



KLACHTBEHANDELING 2017

Colofon

juni 2018,
Irene Hanse, klachtencoördinator gemeente Schouwen-Duiveland



Inhoud

1. Klachtbehandeling 2017	5
2. Bijlage 1: Overzicht klachten 2017	9
3. Bijlage 2: Overzicht signalen 2017	11

Klachtbehandeling

1

De gemeente Schouwen-Duiveland heeft in 2014 de Visie op dienstverlening vastgesteld. Drie concrete doelstellingen voor de periode 2014-2018 uit die visie zijn:

- We verlenen diensten vanuit het perspectief van de klant
- We maken het de klant en onszelf zo gemakkelijk mogelijk
- We hebben één gezicht naar buiten toe

Klanten ervaren de dienstverlening soms anders en dat kan reden zijn om een klacht in te dienen. De klachtenprocedure is bedoeld om het vertrouwen van de burger in de gemeente te herstellen. Dat kan door de klacht snel op te lossen of door een uitgebreide procedure waarbij de onafhankelijke klachtencommissie onderzoek doet en beide partijen hoort. Waar mogelijk probeert de gemeente lering te trekken uit, met name gegronde, klachten.

Dit jaarverslag geeft inzicht in het aantal, de inhoud en de afhandeling van klachten in 2017.

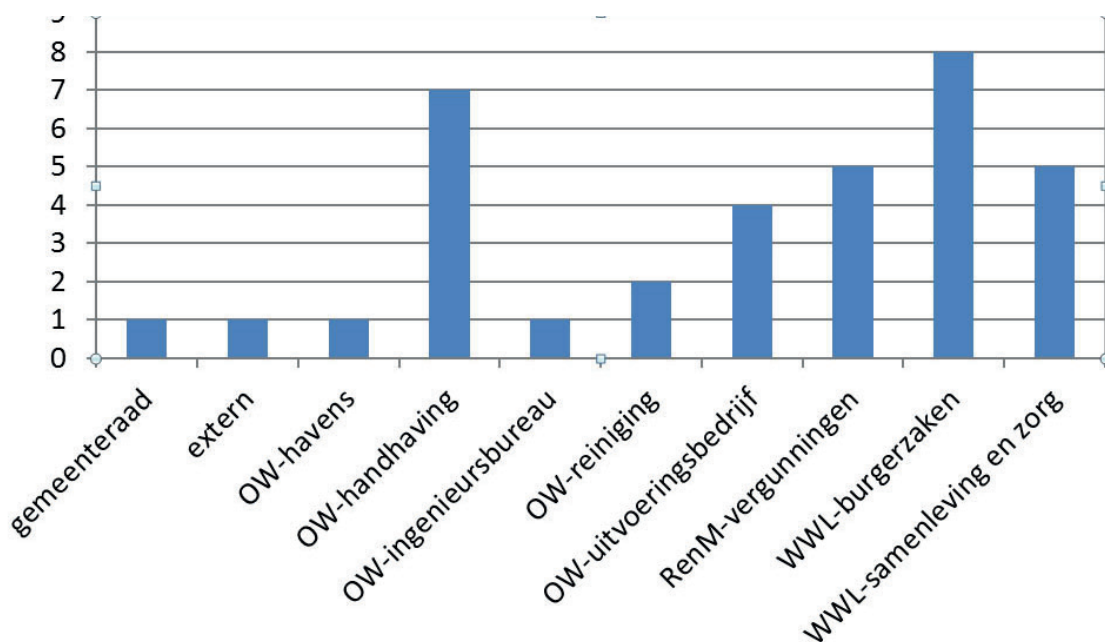
Signaal of klacht

Niet elke klacht over de gemeente doorloopt de formele procedure. In dit verslag en bijlage 1 zijn de klachten opgenomen die geheel of gedeeltelijk de formele procedure hebben doorlopen. In bijlage 2 staan de zogenoemde 'signalen'. Dit zijn opmerkingen van burgers over de dienstverlening. Deze opmerkingen zijn geregistreerd en intern besproken met de betrokken ambtenaren, maar er is geen formele klachtbehandeling geweest. De signalen geven een indruk van wat burgers dwars zit.

Aantal klachten:

ingediend in 2017:	35
afgehandeld:	34
nog in behandeling op 1-1-'18:	1

Aantal per afdeling/cluster:
(ingediend in 2017)



Onderwerp:

(ingediend in 2017)

	2017 aantal	2017 %
niet nakomen van afspraken	5	14
geen of onvoldoende informatie verstrekken	4	11
uitblijven van een reactie	2	6
dialogoog aangaan met de burger	6	17
toepassing wet- en regelgeving i.c.m. dialoog	2	6
onvoldoende belangenafweging	5	14
onzorgvuldig handelen	11	32
misbruik van bevoegdheid	0	0
	35	100

Behandeling:

De gemeente is wettelijk verplicht om te zorgen voor een behoorlijke behandeling van klachten over gedragingen van de gemeente. Schouwen-Duiveland heeft vastgelegd hoe klachten worden behandeld. De klachtencoördinator is het aanspreekpunt, maar de oplossing van de klacht is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de leidinggevende of afdelingshoofd van degene waarover geklaagd wordt. In overleg met de beklagde, met name als het gaat over houding en gedrag, wordt contact opgenomen met de klager en een reactie gegeven op de klacht. Zo mogelijk wordt daarbij aangegeven wat de leer- en verbeterpunten zijn.

Klachtencommissie:

Als interne bemiddeling de klacht niet oplost, kan de (onafhankelijke) klachtencommissie om advies worden gevraagd. In 2017 heeft deze commissie over twee klachten geadviseerd.

Toelichting klacht 17* (over de manier waarop de gemeente reageert op overlastklachten over een naburig bedrijf):

In deze zaak heeft de klachtencommissie geadviseerd de klacht gedeeltelijk gegrond te verklaren. Het advies is om bij handhaving en toezicht meer oog te hebben voor de concrete situatie en voor correcte en actuele informatie via het zaakstelsel. Het college heeft besloten de klacht gedeeltelijk gegrond te verklaren, in deze handhavingszaak meer pro-actief op te treden en er zijn interne afspraken gemaakt om tijdig een terugkoppeling te geven aan de melder.

Toelichting klacht 28*(over manier waarop een vergunningaanvraag is behandeld):

De klacht bestond uit 24 onderdelen; deels zijn die niet door de klachtencommissie behandeld omdat het inhoudelijke punten betreft waartegen bezwaar of beroep mogelijk is. De klachtencommissie adviseerde deze klacht gedeeltelijk gegrond te verklaren en meer aandacht te hebben voor (ogenschijnlijke) details in het proces en voor de communicatie. Het college heeft (in 2018) beslist op deze klacht en het advies overgenomen. Er zijn maatregelen genomen (aanpassen intern proces) met als doel zorgvuldig te handelen.

* zie bijlage 1

Oordeel:

(ingediend en afgehandeld in 2017)

	afgehandeld in 2017	(gedeeltelijk) terecht /gegrond	onterecht /ongegron	geen oordeel
niet nakomen van afspraken	5	2	2	1
geen of onvoldoende informatie verstrekken	4	2	1	1
uitblijven van een reactie	2	1		1
dialogo aangaan met de burger	6	2		4
toepassing wet- en regelgeving i.c.m. dialoo	2	1	1	
onvoldoende belangenafweging	5		1	4
onzorgvuldig handelen	10	6	1	3
misbruik van bevoegdheid	0			
	34	14	6	14

Zeeuwse Ombudsman:

Als iemand niet tevreden is over de behandeling van de klacht, kan de Zeeuwse Ombudsman gevraagd worden een onderzoek in te stellen. De Zeeuwse Ombudsman kijkt eerst of de klacht al bij de gemeente bekend is. Als dat niet zo is, behandelt de gemeente de klacht alsnog.

In 2017 heeft de Zeeuwse Ombudsman één bemiddelingsgesprek gevoerd met de gemeente en een klager uit onze gemeente en daarna advies uitgebracht.

Conclusie en aanbeveling:

Het ligt voor de hand om in een jaarverslag het aantal klachten te vergelijken met voorgaande jaren. De afgelopen jaren werden geen oorzaken gevonden voor toe- of afname van het aantal. Een vergelijking blijft daarom dit jaar achterwege. De inhoud van de klachten, en het leereffect daarvan voor de gemeente, is uiteindelijk van groter belang.

Vanaf januari 2017 wordt alleen op afspraak gewerkt bij de balie burgerzaken. Dit leidde in de eerste helft van 2017 tot verschillende klachten. Er werd geklaagd over het computersysteem om de afspraak zelf te plannen, de beperkte mogelijkheid om op zeer korte termijn een afspraak te maken of over de communicatie over deze maatregel. Het cluster Burgerzaken heeft zo goed als mogelijk gereageerd op deze klachten. Soms kon alsnog een afspraak worden ingepland. In hele drukke tijden zijn tijdelijk extra mensen ingezet zodat er meer balies konden worden geopend en ook zijn de openingstijden iets verlengd. In de tweede helft van 2017 werd hierover niet meer geklaagd.

In juni 2017 is de gemeente overgegaan op een digitale werkwijze. Dit betekent dat burgers nu de meeste zaken thuis vanachter de computer kunnen regelen. Een deel van onze inwoners wil of kan geen gebruik maken van een computer. Het is daarom erg belangrijk dat het mogelijk moet blijven om per brief of persoonlijk te communiceren. Klachten over het digitaal werken zullen in 2018 nauwkeurig worden bijgehouden. Ook wordt door middel van een enquête de digitale dienstverlening onderzocht. Het vergt flexibiliteit en inzet van zowel ambtenaren als burgers om de digitale ontwikkelingen te blijven volgen. Voor de gemeente geldt daarbij dat de doelstellingen uit de 'Visie op de dienstverlening' (waar ik dit verslag mee begon) niet uit het oog mogen worden verloren.

Bijlage 1: Overzicht klachten 2017

2

nr.	afdeling/ bestuursorgaan	omschrijving klacht	hoorzitting	(informeel) oordeel
1.	WWL-bz	klantonvriendelijke benadering en onvoldoende informatie verstrekt m.b.t. aanvraag nieuw paspoort		ged. terecht
2.	OW-hh	schending privacy, onvoldoende onderzoek, onduidelijk beleid, onduidelijke brieven		onterecht
3.	WWL-wiz	gemeente heeft de toeslag verkeerd berekend en veel te laat afgehandeld		terecht
4.	RenM-verg	formulier op website werkt niet goed en gemeente lost dat niet op		terecht
5.	RenM-verg	meneer ontvangt ten onrechte facturen		terecht
6.	gemeenteraad	klacht over inspraakprocedure gemeenteraad mbt Brouwerseiland		geen oordeel
7.	extern	klacht over manier van aanspreken		geen oordeel
8.	WWL-bz	klacht over werken op afspraak bij balie burgerzaken		geen oordeel
9.	WWL-wiz	klacht over onzorgvuldig handelen		terecht
10.	WWL-bz	er kan geen afspraak voor de volgende dag worden gemaakt waardoor mevrouw extra kosten moet maken voor een spoedprocedure		geen oordeel
11.	OW-hh	meerdere mensen hebben gemeld dat er illegaal bomen zijn gekapt en een container is geplaatst op een groenstrook, maar de gemeente doet er niets aan		geen oordeel
12.	WWL-bz	mevrouw werd voor de tweede keer (klant) onvriendelijk behandeld toen ze probeerde een afspraak te maken		geen oordeel
13.	WWL-bz	zoon is net geslaagd en wil zo snel mogelijk een afspraak; dat lukt niet direct		geen oordeel
14.	OW-havens	klacht over manier van reageren/aanspreken		terecht
15.	WWL-wiz	klacht over bejegening tijdens gesprek.		geen oordeel
16.	WWL-bz	paspoort opgehaald: wel correct geholpen maar ongeïnteresseerd		geen oordeel
17.	OW-hh	klacht over de manier waarop wordt gereageerd op klachten over een naburig bedrijf	ja	gedeeltelijk gegrond
18.	WWL-wiz	klacht over de manier waarop een gesprek is gevoerd en het onvoldoende informeren		gegrond
19.	OW-oor	melding over onderhoud wordt niet opgepakt		gegrond
20.	OW-oor	na het schoonmaken van de straat ligt er nog steeds hondenpoep		geen oordeel
21.	WWL-wiz	klachten over het re-integratietraject		ongegrond
22.	RenM-verg	gemeente stuurt stukken niet op tijd naar de rechtbank		ongegrond
23.	OW-hh	geen controle op parkeervergunningen; vergunninghouders hebben geen plek voor hun auto		geen oordeel
24.	OW-hh	parkeerverbod niet bekend gemaakt en moest daarom auto weghalen		geen oordeel
25.	OW-rein	klacht over fouten in de facturering n.a.v. het omruilen van de rolemmer		gedeeltelijk gegrond

26	OW-ib	werkzaamheden in de straat worden niet uitgevoerd zoals toegezegd tijdens een voorlichtingsavond		gedeeltelijk gegrond
27	WWL-bz	afspraak balie burgerzaken was niet aanwezig in het systeem.		gegrond
28	RenM-verg	vergunningaanvraag is onzorgvuldig en ondeskundig behandeld	ja	nog in behandeling op 1-1-18
29	RenM-verg	afdeling is slecht bereikbaar en er wordt niet teruggebeld		geen oordeel
30	WWL-bz	informatie op website is niet goed waardoor meneer extra dagdeel vrij moest nemen		gegrond
31	OW-hh	klacht over de manier waarop wordt gereageerd op klachten over overlast		geen oordeel
32	OW-uor	melding over onderhoud wordt niet opgepakt		ongeground
33	RenM-ob	beloofde verslag bijeenkomst niet ontvangen		ongeground
34	OW-rein	rolemmer niet geleege		gegrond
35	OW-uor	klacht over onderhoud begraafplaats (modder)		ongeground

Bijlage 2: Overzicht signalen 2017

3

- * onvriendelijk te woord gestaan
- * beslissing niet ontvangen
- * klacht over behandeling kwijtscheldingsverzoek Sabewa
- * onvriendelijk te woord gestaan
- * klacht over chauffeur regiotaxi
- * klacht over gang van zaken vergunningaanvraag
- * verkeerde adressering dwangbevel
- * klacht over informeren bewoners over werkzaamheden
- * geen reactie op melding verkeersonveilige situatie
- * geen reactie op melding servicelijn
- * klacht over communiceren via de Persoonlijke Internet Pagina
- * klacht over achterstallig onderhoud
- * klacht over behandeling schadeclaim
- * klacht over onderhoud
- * klacht over vergoeding
- * onvoldoende reactie op klacht over overlast
- * onvoldoende informatie over status aanvraag
- * foutieve informatie ontvangen
- * klacht over bejegening
- * verkeerde aflevering nieuwe rolemmers



Laan van St. Hilaire 2
4301 SH Zierikzee

Postadres:
Postbus 5555
4300 JA Zierikzee

T (0111) 452 000
F (0111) 452 452

gemeente@schouwen-duiveland.nl
www.schouwen-duiveland.nl