacht is buiten de termijnen afgedaan. Reden hiervoor is dat het zowel om een klacht als diverse andere vragen en verzoeken betrof. Gekozen is voor een gebundelde afhandeling wat wel meer tijd vergde. Voordat tot afhandeling is gekomen hebben er diverse gesprekken plaatsgevonden met de indiener over de verschillende onderwerpen in haar brief.

Ook is 1 klacht ingetrokken.

Bij gegronde klachten vindt er een gesprek plaats met de betrokken medewerker en het afdelingshoofd om onze dienstverlening waar mogelijk te verbeteren.

### **Nationale ombudsman**

Binnen een jaar na afhandeling van de klacht kan een klager zich wenden tot de Nationale ombudsman als hij het niet eens is met de afhandeling.

Er zijn 2 klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Een klacht is door de Ombudsman terug geleid naar de gemeente omdat betreffende klager zich niet eerst tot ons had gewend. Klager was van mening dat de gemeente de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) niet juist had toegepast bij zijn aanvraag. De Ombudsman heeft ons bevestigd dat wij op de aanvraag van klager op de juiste wijze hebben besloten.

Een tweede klacht is bij de Nationale Ombudsman ingediend omdat klager van mening was dat hij onterecht een bekeuring heeft gekregen. De Ombudsman heeft ons nogmaals gevraagd met meneer in gesprek te gaan om een en ander te verduidelijken. Dit gesprek heeft plaatsgevonden. Daarna is de klacht, nogmaals, schriftelijk afgehandeld.