

# Jaaroverzicht 2018

## Klachten gemeente Harderwijk



## Inhoud

<b>1. Inleiding en algemeen</b> .....	3
1.1 Schriftelijk en mondeling .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1.2 Formele en informele klachtafhandeling.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
1.3 Wanneer kunnen we een klacht niet behandelen.....	3
1.4 Snel Herstel .....	3
<b>2. Overzichtstabel klachten</b> .....	4
<b>3. Aantal klachten</b> .....	5
3.1 Aantal klachten per jaar/per organisatie onderdeel.....	5
<b>4. Termijnen</b> .....	6
4.1 Overzicht termijnen .....	6
<b>5. Uitkomst van de klachtenprocedure</b> .....	7
5.1 Overzicht uitkomst klachtenprocedure .....	7
<b>6. Conclusies</b> .....	8

## 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 jaaroverzicht gaat over de klachten die in 2018 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 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](http://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 klachten die in 2018 zijn ingediend. Het overzicht is gebaseerd op de stand van zaken in januari 2019.

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 en/of taken bij Meerinzicht zijn ondergebracht, zijn vanaf 2017 doorgestuurd naar Meerinzicht. Mensen hebben hiervan bericht gehad. Meerinzicht heeft deze klachten behandeld/in behandeling. Deze klachten zullen terugkomen in het jaaroverzicht van Meerinzicht.

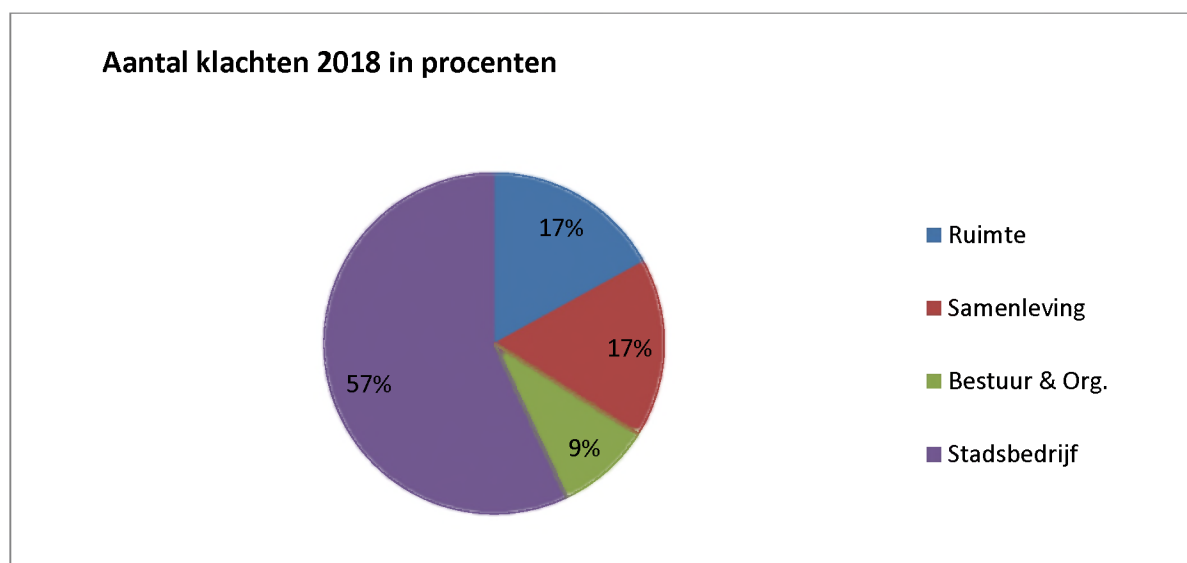
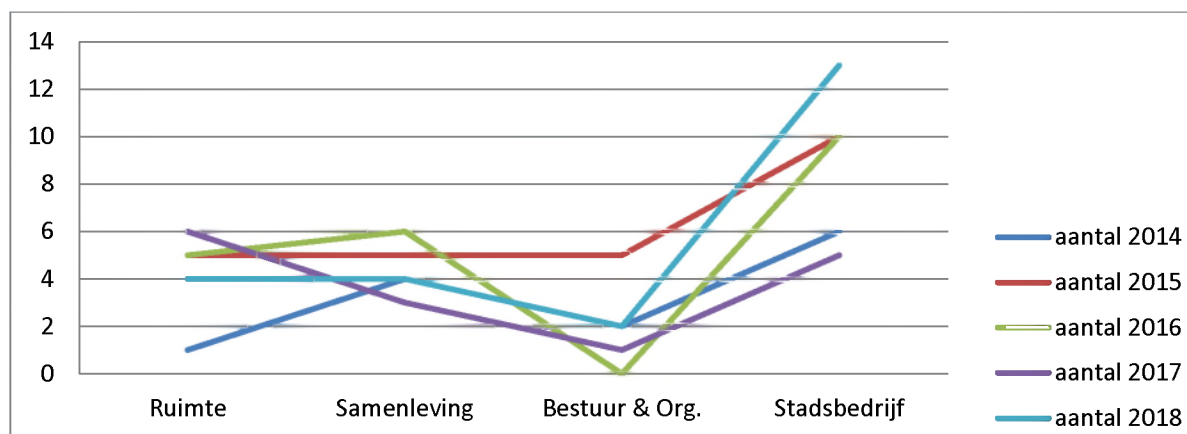
Nr	Domein	Onderwerp	Resultaat
1.	Bestuur & Organisatie	Onzorgvuldige publicatie	ongegrond
2.	Bestuur & Organisatie	Informatie website en beantwoording mails	deel gegrond/deels ongegrond
3.	Ruimte	Onvolledige/onjuiste informatie en behandeling	deel gegrond/deels ongegrond
4.	Ruimte	Communicatie onvoldoende	ingetrokken
5.	Ruimte	Onvoldoende gehoord door bouw- en woningtoezicht	ingetrokken
6.	Ruimte	Informatie op website	nog in behandeling
7.	Samenleving	Beantwoording brieven en telefonische bereikbaarheid	ongegrond
8.	Samenleving	Lange wachttijden stadswinkel/niet kunnen pinnen	deel gegrond/deels ongegrond
9.	Samenleving	Niet doorsturen aanvraag VOG	gegrond
10.	Samenleving	Afkeuren pasfoto en onjuiste behandeling	nog in behandeling
11.	Stadsbedrijf	Bereikbaarheid Dolfinarium; onvoldoende begeleiding parkeerbeheer	ingetrokken
12.	Stadsbedrijf	Onjuiste informatie	gegrond
13.	Stadsbedrijf	Onjuiste behandeling	gegrond
14.	Stadsbedrijf	Nog in behandeling	nog in behandeling
15.	Stadsbedrijf	Bereikbaarheid stadhuis invaliden en bejegening	ingetrokken
16.	Stadsbedrijf	Telefonische bereikbaarheid en onjuiste behandeling	ongegrond
17.	Stadsbedrijf	Niet nakomen afspraken/niet naleven wet-en regelgeving/slechte communicatie	deel gegrond/deels ongegrond
18.	Stadsbedrijf	Onnodig uitrijkaart gekocht i.v.m. 2 uur gratis parkeren	gegrond
19.	Stadsbedrijf	Behandeling bij aanmeren sloep boulevard/ strandeiland	gegrond
20.	Stadsbedrijf	Behandeling bij parkeren	gegrond
21.	Stadsbedrijf	Bereikbaarheid boulevard mindervalide	deel gegrond/deels ongegrond
22.	Stadsbedrijf	Telefonische bereikbaarheid brugopening haven	ingetrokken
23.	Stadsbedrijf	Onjuiste behandeling	ingetrokken

### 3. Aantal klachten

In 2018 zijn bij de gemeente Harderwijk in totaal 23 klachten binnengekomen. Hieronder zijn de klachten uitgewerkt per jaar en per organisatieonderdeel. In tegenstelling tot het jaaroverzicht uit voorgaande perioden zijn de klachten over het Waterfront niet meer apart opgenomen en worden de klachten van Meerinzicht in het jaaroverzicht van Meerinzicht opgenomen.

Organisatieonderdeel	2014 aantal	2015 aantal	2016 aantal	2017 aantal	2018 aantal	2018 %
Ruimte	1	5	5	6	4	17
Samenleving	4	5	6	3	4	17
Bestuur en Organisatie	2	5	0	1	2	9
Stadsbedrijf	6	10	10	5	13	57
totaal	13	25	21	15	23	100%

#### 3.1 Aantal klachten per jaar / per organisatie onderdeel:



Het aantal klachten is in 2018 ten opzichte van 2017 met 8 toegenomen. De meeste klachten zijn ingediend over het Stadsbedrijf. Deze klachten gaan met name over het parkeren/de parkeerfaciliteiten op de boulevard en de reconstructie van de haven.

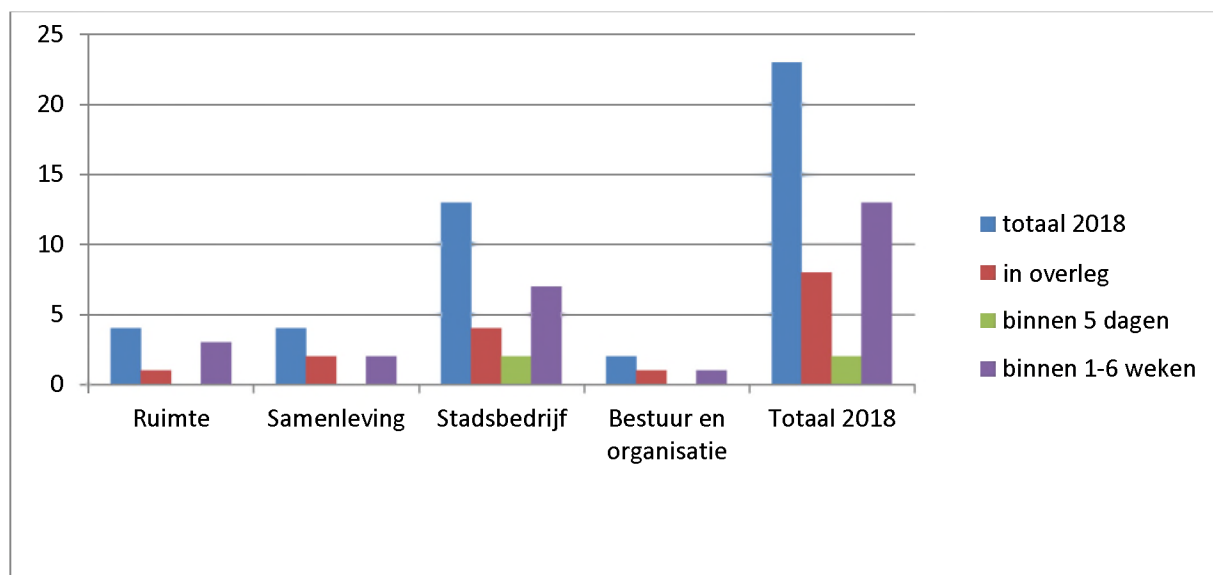
#### 4. Termijnen

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 2018	totaal	binnen 5 dagen	binnen 1-6 weken	Termijn verlengd in overleg/ingetrokken of nog in behandeling
Ruimte	4		3	1
Samenleving	4		2	2
Bestuur & Organisatie	2		1	1
Stadsbedrijf	13	2	7	4
<b>Totaal 2018</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>8</b>

##### Termijnen 2018 :



## 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.

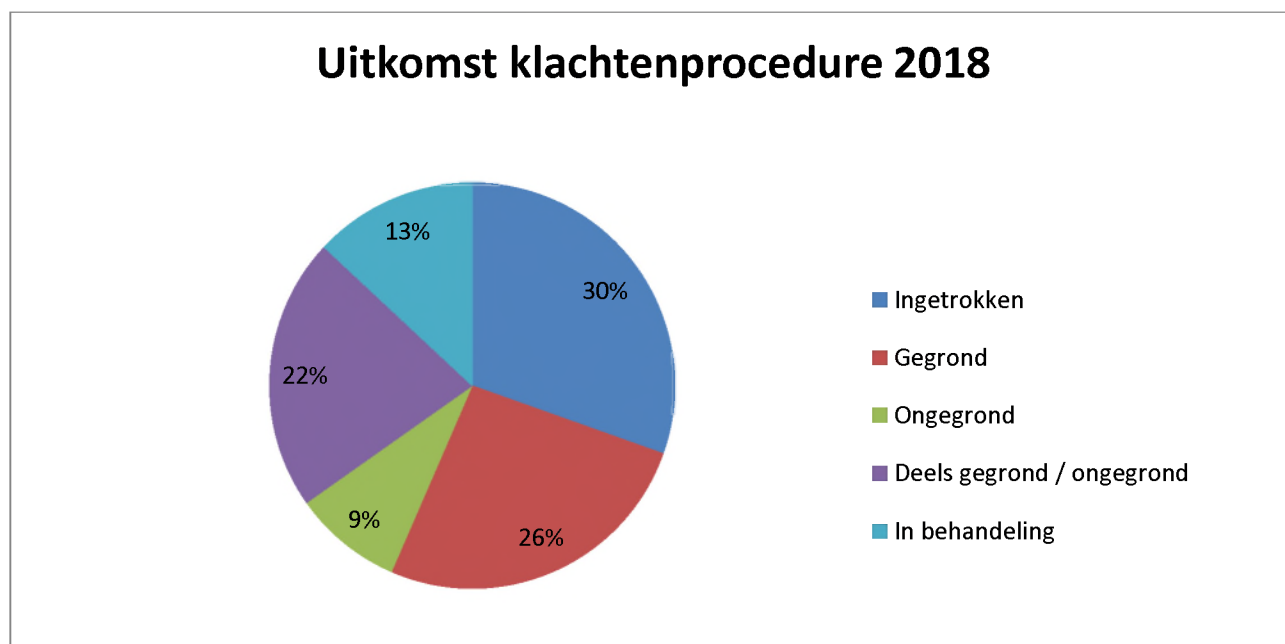
Als de klacht (gedeeltelijk) gegrond is verklaard, wordt er een gevolg aan de klacht verbonden. Te denken valt aan het voeren van een gesprek met de medewerker waarover is geklaagd en/of het aanpassen van procedures en/of eventueel vergoeden van schade, bijvoorbeeld het terugbetalen van parkeergeld.

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.

Als mensen het niet eens waren met de behandeling van de klacht, bestond in 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	In behandeling (jan 2019)	Totaal
Ruimte	2			1	1	4
Samenleving		1	1	1	1	4
Bestuur & Organisatie	1			1		2
Stadsbedrijf	4	5	1	2	1	13
totaal 2018	7	6	2	5	3	23



## 6. Samengevat

- Er zijn in 2018 23 klachten ingediend;
- Er zijn 8 klachten meer ingediend dan in 2017;
- Meerinzicht behandelt haar eigen klachten en zal een apart jaaroverzicht opstellen;
- De meeste klachten zijn voor het Stadsbedrijf (26%) en gaan met name over het parkeren/de parkeerfaciliteiten op de boulevard en de reconstructie van de haven. Dit in verband met de werkzaamheden die daar plaatsvinden/hebben plaatsgevonden.