

## Jaarverslag 2016

Klachten gemeente Harderwijk



## Inhoud

<b>1. Inleiding en algemeen.....</b>	<b>3</b>
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
<b>2. Overzichtstabel klachten.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Aantal klachten .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Termijnen.....</b>	<b>7</b>
4.1 Overzicht termijnen .....	7
<b>5. Uitkomst van de klachtenprocedure.....</b>	<b>8</b>
5.1 Overzicht uitkomst klachtenprocedure .....	8
<b>6. Conclusies .....</b>	<b>9</b>

## 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 2016 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) 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 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](mailto:snelherstel@harderwijk.nl).

## 2. Overzichtstabel klachten

In onderstaande tabel staan de klachten die in 2016 zijn ingediend.

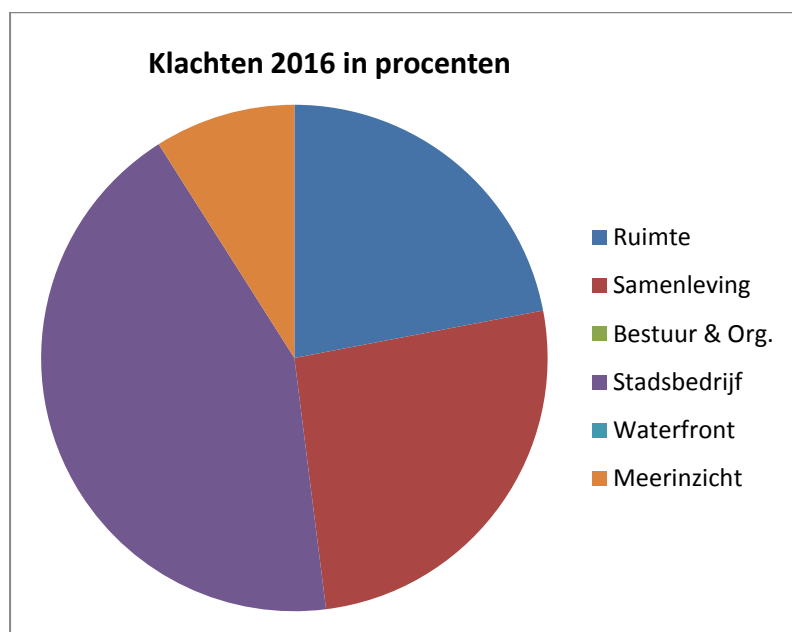
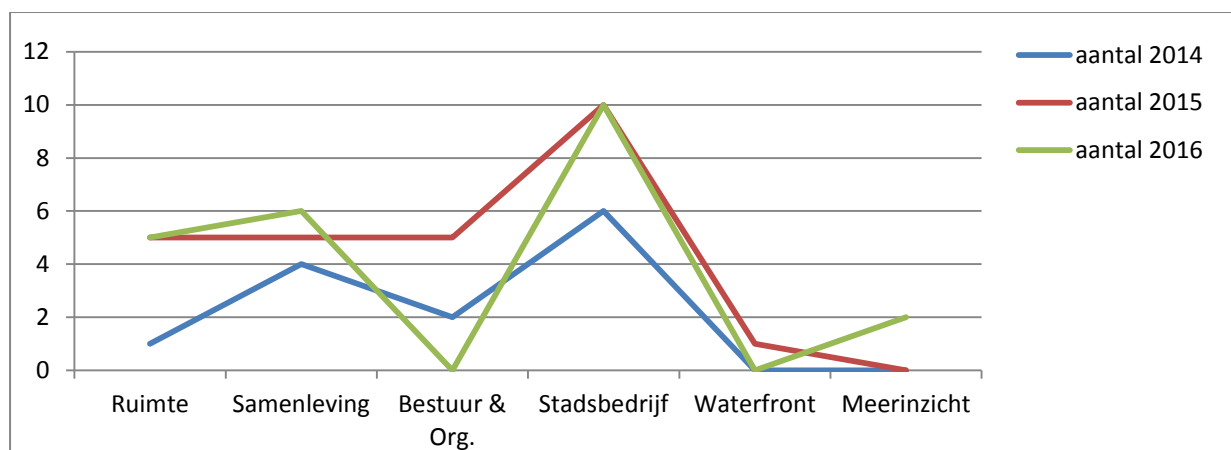
Nr	Domein	Onderwerp	Resultaat
1	Stadsbedrijf	slechte bereikbaarheid	ingetrokken
2	Ruimte	afhandeling klacht	ongegron
3	Samenleving	afhandelen aanvraag traplift	ongegron
4	Stadsbedrijf	grasmaaien groenstrook	onduidelijk
5	Ruimte	verandering systeem woningzoekende	ongegron
6	Stadsbedrijf	betaalautomaat en intercom parkeerplaats	gegron
7	Stadsbedrijf	plaatsen paaltje	ingetrokken
8	Stadsbedrijf	uitblijven reactie	ingetrokken
9	Samenleving	doorverbinden telefoonjes MIZ	gegron
10	Ruimte	uitblijven reactie op mail	gegron
11	Samenleving	werkwijze WMO	ingetrokken
12	Samenleving	beoordeling kwaliteitseisen pasfoto	gegron
13	Miz1 Belastingen	bereikbaarheid MIZ	gegron
14	Stadsbedrijf	controle invalide parkeerplaats	gegron
15	Ruimte	afhandeling WOB verzoek	ongegron
16	Ruimte	informereren over verzoek	gegron / deels ongegron
17	Miz1 HRM	verwerking gegevens	ingetrokken
18	Samenleving	handelwijze medewerker	gegron
19	Stadsbedrijf	niet optreden bij conflict	ingetrokken
20	Stadsbedrijf	verstrekken boete	ingetrokken
21	Stadsbedrijf	niet ledigen vuilcontainer	gegron
22	Samenleving	bereikbaarheid	ongegron
23	Stadsbedrijf	handelwijze medewerker	ingetrokken

### 3. Aantal klachten

In 2016 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	2016 Percentage
Ruimte	1	5	5	22%
Samenleving	4	5	6	26%
Bestuur en Organisatie	2	5	0	0%
Stadsbedrijf	6	10	10	43%
Waterfront			1	0%
Meerinzicht			2	9%
totaal	13	26	23	100%

Aantal klachten per jaar / per organisatie onderdeel:



Het aantal klachten ten opzichte van 2015 is gedaald. De meeste klachten (43%) zijn over het Stadsbedrijf ingediend.

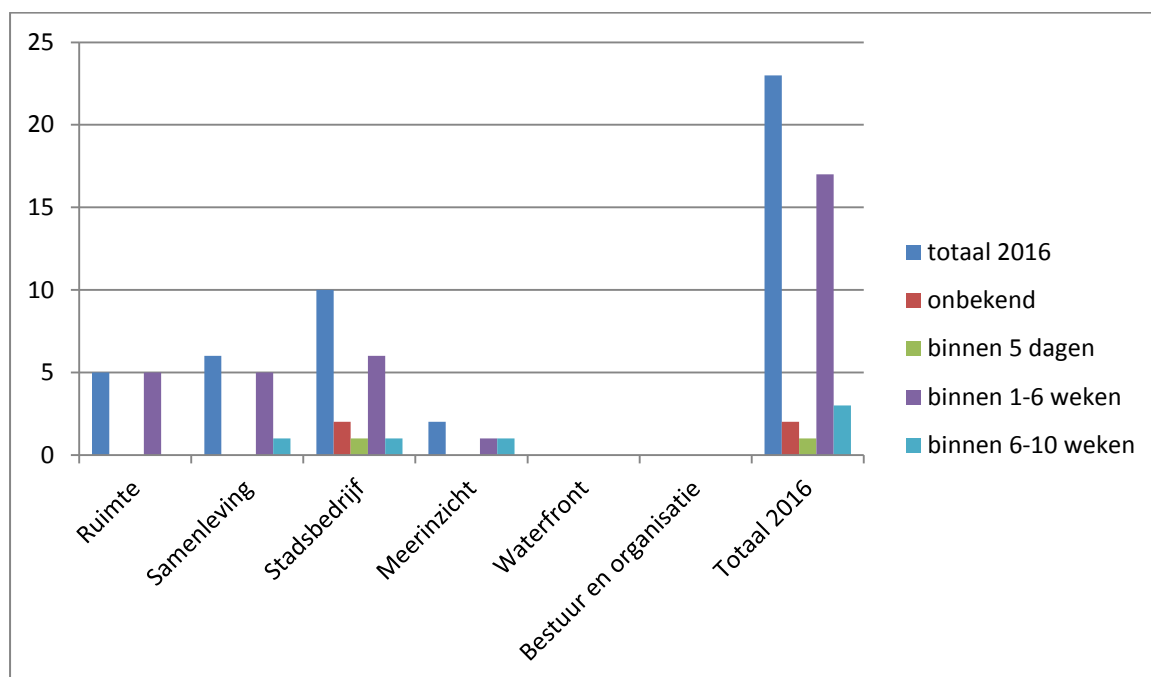
## 4. Termijnen

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

### 4.1 Overzicht termijnen

Afhandeltermijn	totaal	onbekend	binnen 5 dagen	binnen 1-6 weken	binnen 6-10 weken
Ruimte	5			5	
Samenleving	6			5	1
Stadsbedrijf	10	2	1	6	1
Meerinzicht	2			1	1
Waterfront					
Bestuur en Organisatie					
Totaal 2016	23	2	1	17	3

#### Afhandelingstermijnen 2016:



De meeste klachten, 17 van de 23 zijn in 2016 afgehandeld binnen één tot zes weken. Eén klacht is binnen vijf dagen afgehandeld. Drie klachten zijn in overleg met betrokkene met vier weken verlengd. Dat betekent dat ruim 91 % van de klachten op tijd zijn afgehandeld.

Bij de overige 2 klachten zijn de gegevens onbekend.

## 5. Uitkomst van de klachtenprocedure

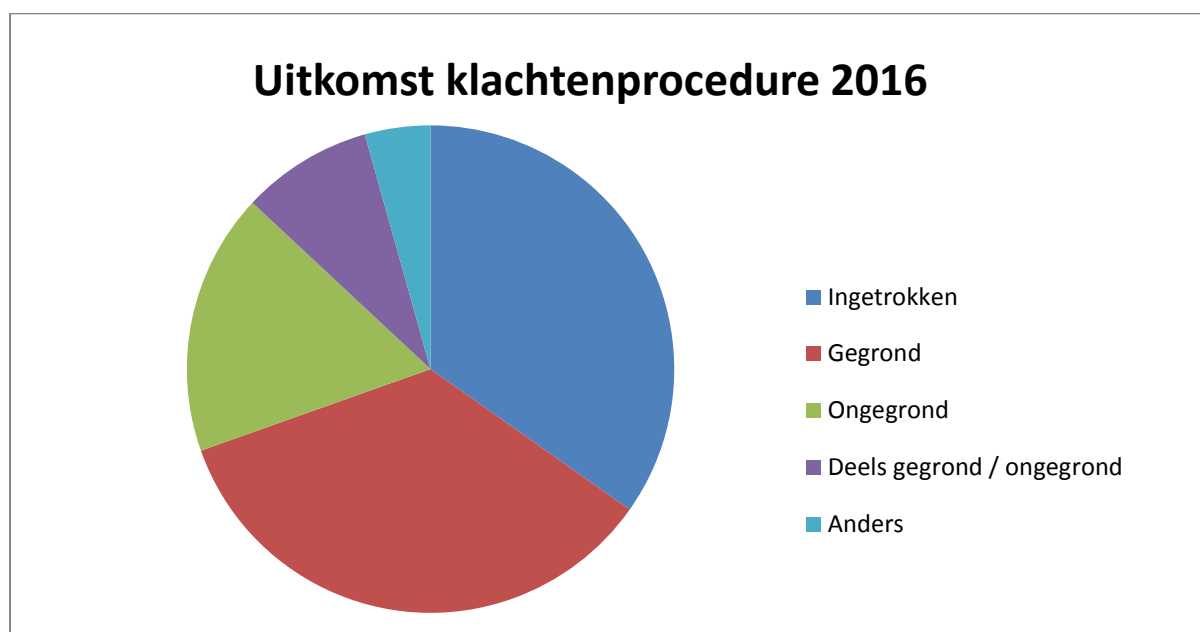
De klacht kan (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond worden verklaard. Daarnaast kan de klacht gedurende het proces worden ingetrokken, omdat er een oplossing is bereikt.

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 2016 de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Ombudscommissie van de gemeente Harderwijk. In het jaar verslag 2016 van de Ombudscommissie geeft de commissie aan twee klachten behandeld te hebben in 2016.

### 5.1 Overzicht uitkomst klachtenprocedure

Uitkomst klachtenprocedure	Ingetrokken	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond / ongegrond	anders	totaal
Ruimte			1	3	1	5
Samenleving		1	3	1		6
Bestuur en Organisatie						
Stadsbedrijf		6	3		1	10
Meerinzicht		1	1			2
<b>totaal 2016</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>23</b>



De meeste klachten zijn ingetrokken (8) of gegrond verklaard (8).



## 6. Conclusies

- Er zijn in 2016 23 klachten ingediend. Het aantal klachten is ten opzichte van 2015 gedaald.
- De meeste klachten zijn op tijd afgehandeld of in overleg verdaagd.
- Het merendeel van de klachten is ingetrokken of gegrond verklaard. Op de klachten die (gedeeltelijk) gegrond zijn verklaard, hebben wij actie ondernomen.