



GEMEENTE
NISSEWAARD

Team Rechtsbescherming

Jaarverslag Klachten 2018

Voorwoord

Voorwoord

Team Rechtsbescherming
Kader klachtafhandeling
Aantal klachten
Gemeentelijke ombudsman
Doorlooptijden
Normen
Uitkomst formeel
afgehandelde klachten
Conclusies
Aanbevelingen
Colofon

- Jaarlijks brengt het team Rechtsbescherming van de gemeente Nissewaard verslag uit van de klachten die zijn behandeld. In dit verslag krijgt u eerst een toelichting op hoe klachtbehandeling in de wet en gemeentelijke kaders is geregeld. Ook wordt het verschil tussen formele en informele klachten, oneigenlijke klachten en meldingen nader uitgelegd.
- Samengevat zijn er 386 klachten ingediend en 382 behandeld. Hiervan zijn er 19 formeel in behandeling genomen. Bij 6 hiervan is in 2018 het formele traject opgestart, maar de behandeling van deze klachten is nog niet in 2018 afgerond.
- De gemeentelijke ombudsman voor Nissewaard speelt ook een rol bij het behandelen van klachten. Soms wendt een burger zich rechtstreeks tot de ombudsman. Deze legt de klacht dan eerst terug bij de gemeente om samen met de burger tot een oplossing te komen. Pas wanneer de inwoner hierna nog reden ziet om de ombudsman in te schakelen, zal deze een onderzoek instellen.
- Dit verslag eindigt met conclusies en daaropvolgend doet het team Rechtsbescherming enkele aanbevelingen.

Team Rechtsbescherming

Voorwoord

[Team Rechtsbescherming](#)

Kader klachtafhandeling

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon

- Dit jaarverslag bevat alleen informatie over de klachten die via het team Rechtsbescherming zijn behandeld. Klachten die direct bij de vakafdelingen zijn terechtgekomen en daar meteen al zijn afgehandeld, maken geen onderdeel uit van dit verslag.
- Het team Rechtsbescherming behandelt bezwaar, beroep en klachten. In het team zijn er twee klachtencoördinatoren werkzaam, die tezamen 1,47 fte vervullen. Daarnaast bestaat het team uit een leidinggevende (0,89 fte), 4 administratieve ondersteuners (3,5 fte) en 8 juristen (7 fte). De ondersteuners zijn mede werkzaam voor de klachtencoördinatoren.
- Indien nodig nemen ook de juristen van het team de behandeling van een klacht op zich.



Team Rechtsbescherming

Voorwoord

[Team Rechtsbescherming](#)

Kader klachtafhandeling

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon



Het team Rechtsbescherming bestaat uit 2 klachtencoördinatoren, vier administratieve ondersteuners, 8 behandelaars, een stagiaire en een teamcoördinator (op deze foto ontbreken enkele teamleden).

Kader Klachtafhandeling

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

[Kader klachtafhandeling](#)

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon

- **Wettelijk kader**

Het klachtrecht is wettelijk geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De wet schrijft een aantal minimumeisen voor waaraan elke interne klachtbehandeling door een bestuursorgaan moet voldoen. De Awb klachtenregeling gaat over de wijze waarop het bestuursorgaan klachten over gedragingen die onder zijn eigen verantwoordelijkheid vallen, behandelt.

Het tweede deel van het voorschrift van artikel 9:12a Awb houdt in dat het bestuursorgaan zorg draagt voor registratie van de bij hem ingediende klachten en jaarlijks de geregistreerde klachten publiceert. Dit jaarverslag geeft voor 2018 deze klachten weer.

De wijze van indiening van klachten kan schriftelijk, digitaal (via het digitaal loket of e-mail), mondeling en telefonisch. Mondelinge en telefonische klachten worden op schrift gesteld. Klagers ontvangen altijd een bevestiging van de ontvangst van de klacht en informatie over de klachtenprocedure.



Kader Klachtafhandeling

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

[Kader klachtafhandeling](#)

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon



- **Gemeentelijke regelgeving**

De gemeente Nissewaard kent een klachtenregeling, de “Klachtenregeling Gemeente Nissewaard”. De voorschriften van hoofdstuk 9 Awb zijn leidend. In de klachtenregeling staat hoe de gemeente nadere invulling geeft aan de eisen die hoofdstuk 9 Awb stelt. In de volgende paragrafen van dit hoofdstuk is nader uitgewerkt hoe de klachtbehandeling in de gemeente Nissewaard is geregeld.

In de klachtenregeling van Nissewaard wordt een onderscheid gemaakt tussen informeel behandelen en formeel afhandelen van een klacht. Bij de informele behandeling onderzoekt (de leidinggevende van) degene over wie geklaagd is de situatie of gedraging die tot de klacht heeft geleid en wordt contact gelegd met de klager om te bezien of de klacht kan worden opgelost. Het formeel afhandelen houdt in dat de klacht schriftelijk wordt afgedaan door tussenkomst van de klachtencoördinator. Bij de informele afhandeling kan een telefoontje voldoende zijn, bij de formele afhandeling zal dit dus schriftelijk geschieden.

Bij de klachtbehandeling wordt een aantal rollen onderscheiden. De rol van de klachtencoördinator is in de klachtenregeling uitgewerkt. De klachtencoördinator is belast met (voorbereiding van) de behandeling van klachten. De klachtencoördinator zorgt ervoor dat klachten tijdig en correct in behandeling worden genomen.

Kader Klachtafhandeling

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

[Kader klachtafhandeling](#)

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon

- **Behandeling**

Een klacht wordt eerst ter behandeling aangeboden aan de vakafdeling waar de klacht zich op richt. Het afdelingshoofd of de door het afdelingshoofd aangewezen persoon tracht de klacht binnen twee weken naar tevredenheid van de klager op te lossen. Dit is de informele klachtbehandeling. In het geval dat een klager aangeeft geen belang te hechten aan de informele klachtbehandeling, wordt de klacht niet aan de vakafdeling aangeboden voor behandeling, maar neemt de klachtencoördinator de klacht direct in behandeling. Dit is de formele klachtbehandeling.

Ook wanneer de informele afhandeling niet heeft geleid tot een oplossing waar de klager zich in kan vinden, wordt de klacht formeel behandeld.

- **Afhandeling**

De afhandeling van een klacht wordt altijd bevestigd bij de klager. Bij de informele klachtbehandeling gebeurt dat door de klachtbehandelaar van de vakafdeling of schriftelijk door de klachtencoördinator.

Bij de formele klachtbehandeling wordt een klacht door de clusterdirecteur(en) afgehandeld. De uitzonderingen op deze regel worden benoemd in de klachtenregeling.



Formeel

Informeel

Kader Klachtafhandeling

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

[Kader klachtafhandeling](#)

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon

Klachten, oneigenlijke klachten en meldingen

- De gemeente Nissewaard ontvangt dagelijks via verschillende kanalen (telefoon, email, post, persoonlijk) zeer diverse klachten en meldingen van burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen. Onder de benamingen “klachten” en “meldingen” gaan verschillende berichtsoorten schuil. Voor een burger is het niet relevant of zijn ongenoegen een klacht of een melding of verzoek betreft. Het onderscheid is soms ook moeilijk te maken.
- Een verkeerde interpretatie van de inhoud van een klacht of melding kan er voor zorgen dat zo'n bericht op het verkeerde bureau terechtkomt en dat voor de behandeling niet de juiste procedure wordt toegepast of dat er geen afdoende reactie wordt gegeven.
- Bij het team Rechtsbescherming wordt daarom een onderscheid gemaakt in de verschillende berichtsoorten die binnenkomen. De klachten worden conform de Awb en de klachtenregeling behandeld. De oneigenlijke klachten worden geregistreerd en voor behandeling naar de vakafdelingen doorgestuurd. Er is hierbij geen sprake van een klachtbehandeling. Wel wordt bij de meeste soorten oneigenlijke klachten bijgehouden of ze in behandeling zijn genomen door de vakafdeling. Dit wordt gedaan omdat de burger gemeend heeft een klacht in te dienen en het van belang is om de burger juist te informeren wanneer de burger navraag doet naar zijn “klacht”.

Kader Klachtafhandeling

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

[Kader klachtafhandeling](#)

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon

Reikwijdte klachtrecht

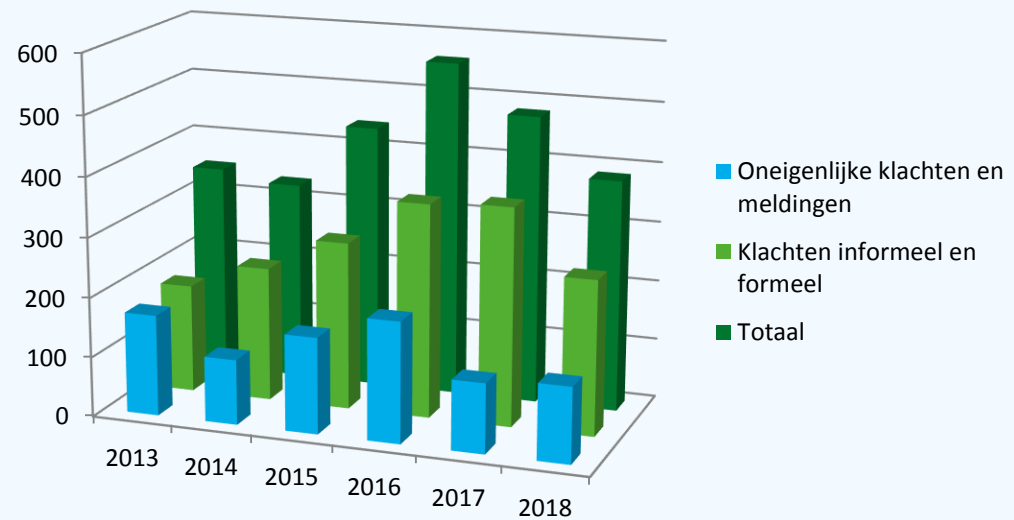
- Hoofdstuk 9 van de Awb en de klachtenregeling gelden niet voor een melding openbare ruimte of voor een bezwaar tegen een besluit, zoals bijvoorbeeld een besluit tot het toekennen van een bijstandsuitkering of omgevingsvergunning.
- Een klacht over het beleid, bijvoorbeeld hoe het beleid is geregeld ten aanzien van parkeervergunningen, tarieven etc., valt evenmin onder het bereik van hoofdstuk 9 van de Awb. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, de beleidsklachten, hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid. Om onder de werking van het klachtrecht te vallen, dient een klacht te gaan over een gedrag jegens iemand. Bij beleidsklachten is dat niet het geval.



Aantal klachten

Voorwoord
Team Rechtsbescherming
Kader klachtafhandeling
[Aantal klachten](#)
Gemeentelijke ombudsman
Doorlooptijden
Normen
Uitkomst formeel
afgehandelde klachten
Conclusies
Aanbevelingen
Colofon

- In 2018 zijn er 386 klachten ingediend en 395 afgehandeld. Bij de afgehandelde klachten betrof het in 16 gevallen een klacht die in 2017 was ingediend. 21 klachten zijn wel in 2018 ingediend, maar nog niet in dat jaar afgerond.



Aantal klachten

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

Kader klachtafhandeling

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

Conclusies

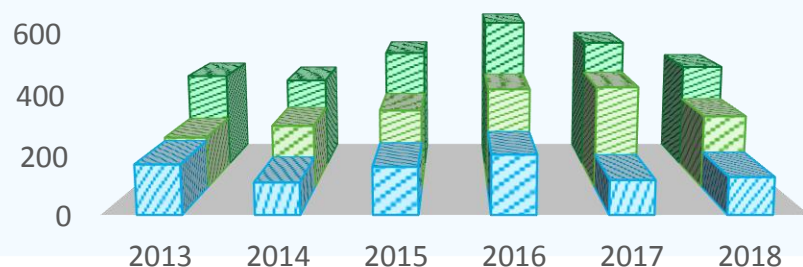
Aanbevelingen

Colofon

■ Oneigenlijke klachten en meldingen

■ Klachten informeel en formeel

■ Totaal



- In het overzicht is te zien dat er in 2018 voor het eerst sprake is van een afname van de klachten (niet zijnde oneigenlijke klachten en meldingen). Het is de vraag of dit een incidentele afname is, of dat deze lijn zich in 2019 zal voortzetten. Bij bezwaar en beroep was een vergelijkbare trend waar te nemen.
- Ook het aantal oneigenlijke klachten en meldingen is in 2018 afgenomen t.a.v. 2017 en 2016. Bij een analyse van de afgelopen drie jaren valt op dat er in 2016 een grote hoeveelheid klachten betrekking had op het **collectief vervoer** in het kader van de Wmo. Dit was duidelijk te relateren aan het feit dat de gemeente een andere vervoerder had gecontracteerd. In 2017 valt op dat er veel klachten maar ook meldingen binnen kwamen over de plaatsing van **ondergrondse containers**. Dit was te herleiden tot de start van het omgekeerd afval inzamelen. Deze twee onderwerpen hebben in elk geval invloed gehad op de toename van klachten in 2016 en 2017. In 2018 speelde het omgekeerd inzamelen nog een geringe rol, van een nieuwe vervoerder was geen sprake. Dit zou kunnen verklaren waarom het aantal klachten weer meer overeenkwam met het aantal in 2015.

Aantal klachten

Voorwoord
Team Rechtsbescherming
Kader klachtafhandeling
[Aantal klachten](#)
Gemeentelijke ombudsman
Doorlooptijden
Normen
Uitkomst formeel
afgehandelde klachten
Conclusies
Aanbevelingen
Colofon

- Hieronder is weergegeven hoeveel klachten er per cluster zijn behandeld in 2018:

Cluster	Klachten	Oneigenlijke klachten	totaal
Beleid en Projecten	5	1	6
Bewonerszaken	131	26	157
College	1	1	2
Concernstaf	7	4	11
Leefomgeving	113	74	187
Geen*	0	19	19
Totaal	257	125	382

* Dit zijn de dossiers die zijn doorgezonden, omdat ze niet voor de gemeente waren, bijvoorbeeld Reinis, NAM (gasboringen) EBS (busvervoerder).

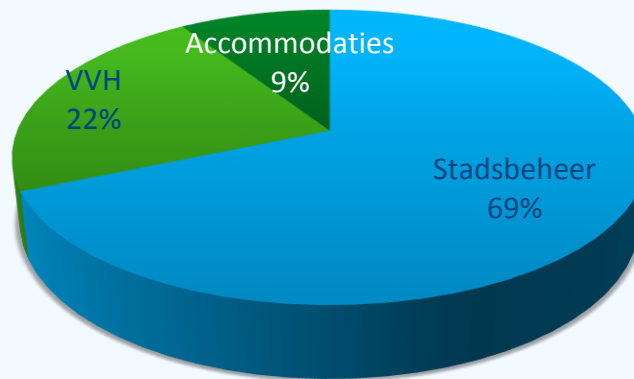
Aantal klachten

- Voorwoord
- Team Rechtsbescherming
- Kader klachtafhandeling
- [Aantal klachten](#)
- Gemeentelijke ombudsman
- Doorlooptijden
- Normen
- Uitkomst formeel afgehandelde klachten
- Conclusies
- Aanbevelingen
- Colofon

Hieronder zijn de percentages klachten per afdeling aangegeven voor de clusters waarbinnen het meeste klachten zijn geregistreerd:

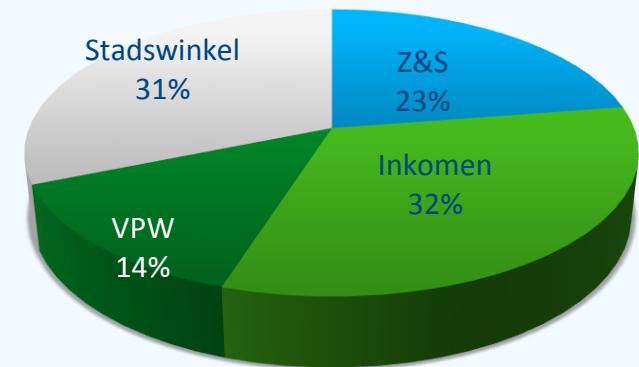
- 196 klachten bij het cluster Leefomgeving, bestaande uit de afdelingen Stadsbeheer, VVH (Veiligheid, Vergunningen en Handhaving) en Accommodaties
- 168 klachten bij het cluster Bewonerszaken, bestaande uit de afdelingen Inkomen, Voorne Putten Werkt, de Stadswinkel en Zorg & Samenleving.

Klachten cluster Leefomgeving



■ Stadsbeheer ■ VVH ■ Accommodaties

Klachten cluster Bewonerszaken



■ Z&S ■ Inkomen ■ VPW ■ Stadswinkel

Aantal klachten

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

Kader klachtafhandeling

[Aantal klachten](#)

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon

- Om een beeld te geven van het aantal klantcontacten dat de gemeente Nissewaard op jaarbasis heeft, hieronder een weergave van de aantallen van de Stadswinkel. Direct contact met de vakafdelingen is hier dus niet in mee genomen.
- Wanneer het aantal klachten tegen deze aantallen worden afgezet, is duidelijk dat een klantcontact slechts in een heel klein aantal gevallen leidt tot een klacht.

Gekozen ingang bij Stadswinkel	Aantal in 2018
Telefonische contacten	109.032
Digitale aanvragen	32.630
Afspraken balie	63.400
Berichten social media	14.037

- In totaal zijn er in 2018 219.099 klantcontacten geregistreerd bij de Stadswinkel .

Gemeentelijke ombudsman

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

Kader klachtafhandeling

Aantal klachten

[Gemeentelijke ombudsman](#)

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon

- Steeds meer burgers zoeken eerst de gemeentelijke ombudsman op om hun beklag te doen over de gemeente. Vaak gaat het om een klacht die de gemeente nog niet kent. De gemeentelijke ombudsman biedt in die gevallen, conform het klachtrecht, de gemeente de gelegenheid de klacht te behandelen en op te lossen.
- We hebben in 2018 geregistreerd dat 31 klachten via de gemeentelijke ombudsman zijn binnengekomen.
- Na de interne klachtbehandeling door de gemeente Nissewaard, kan een burger die niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling, zich wenden tot de ombudsman om afhandeling van de klacht door de gemeente verder te laten onderzoeken. In 2018 is dit in drie gevallen gebeurd. In twee van deze drie gevallen is het onderzoek niet afgerond omdat er tussentijds een oplossing kwam. In het derde geval is het onderzoek niet in 2018 afgerond, maar in 2019.
- De ombudsman heeft met ingang van januari 2018 een andere werkwijze ingevoerd, waarbij vanuit de ombudsman meer werd ingezet op mediation dan op het uitvoeren van een onderzoek naar de klacht/klachtbehandeling. Het effect van deze werkwijze was merkbaar in 2018.

Gemeentelijke ombudsman

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

Kader klachtafhandeling

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

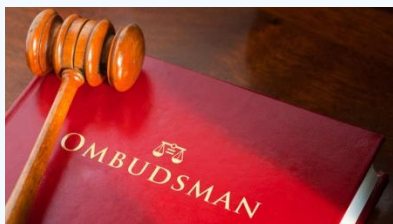
afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon

- De gemeentelijke ombudsman heeft in 2018 in verschillende dossiers de klacht en de klachtbehandeling verder onderzocht:
- Een zaak betrof de afhandeling van een aanvraag bij de afdeling Inkomen (er bestond onduidelijkheid over het dossier). De ombudsman gaf aan dat de beslissing om een onderzoek in te stellen, werd opgeschort, omdat er zicht was op een oplossing. Deze oplossing kwam inderdaad. Daarnaast was er een bezwaar in behandeling van deze klager, dat nauw verband had met de klacht.
- Een andere zaak betrof de afdeling Zorg en Samenleving en ging over huishoudelijke hulp in het kader van de Wmo. Organisaties die deze hulp aanbieden, hadden aangegeven dat zij niet bij deze klager wilden schoonmaken, vanwege houding en gedrag van de klager. Er is gezocht naar een oplossing en uiteindelijk is een bedrijf bereid gevonden om met duidelijke afspraken toch bij deze klager hulp in de huishouding te bieden. Het onderzoek van de ombudsman is daardoor niet verder doorgezet.
- Er was een dossier dat betrekking had op de bejegening van de klager en de wijze van behandelen van een casus. Ook hier ging het om de afdeling Inkomen. De ombudsman heeft een onderzoek ingesteld. Dit onderzoek was eind 2018 nog niet gereed. De uitkomsten hiervan en eventuele aanbevelingen die hieruit voortvloeien, zullen in het jaarverslag van 2019 aan de orde komen.



Doorlooptijden

- Voorwoord
- Team Rechtsbescherming
- Kader klachtafhandeling
- Aantal klachten
- Gemeentelijke ombudsman
- Doorlooptijden**
- Normen
- Uitkomst formeel afgehandelde klachten
- Conclusies
- Aanbevelingen
- Colofon

- Hieronder zijn de doorlooptijden voor de klachtafhandeling weergegeven (formeel èn informeel):

Cluster	Aantal	≤ 2 weken	≤ 6 weken	≤ 10 weken	Meer dan 10 weken
Concernstaf en College	8	1	4	2	1
Bewonerszaken	131	56	57	5	13
Leefomgeving	113	39	46	18	10
Beleid en projecten	5	2	2	0	1
Totaal	257	98	109	25	25



Doorlooptijden

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

Kader klachtafhandeling

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

[Doorlooptijden](#)

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon



- Snel contact met de klager zorgt ervoor dat de eerste pijn wordt verzacht. Daarnaast is het nuttig om snel contact op te nemen als de klacht een nadere uitleg behoeft. Op deze manier staat de burger centraal en kan het vertrouwen in de gemeente worden hersteld. Door snel contact te leggen kunnen dan ook de termijnen verkort worden.
- In Nissewaard hanteren wij op basis van ons interne klachtrecht de termijn van 2 weken voor het afhandelen van een informele klacht. In 38% van de klachten is deze termijn gehaald.
- De wet schrijft voor dat dit binnen 6 weken dient te geschieden. Deze termijn kan eenmaal met 4 weken worden verdaagd. Binnen de 6 weken is 80% van de klachten afgehandeld (38% binnen 2 weken, 42% in 2 tot 6 weken).
- Uit de tabel waarin de doorlooptijden zijn weergegeven, blijkt dat in 25 dossiers de klachtbehandeling tussen de 6 en 10 weken heeft geduurd. Dit gaat om 10% van de klachten. Bij nog eens 10% is sprake van een overschrijding van de 10-weeken termijn. Hiervoor zien we als reden dat soms de complexiteit van een klacht echt meer tijd vraagt. We zien echter ook dat klachten soms lang bij een afdeling zijn blijven hangen. Wanneer we constateren dat dit bij bepaalde teams meermaals het geval is, nemen we hierover contact op met de teamcoördinator om te bespreken hoe de klachtafhandeling kan worden verbeterd.

Normen

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

Kader klachtafhandeling

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel

afgehandelde klachten

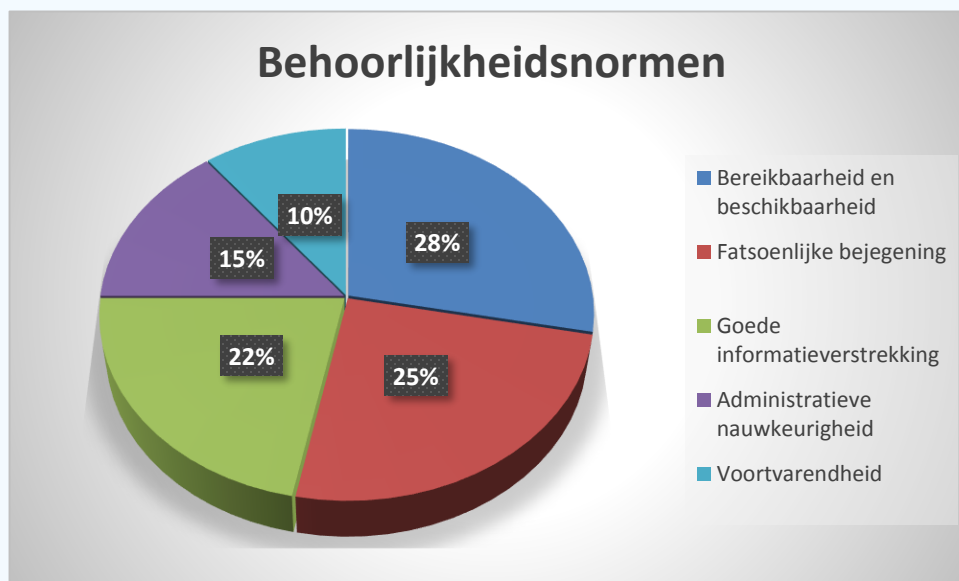
Conclusies

Aanbevelingen

Colofon

Een klacht richt zich tegen een gedraging waarbij er een norm wordt geschonden. De belangrijkste normen zijn:

- Bereikbaarheid en beschikbaarheid
- Fatsoenlijke bejegening
- Goede informatieverstrekking
- Administratieve nauwkeurigheid
- Voortvarendheid



Uitkomst formeel afgehandelde klachten

Voorwoord

Team Rechtsbescherming

Kader klachtafhandeling

Aantal klachten

Gemeentelijke ombudsman

Doorlooptijden

Normen

Uitkomst formeel
afgehandelde klachten

Conclusies

Aanbevelingen

Colofon

- De uitkomst van de 19 formeel afgehandelde klachten is dat circa 58% van deze klachten gegrond en deels gegrond zijn verklaard. Naast de gegrond verklaring volgden ook de aanbevelingen ter verbeteringen van de dienstverlening. Zo zijn de volgende aanbevelingen te benoemen:
- **Bij Inkomen:** De uitkering van een uitkeringsgerechtigde werd opgeschort, omdat deze niet digitaal de benodigde stukken had aangeleverd, maar op papier. De vraag die daaruit volgde was, of het college een belanghebbende kan verplichten om louter digitaal met het college te communiceren. Op grond van artikel 4:4 Awb jo. 2:13 – 2:17 Awb zou dat kunnen, maar de schriftelijke weg is hierin niet uitgesloten. Voor het louter digitaal kunnen communiceren is een duidelijke wettelijke grondslag vereist en die is niet ingebed in de Participatiewet c.q. het algemene bestuursrecht. Zodoende kan de gemeente digitale communicatie wel faciliteren, maar niet eisen. Het logische gevolg van dit antwoord is dat een uitkering nimmer geblokkeerd kan worden als niet digitaal, maar wel schriftelijk de inlichtingenplicht na is gekomen. De afdeling heeft in het geval dat aanleiding was voor deze vraag, de uitkering alsnog uitbetaald.
- **Bij JBZ:** Naar aanleiding van een klacht over te late **proceskostenvergoeding** bevelen we aan een werkprotocol vast te stellen om het werkproces te verbeteren herhaling te voorkomen.

Uitkomst formeel afgehandelde klachten

- Voorwoord
- Team Rechtsbescherming
- Kader klachtafhandeling
- Aantal klachten
- Gemeentelijke ombudsman
- Doorlooptijden
- Normen
- Uitkomst formeel afgehandelde klachten**
- Conclusies
- Aanbevelingen
- Colofon

Vervolg aanbevelingen n.a.v. formeel afgehandelde klachten:

- **Bij schuldbemiddeling:** Wanneer schuldeisers worden aangeschreven met het verzoek om een schuldopgave, wordt nu ter verduidelijking uitgelegd wat de grenzen zijn waarbinnen de gemeente zich tijdens een traject schuldbemiddeling kan bewegen, dus wat de gemeente wel en niet kan en mag. Voorheen gebeurde dit niet, wat tot onduidelijkheid kon leiden. De werkwijze is hier inmiddels op aangepast.
- **Bij Zorg (Wmo):** Het zou de transparantie verhogen wanneer er in een beschikking naar aanleiding van een toegekende voorziening duidelijk melding wordt gemaakt van de ingangsdatum van een overeenkomst, de duur van de overeenkomst en of er sprake is van de verplichting van een eigen bijdrage aan het CAK en de verwachte duur daarvan. Ter verduidelijking zou in de tekst ook een toelichting gegeven moeten worden op hetgeen de gemeente van de ontvanger van de voorziening verwacht wanneer er sprake is van een bruikleenovereenkomst die door de leverancier is geleverd. In de casus die aanleiding was voor deze aanbeveling, is dit achteraf toegelicht en rechtgezet.



Conclusies

- Voorwoord
- Team Rechtsbescherming
- Kader klachtafhandeling
- Aantal klachten
- Gemeentelijke ombudsman
- Doorlooptijden
- Normen
- Uitkomst formeel afgehandelde klachten
- Conclusies**
- Aanbevelingen
- Colofon

- In totaal zijn door het team Rechtsbescherming 386 dossiers geregistreerd in 2018. Deze dossiers zijn niet allemaal klachten die vallen onder de werking van het Klachtrecht, hoofdstuk 9 van de Awb. Wanneer het gaat om klachten over het beleid of verzoeken om handhaving, betitelen we deze als oneigenlijke klachten. Deze klachten worden ook in behandeling genomen en de burgers krijgen een antwoord op hun vraag. Voor de burger is het niet altijd duidelijk welke procedure gevolgd moet worden en wat het onderscheid is tussen een klacht en een oneigenlijke klacht. Het team Rechtsbescherming tracht in die gevallen altijd achter te komen wat de bedoeling is van de burger en welke procedure gevolgd zou moeten worden. In 2018 zijn in totaal 127 dossiers behandeld die onder de noemer oneigenlijke klacht vallen. 75 hiervan behoorden bij het cluster Leefomgeving. De rest van de dossiers, 275, zijn klachten die informeel, 93%, of formeel, 7%, zijn afgehandeld.
- 38% van de klachten is binnen een termijn van twee weken informeel afgehandeld. Het overgrote deel van de klachten, 80%, is binnen de formele termijn van 6 weken afgehandeld. In 10% van de klachten is termijn van 10 weken overschreden. Als redenen zijn hiervoor te noemen de complexiteit van de klacht, maar ook het lang blijven hangen bij een vakafdeling.

Conclusies

- Voorwoord
- Team Rechtsbescherming
- Kader klachtafhandeling
- Aantal klachten
- Gemeentelijke ombudsman
- Doorlooptijden
- Normen
- Uitkomst formeel afgehandelde klachten
- [Conclusies](#)
- Aanbevelingen
- Colofon

- De gemeente Nissewaard streeft er naar klachten snel op te lossen. Belangrijk is wel dat de burger tevreden is over de wijze waarop de klacht is behandeld door de gemeente. Als een informele behandeling van de klacht niet leidt tot tevredenheid van de burger, wordt de klacht formeel in behandeling genomen. Een formele behandeling neemt wel meer tijd in beslag.
- In 2018 is het contact tussen de gemeente en de gemeentelijke ombudsman intensief gebleven doordat klagers steeds vaker en eerder contact hebben gezocht met de gemeentelijke ombudsman. De ombudsman heeft in 2018 in drie gevallen aangegeven een onderzoek te starten. In twee gevallen is er tussentijds een oplossing gevonden. Bij één dossier was het onderzoek eind 2018 nog niet afgerond. Dit zal bij het jaarverslag van 2019 aan de orde komen, inclusief eventueel bijbehorende aanbevelingen.
- Er zijn meer klachten formeel afgehandeld dan in alle jaren daarvoor. Wellicht had dit te maken met de werkwijze van de klachtencoördinatoren, dat een klacht formeel in behandeling werd genomen wanneer de vakafdeling niet tijdig met een antwoord of oplossing kwam. Circa 58% van deze klachten hebben geleid tot het oordeel gegrond of deels gegrond.
- 90% van de klachten is binnen de wettelijke termijn afgehandeld. Bij 10% daarvan was wel sprake geweest van verdaging naar in totaal 10 weken. In 10% van de klachten is de termijn overschreven. Dit hing samen met de complexiteit van de klachten, maar soms ook met lange behandeltijd bij de vakafdeling.

Aanbevelingen

- Voorwoord
- Team Rechtsbescherming
- Kader klachtafhandeling
- Aantal klachten
- Gemeentelijke ombudsman
- Doorlooptijden
- Normen
- Uitkomst formeel afgehandelde klachten
- Conclusies
- Aanbevelingen**
- Colofon

- In de klachten die bij de gemeente Nissewaard zijn ingediend, is een grote lijn te zien: veel klachten hebben betrekking op een gebrek aan goede communicatie of het niet goed op orde hebben van de (juridische) grondslagen van besluiten of handelen. Dit is dan ook meteen wat als aanbeveling naar de organisatie kan worden teruggegeven: zorgdragen voor goede communicatie naar de inwoner en de basis op orde hebben en houden waar het gaat om kennis van wet- en regelgeving en mandaat.
- Het is de ambitie van het team Rechtsbescherming om te komen tot een hoger percentage klachten die naar tevredenheid binnen de twee weken opgelost worden. Dit ligt nu op 38%, het streven is 50%. Het team Rechtsbescherming kan dit niet alleen: de inzet van alle vakafdelingen is hierbij nodig!
- Daarnaast gaat het team Rechtsbescherming in 2019 starten met een pilot om klagers persoonlijk te benaderen voor een goede intake en ontvangstbevestiging van hun klacht.
- Uit de klachten die formeel door de klachtencoördinatoren zijn behandeld, zijn aanbevelingen te geven aan de organisatie. Zodra de klachtencoördinator een advies gereed heeft, deelt zij deze met de vakafdeling. Hieruit zijn de volgende aanbevelingen meegegeven en opgepakt (die ook bij de paragraaf over formele klachten al zijn weergegeven):
- **Bij schuldbemiddeling:** Het duidelijk communiceren van de kaders waarbinnen de gemeente kan en mag handelen, maakt dat het proces beter verloopt. Naar aanleiding van een klacht is de werkwijze hier inmiddels op aangepast.

Aanbevelingen

Voorwoord
Team Rechtsbescherming
Kader klachtafhandeling
Aantal klachten
Gemeentelijke ombudsman
Doorlooptijden
Normen
Uitkomst formeel
afgehandelde klachten
Conclusies
[Aanbevelingen](#)
Colofon

- **Bij Zorg (Wmo):** Ook hier de aanbeveling om vooraf zoveel mogelijke duidelijkheid te verschaffen over het kader waarbinnen de gemeente kan en mag handelen. In de casus die aanleiding was voor deze aanbeveling, bleek de gemeente zelf dit kader op onderdelen niet geheel scherp te hebben. Dit is achteraf toegelicht en rechtgezet.
- **Bij Inkomen:** Aanbeveling om vooraf als gemeente goed in beeld te hebben of voor een bepaalde eis een juridische grondslag bestaat. De vakafdeling wilde slechts digitaal ingediende stukken in behandeling nemen. Hiervoor bleek echter geen grondslag te bestaan: in het kader van de Participatiewet mag de gemeente digitale communicatie wel faciliteren, maar niet eisen. Een uitkering kan dus niet geblokkeerd worden als niet digitaal, maar wel schriftelijk de inlichtingenplicht na is gekomen. De afdeling heeft in het geval dat aanleiding was voor deze vraag, de uitkering alsnog uitbetaald.
- **Bij JBZ:** Naar aanleiding van een klacht over te late **proceskostenvergoeding** bevelen we aan een werkprotocol vast te stellen om het werkproces te verbeteren herhaling te voorkomen.

Aanbevelingen

- Voorwoord
- Team Rechtsbescherming
- Kader klachtafhandeling
- Aantal klachten
- Gemeentelijke ombudsman
- Doorlooptijden
- Normen
- Uitkomst formeel afgehandelde klachten
- Conclusies
- [Aanbevelingen](#)
- Colofon

- **Bij Stadsbeheer:** In het jaarverslag 2017 is verslag gedaan hoe is omgegaan met de bezwaren en klachten over de locaties van de Ondergrondse Containers die in het kader van het Omgekeerd Inzamelen zijn geplaatst. Gebleken was, dat er een onvolkomenheid was in de juridische grondslag. In 2018 is gewerkt aan voorstellen om deze grondslag te bieden. Deze verordeningen hebben ter inzage gelegen en de klachten die al eerder waren ingediend, zijn hierbij als zienswijzen meegenomen. Voor het bijbehorende plaatsingsplan (voor het bepalen van de locaties van de ondergrondse containers) zijn diverse inloopbijeenkomsten georganiseerd. De opmerkingen van inwoners zijn hierbij zoveel mogelijk meegenomen. Wanneer bij het plaatsen bleek dat de gekozen locatie niet voldeed (bijvoorbeeld doordat daar kabels en leidingen werden aangetroffen die niet vooraf op de tekening stonden), is dit aan de buurt gecommuniceerd en uitgelegd waarom een andere locatie werd gekozen. Door deze persoonlijke benadering is er eigenlijk weinig weerstand ontstaan en zelfs ook veel begrip getoond.
- Twee klachten kwamen pas na de terinzagetermijn binnen maar zijn toch behandeld. Bij één daarvan is alsnog een andere locatie gekozen, bij de ander is uitgelegd waarom dit niet mogelijk was.
- In 2019 wordt de laatste wijk voorzien van ondergrondse containers. Deze wijk beschikt al over ondergrondse containerlocaties, waar zonodig containers aan toe worden gevoegd. De verwachting is dat dit niet tot veel klachten zal leiden.

Colofon

- **Realisatie:**

C.E. den Heijer, in samenwerking met de klachtencoördinatoren N.C. ter Weeme en A.J. Houdijk
Afdeling Juridische Bestuurlijke Zaken- Rechtsbescherming

Contactgegevens:

Gemeente Nissewaard
Postbus 25, 3200 AA Spijkenisse
Telefoon: 14 0181
Fax: (0181) 696308
e-mail: gemeente@nissewaard.nl
Website: www.nissewaard.nl

Overige adressen:

Gemeentelijke ombudsman Nissewaard
Minervahuis 1
Meent 106
3011 JR Rotterdam

Telefoon: (010) 411 16 00
Fax: (010) 2418499

Website: www.ombudsman.rotterdam.nl

Inloopspreekuur ombudsman:
Om de week op woensdag (in de even weken)
van 09:00 tot 10:00 in de Boekenberg,
Markt 40 te Spijkenisse