Gemeente Roosendaal

Raadsmededeling

Datum: 10 APR. 2015 **Nr.:**
Van: het college van burgemeester en wethouders
Aan: de raad van de gemeente Roosendaal
Kopie aan:
Onderwerp: Verslag klachtenbehandeling 2014
Bijlage: Het Verslag klachtenbehandeling 2014

Inleiding

Burgers kunnen bij de gemeente Roosendaal een klacht indienen over de manier waarop zij behandeld zijn door medewerkers / bestuurders. Het is wettelijk verplicht om deze klachten te registreren en jaarlijks verslag uit te brengen. In de bijlage treft u het Verslag klachtenbehandeling 2014 aan.

Doel

Met deze raadsmededeling willen wij u informeren over het aantal in 2014 ingediende gedragsklachten bij de gemeente Roosendaal.

Informatie

In 2014 zijn in totaal 41 klachten ingediend. 59% hiervan is informeel afgehandeld. Dit houdt in dat direct na ontvangst van de klacht (al dan niet telefonisch) contact met de klager opgenomen is en de klacht gelijk afgehandeld kon worden. Er is geen formeel oordeel uitgesproken. Klager was in ieder geval tevreden met hetgeen besproken/afgesproken is.
Bij 6 klachten is een formele procedure gestart: er is een onderzoek ingesteld, waar nodig zijn klager en beklaagde gehoord en er is uiteindelijk een formele beslissing op de klacht genomen. Hierbij zijn 5 klachten ongegrond verklaard. In totaal is 1 klacht gegrond verklaard. Deze laatste betrof een klacht tegen een klantmanager van team Inkomen. De conclusie was dat de burger onjuist geïnformeerd was en dat er iets mis gegaan was met een intern terugbelverzoek.

In 2014 hebben 16 Roosendaalse burgers zich tot de Commissie ombudsman gewend. De Commissie heeft 13 keer enkel doorverwezen naar de eerste lijn klachtafhandeling door de gemeente, omdat deze procedure nog niet was doorlopen. Deze klachten zijn vervolgens niet meer bij de Commissie aanhangig gemaakt. In een drietal gevallen is de Commissie verzocht om een onderzoek in beroep in te stellen, omdat verzoekers niet tevreden waren met de klachtbehandeling in eerste lijn. In het Verslag klachtenbehandeling 2014 is beschreven hoe deze verzoeken afgehandeld zijn.

Vervolg (procedure)

In het Verslag klachtenbehandeling zijn 3 aanbevelingen opgenomen:
Evalueren klachtenproces
Vanaf 1 januari 2013 is binnen de gemeente Roosendaal de klachtenprocedure gewijzigd. Er is een nieuwe Klachtenverordening in werking getreden. Met deze Klachtenverordening werd onder meer bewerkstelligd dat klachten in eerste instantie informeel afgehandeld worden en dat de klachtencoördinator een actievere rol zou krijgen binnen het klachtenproces. Het verdient aanbeveling om na 2 jaar het klachtenproces en dus de Klachtenverordening te evalueren en waar nodig aan te passen. In juni 2015 ontvangt u hier een voorstel toe.

Evalueren samenwerking Commissie ombudsman
Een tweede aanbeveling is om jaarlijks de samenwerking met de Commissie ombudsman gezamenlijk te evalueren.

➔ Evaluatie over 2014
Sinds 1 januari 2014 is Roosendaal aangesloten bij de Commissie ombudsman voor klachtenbehandeling in tweede instantie. De klachtencoördinatoren hebben deze samenwerking met de Commissie geëvalueerd. Het eerste jaar is de samenwerking over een weer als zeer prettig ervaren. Een aantal (kleine) procedurele aspecten wordt aangepast. Aansluiting bij de Commissie ombudsman heeft overigens een aanzienlijke besparing opgeleverd ten opzichte van het lidmaatschap bij de Nationale Ombudsman (ruim € 11.000,-).

Digitaal indienen van klachten
In de derde plaats verdient het aanbeveling om erop te sturen burgers de klacht digitaal in te laten dienen. Dit is voor zowel de burger als voor de gemeente veel efficiënter. Met het nieuwe zaaksysteem wordt deze aanbeveling in 2015 in gang gezet

Afsluiting en ondertekening

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Roosendaal,
Namens dezen,
De burgemeester,

mr. J.M.L. Niederer

KLACHTEN 2014

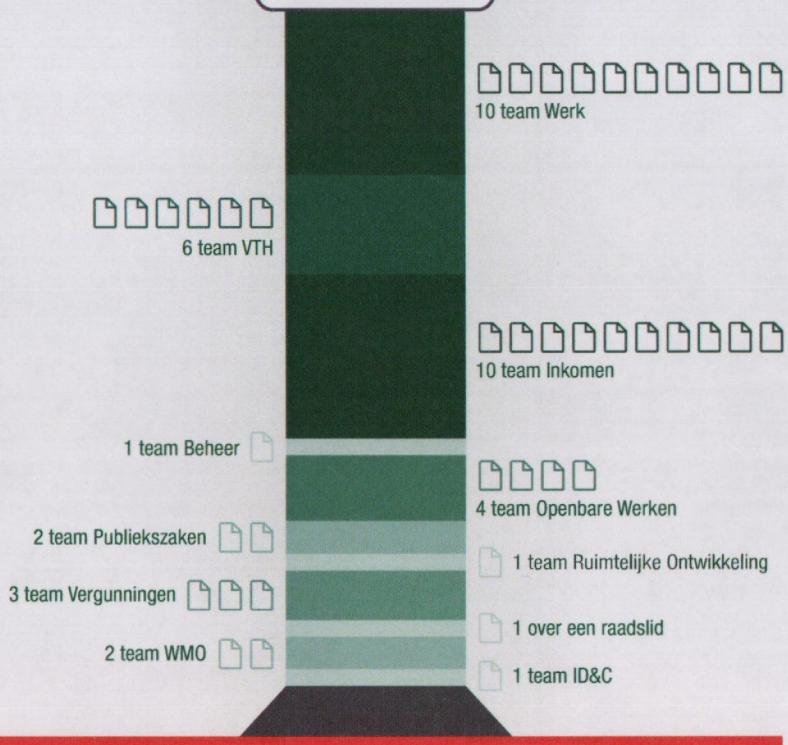
Gemeente Roosendaal

Voordat een klacht via de formele procedures wordt afgehandeld, wordt eerst door de klachtencoördinator beoordeeld of de klacht voor een informele bemiddeling in aanmerking komt. Indien dit het geval is, wordt door de klachtencoördinator samen met de betrokken klachtbehandelaar geprobeerd om op informele wijze de klacht op te lossen/klager tevreden te stellen.

TOTAAL 41 KLACHTEN

- 4 — ingetrokken
- 25 — informeel afgedaan
- 1 — gegrond
- 4 — niet in behandeling
- 1 — niet-ontvankelijk
- 5 — ongegrond
- 1 — afgehandeld door Werkplein Hart van West-Brabant

WAARVAN



Heeft u vragen over onze klachtenafhandeling?
Wij staan u graag te woord: 14 0165

Gemeente Roosendaal

Gemeente Roosendaal

VERSLAG KLACHTENBEHANDELING 2014

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding 2

Hoofdstuk 2 Klachtenprocedure 3

2.1 Klachtbehandeling 3

2.2 Klachtbehandeling in Roosendaal 3

2.3 Commissie ombudsman 3

Hoofdstuk 3 Klachten in Roosendaal 4

3.1 Aantal klachten 2014 4

3.2 Klachten per team 4

3.3 Wijze van ontvangst 5

3.4 Beoordeling van de klachten 5

Hoofdstuk 4 Overzicht klachten 8

Hoofdstuk 5 de Commissie ombudsman 12

Hoofdstuk 6 Conclusies en aanbevelingen 14

6.1 Conclusies 14

6.2 Aanbevelingen 14

Hoofdstuk 1 Inleiding

Medewerkers van de gemeente hebben veel contacten met burgers. Vaak verlopen deze contacten naar tevredenheid van de burger. In enkele gevallen komt het voor dat een burger zich beklaagt over de manier waarop hij/zij door een medewerker van de gemeente behandeld is. Voor u ligt het Verslag klachtenbehandeling 2014. Dit verslag gaat over de klachten die in 2014 bij de gemeente Roosendaal zijn binnengekomen.

Elke klacht die de gemeente Roosendaal ontvangt is er één teveel. Klachten worden dan ook met de uiterste zorgvuldigheid behandeld. Tevens proberen we van onze klachten te leren en vragen we ons bij iedere klacht af hoe we deze hadden kunnen voorkomen. Dienstverlening staat immers hoog in het vaandel binnen de gemeente Roosendaal.

In 2014 zijn in totaal 41 klachten ingediend. In dit verslag bekijken we deze klachten nader. Waarover gaan de klachten die ontvangen zijn en hoe zijn deze klachten afgehandeld? Ook wordt inzicht gegeven hoeveel burgers het niet eens waren met de klachtafhandeling en zich tot de Commissie ombudsman hebben gewend. Tenslotte worden er conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

Hoofdstuk 2 Klachtenprocedure

In dit hoofdstuk kunt u lezen volgens welke procedure de klachten van burgers uit Roosendaal behandeld worden.

2.1 Klachtbehandeling

De Algemene wet bestuursrecht verplicht bestuursorganen zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Een burger kan bij de gemeente een klacht indienen over de wijze waarop hij of zij behandeld is door een medewerker van de gemeente. Het betreft hier geen klachten over bijvoorbeeld loszittende stoeptegels, maar het betreft klachten over onheuse bejegening.

2.2 Klachtbehandeling in Roosendaal

In Roosendaal is de procedure van de klachtbehandeling vastgelegd in de Klachtenverordening. Voordat een klacht via de formele procedures wordt afgehandeld, wordt eerst door de klachtencoördinator beoordeeld of de klacht voor een informele bemiddeling in aanmerking komt. Indien dit het geval is, wordt door de klachtencoördinator samen met de betrokken klachtbehandelaar geprobeerd om op informele wijze de klacht op te lossen/klager tevreden te stellen. Indien de klager hiermee niet tevreden is, wordt de klacht formeel afgehandeld. Dit houdt in dat zowel klager als beklaagde door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator gehoord worden. Vervolgens wordt er door de klachtbehandelaar een beslissing op de klacht genomen.
Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan hij zijn klacht en de afwikkeling ervan voorleggen aan de Commissie ombudsman.

2.3 De Commissie ombudsman

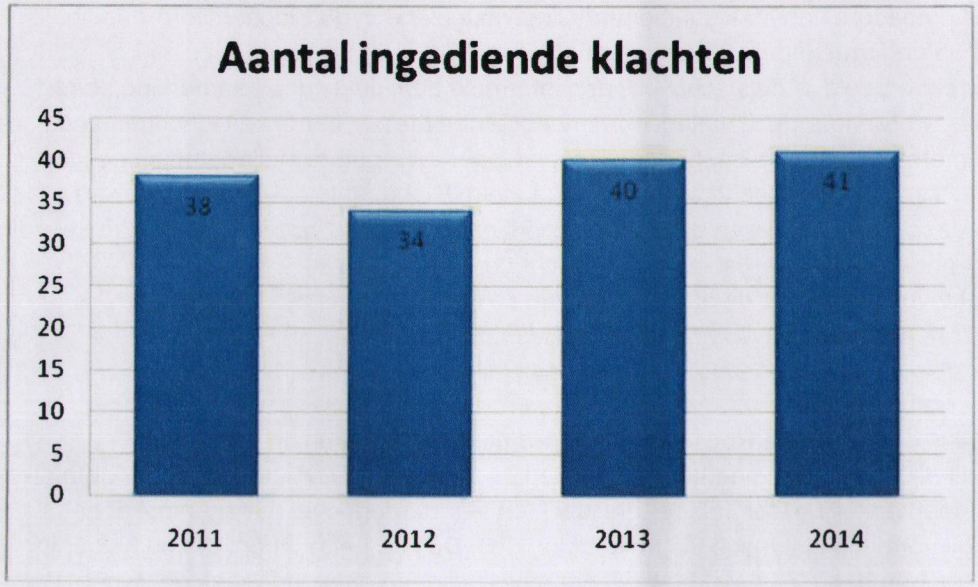
Vanaf 1 januari 2014 is de gemeente Roosendaal aangesloten bij de regionale Commissie ombudsman. Voor die tijd was de gemeente aangesloten bij de Nationale ombudsman. De Commissie ombudsman is een onafhankelijke Commissie die klachten van burgers over 'bejegening' of het krijgen van te weinig informatie in tweede instantie behandelt. Dus op het moment dat de klager in eerste instantie van de gemeente Roosendaal zelf geen bevredigend antwoord heeft gekregen. De Commissie heeft drie leden die ieder hun expertise inzetten ten behoeve van het ombudswerk. Er is gekozen om bij de Commissie ombudsman aan te sluiten vanwege de snellere en meer informele (mondelinge) behandeling van de klachten en de grotere lokale betrokkenheid van de Commissie ombudsman.

Hoofdstuk 3 Klachten in Roosendaal

Dit hoofdstuk geeft een analyse van de in Roosendaal ingediende klachten in 2014.

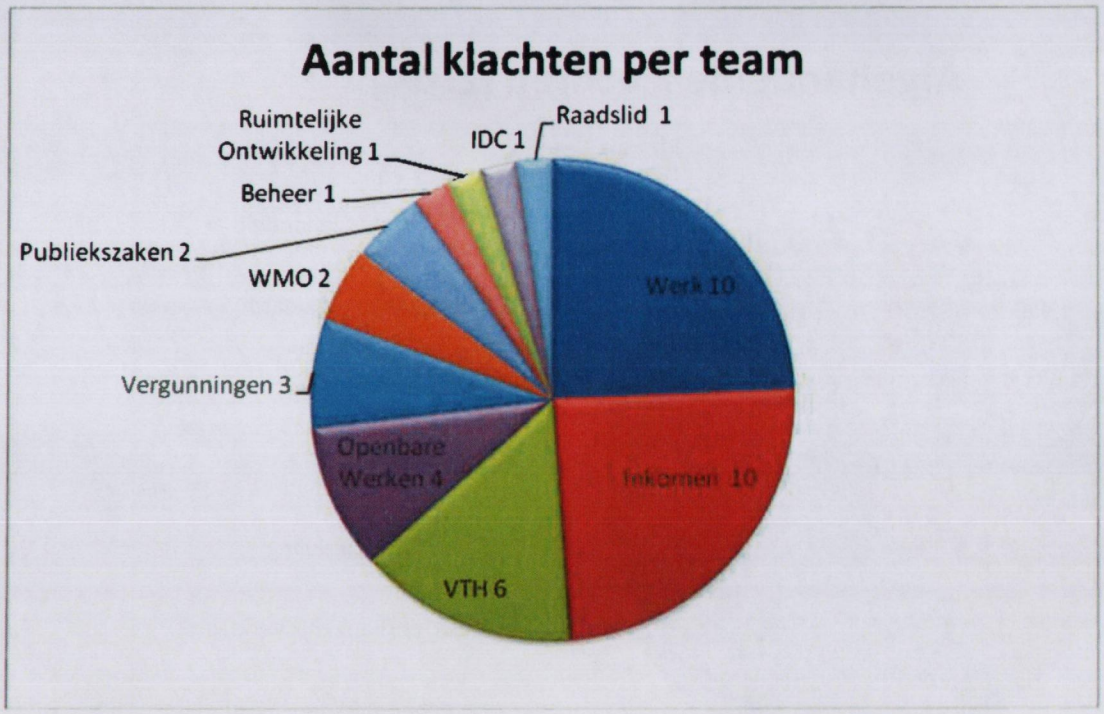
3.1 Aantal klachten 2014

In 2014 werden in de gemeente Roosendaal 41 klachten geregistreerd. Ook de klachten die informeel afgehandeld worden, worden als klacht geregistreerd.
Er is sprake van een lichte stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2011, 2012 en 2013 waarin respectievelijk 38, 34 en 40 klachten geregistreerd werden.
Deze stijging valt te verklaren vanuit het feit dat burgers steeds mondiger worden. Ook de bezuinigingen die de gemeente genoodzaakt is door te voeren, leveren meer klachten op. Een klacht gaat immers vaak gepaard met de inhoud van een besluit



3.2 Klachten per team

Ongeveer de helft van het aantal klachten die de gemeente Roosendaal in 2014 heeft ontvangen betreffen klachten over de teams van Sociale Zaken (team Werk en team Inkomen), in totaal 20. Gezien de vele klantcontacten die de medewerkers binnen deze teams hebben, is dit geen verbazingwekkende conclusie. Het aantal wijkt ook niet erg af van voorgaande jaren.
Verder zijn er over team Veiligheid, Toezicht & Handhaving 6 klachten binnen gekomen. Dit betreft net zoals in 2013 met name klachten over parkeercontroleurs.
Over team Openbare Werken zijn in 2014 4 klachten ingediend. Dit aantal is licht gestegen ten opzichte van voorgaande jaren. Verder zijn er 3 klachten over team Vergunningen ontvangen, 2 over team WMO, 2 over team Publiekszaken, 1 over team Beheer, 1 over team Ruimtelijke Ontwikkeling en 1 over team Interne Dienstverlening & Communicatie.
In 2014 is ook een klacht over een raadslid ingediend. Er kan echter alleen geklaagd worden over handelingen van de gemeenteraad als zodanig, maar niet over handelingen van individuele raadsleden. Deze klacht is dan ook niet-ontvankelijk verklaard.

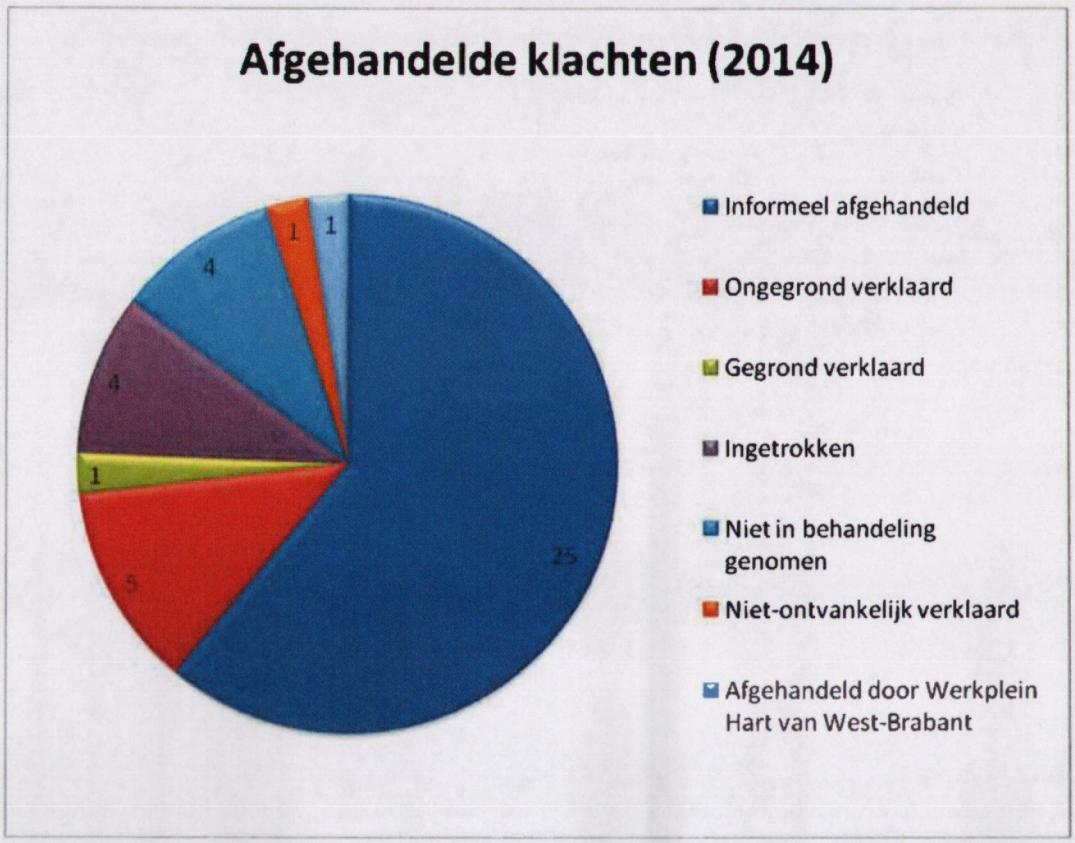


3.3 Wijze van ontvangst

Klachten kunnen zowel telefonisch, digitaal als per brief worden ingediend. Tevens kunnen er klachten via de Commissie ombudsman of via de doorzendplicht binnen komen.
Steeds meer klachten worden digitaal ingediend. In 2014 zijn in totaal 20 klachten digitaal ingediend, dat wil zeggen per mail (algemene mail van de gemeente of via medewerker) of via het klachtenformulier op de website (14). Per brief zijn er 13 klachten ingediend. Telefonisch hebben we in 2014 4 klachten ontvangen en via de Commissie ombudsman 3. Eén klacht is doorgestuurd vanuit de rechtbank.

3.4 Beoordeling van de klachten

Van de 41 klachten die de gemeente Roosendaal in 2014 ontvangen heeft, zijn er 25 informeel afgehandeld, 5 ongegrond verklaard, 1 gegrond verklaard, 4 ingetrokken, 4 niet in behandeling genomen en 1 niet-ontvankelijk verklaard (zie hierover 3.2). Eén klacht die eind december is ingediend is in 2015 door het Werkplein afgehandeld. De klachtenbehandeling is via de gemeenschappelijke regeling overgedragen aan het Werkplein.



Informele afhandeling
Opvallend is dat 59% van het totaal aantal klachten informeel afgehandeld is. Dit aantal is behoorlijk gestegen ten opzichte van vorig jaar. Toen werd 42,5% van het aantal klachten informeel afgehandeld. Bij elke klacht die de gemeente ontvangt, wordt getracht deze informeel af te handelen. De klachtbehandelaar, veelal de teamleider, of de contactpersoon die de klachtbehandelaar heeft aangewezen neemt altijd eerst telefonisch contact op met de klager. Gevraagd wordt om een mondelinge toelichting op de klacht en de klachtbehandelaar kan uitleggen uit hoe de klachtprocedures zijn binnen de gemeente Roosendaal. Tevens wordt naar een oplossing van de klacht gezocht. Meer dan de helft van de klachten kan op deze manier opgelost worden, ongeacht of de klacht gegrond of ongegrond is. De klager is vaak blij dat hij zijn/haar verhaal kan doen, dat er geluisterd wordt naar hem/haar en dat er een toelichting wordt gegeven.

Formele afhandeling
In 2014 zijn in totaal 6 klachten formeel behandeld. 5 hiervan zijn ongegrond verklaard en 1 gegrond. Deze laatste betrof een klacht tegen een klantmanager van team Inkomen. De conclusie was dat de burger onjuist geïnformeerd was en dat er iets mis gegaan was met een intern terugbelverzoek.
Eén formele klacht is op 1 (ondergeschikt) onderdeel gegrond verklaard, namelijk voor wat betreft de zorgvuldige vaststelling van het verslag. Het betrof hier een klacht over de contacten met de gemeente inzake het gebruik / eigendom van de stroken groen grenzend aan de achtertuinen van burgers. Verder zijn alle punten ongegrond verklaard. Deze afhandeling is dan ook in dit klachtenverslag opgenomen als ongegrond.

Niet in behandeling nemen
In totaal zijn in 2014 4 klachten niet in behandeling genomen. Hieraan lagen de volgende redenen ten grondslag:

- Er liep al een vergelijkbare klacht van klager;
- Niet te achterhalen welke medewerker het betrof, dus hoor- en wederhoor niet mogelijk;
- Het betrof een algemene wens over het optreden c.q. beleid van een bestuursorgaan en had geen betrekking op de wijze waarop een bestuursorgaan zich heeft gedragen;
- Er liep al een procedure bij de rechter hierover.

Hoofdstuk 4 Overzicht klachten

In dit hoofdstuk worden alle in 2014 ingediende klachten kort beschreven. Tevens wordt aangegeven hoe de klacht beoordeeld en afgehandeld is. Indien vermeld staat dat de klacht informeel afgedaan is, zegt dit niets over de beoordeling van de klacht (gegrond of ongegrond). De klager heeft in ieder geval aangegeven tevreden te zijn met de oplossing/afhandeling van de klacht.

Aantal	Team	Oordeel	Inhoud klacht	Afhandeling
1	Werk	Klacht is ingetrokken	Werkwijze personeel sociale zaken bij aanvraag bijstandsuitkering	Telefonisch en per mail bevestigd dat klacht ingetrokken is.
2	Veiligheid, Toezicht & Handhaving	Informeel afgedaan	Onvrede over ontvangen boete en over wildparkeren in de Molenstraat	Telefoongesprek en bevestiging in brief
3	Inkomen	Gegrond	Onjuist geïnformeerd en onmenselijk gedrag klantmanager	Brief met excuses
4	Veiligheid, Toezicht & Handhaving	Informeel afgedaan	Buren tegen elkaar uitspelen en onwaarheden gezegd door toezichthouder	Telefoongesprek en bevestiging in brief
5	Openbare Werken	Informeel afgedaan	Geen reactie op e-mails	Diverse gesprekken
6	Publiekszaken	Informeel afgedaan	Foutieve informatie en handelswijze waardoor verkeerde inschrijving in geboorteregister	Telefonisch en schriftelijk uitgenodigd om te horen. Geen gebruik van gemaakt.
7	Werk	Informeel afgedaan	Klacht over klantmanager	Gesprek

8	Inkomen	Informeel afgedaan	Klachten over indienen en behandeling aanvraag bijstandsuitkering	Mail met toelichting
9	Inkomen	Ongegrond	Klacht over klantmanager	Brief met mogelijkheid zich tot de Commissie ombudsman te wenden
10	Beheer	Ongegrond	Afhandeling realisatie speelvoorziening	Brief met mogelijkheid zich tot de Commissie ombudsman te wenden
11	Ruimtelijke Ontwikkeling	Op één punt gegrond, verder ongegrond	Contacten met medewerkers inzake het gebruik/eigendom van stroken groen	Brief met mogelijkheid zich tot Commissie ombudsman te wenden
12	Vergunningen	Informeel afgedaan	Behandeling door medewerker Vergunningen	Telefoongesprek
13	Team Inkomen	Informeel afgedaan	Klacht over uitbetaling uitkering	Mail
14	Openbare Werken	Informeel afgedaan	Niet nakomen afspraken	Telefoongesprek
15	Veiligheid, Toezicht & Handhaving	Ingetrokken	Bezwaar tegen een boete	Telefoongesprek
16	Openbare Werken	Informeel afgedaan	Onderhoud plantsoen	Telefoongesprek
17	Werk	Ongegrond	Contacten met medewerkers inzake betaling uitkering	Brief met mogelijkheid zich tot de Commissie ombudsman te wenden
18	Inkomen	Informeel afgedaan	Wijze waarop gemeente omgaat met verstrekking bijzondere bijstand voor de kosten van bewindvoering	Gesprek en bevestiging per brief

19	Raadslid	Niet-ontvankelijk	Klacht over gedrag van raadslid op sociale media	Uitgenodigd voor gesprek, niet verschenen
20	Werk	Niet in behandeling	Dubbel moeten aanleveren van gegevens	Brief met excuses
21	WMO	Informeel afgedaan	Bereikbaarheid Wmo loket	Telefoongesprek
22	Vergunningen	Ingetrokken	Wijze van beantwoorden van vragen klant (houding)	Telefoongesprek
23	Werk	Informeel afgedaan	Geen antwoord op vragen en geen geld ontvangen	Brief
24	WMO	Informeel afgedaan	Toonzetting aanmaning	Telefoongesprek en brief bevestiging afhandeling
25	Werk	Niet in behandeling	Houding en gedrag medewerker sociale zaken	Brief niet in behandeling
26	Inkomen	Informeel afgedaan	Behandeling door beveiliger Sociale Zaken	Telefoongesprek
27	Veiligheid, Toezicht & Handhaving	Informeel afgedaan	Respectloos behandeld door parkeercontroleur	Telefoongesprek
28	Inkomen	Ingetrokken	Onjuiste informatie door medewerker Sociale Zaken	Klacht ingetrokken
29	Publiekszaken	Informeel afgedaan	Discriminatie (op grond van achternaam ervan uitgegaan dat het een cliënt van sociale zaken betrof)	Mail
30	Inkomen	Informeel afgedaan	Behandeling door medewerkers Sociale Zaken inzake aanvraag uitkering	Telefoongesprek en mailcontact

31	Werk	Informeel afgedaan	Bedreigend en intimiderend behandeld door medewerker	Telefonisch contact
32	Openbare Werken	Informeel afgedaan	Behandeling door medewerkers groenvoorziening	Bezoek aan burger en excuses
33	Veiligheid, Toezicht & Handhaving	Ongegrond	Onprofessioneel behandeld door boa	Telefonisch contact
34	Werk	Informeel afgedaan	Vertrouwen van klantmanager beschadigd	Gesprek
35	ID&C	Informeel afgedaan	Geluidsopname gemaakt zonder toestemming	Telefonisch contact en brief
36	Inkomen	Informeel afgedaan	Slechte communicatie met team Inkomen	Inhoudelijk opgelost
37	Vergunningen	Informeel afgedaan	gevoel niet serieus te zijn genomen/op kosten gejaagd	Telefonisch contact + bevestiging in mail
38	Werk	onbekend	Onbetrouwbare klantmanager	Is afgehandeld door Werkplein
39	Werk	Niet in behandeling	Ongenoegen over plaatsing WVS	Telefoongesprek + brief
40	Werk en Inkomen	Niet in behandeling	Onrechtmatig optreden door uitkering niet tijdig te betalen	Brief
41	Veiligheid, Toezicht & Handhaving	Informeel afgedaan	Arrogantie van een parkeerwachter	Telefonisch contact

Hoofdstuk 5 De Commissie ombudsman

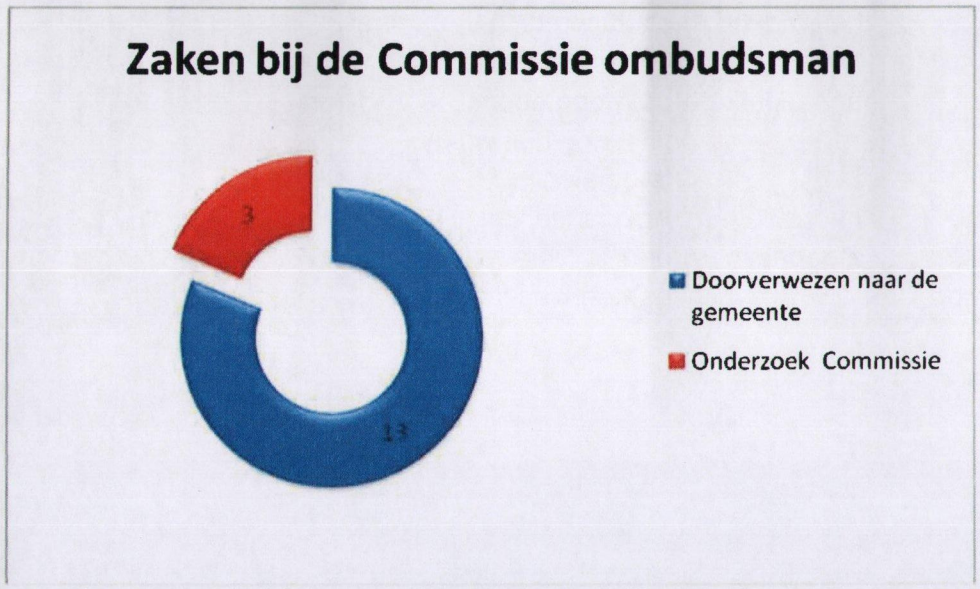
Zoals u in hoofdstuk 2 al heeft kunnen lezen, is de gemeente Roosendaal sinds 1 januari 2014 aangesloten bij de Commissie ombudsman. Als een klager vindt dat zijn klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door de gemeente Roosendaal kan hij zijn klacht voorleggen aan de Commissie ombudsman. In dit hoofdstuk kunt u lezen hoeveel Roosendaalse burgers het niet eens waren met hun klachtafhandeling.

Samenwerking
Het eerste jaar is de samenwerking met de Commissie ombudsman vanuit de klachtencoördinatoren erg goed bevallen. De voorzitter is goed bereikbaar, reageert adequaat en snel. Tevens zoekt zij de afstemming met de klachtencoördinatoren. De Commissie heeft in haar jaarverslag het volgende weergegeven over de medewerking van de ambtelijke organisatie:

"De ambtelijke organisatie is zeer bereidwillig geweest om informatie te verstrekken en het gesprek aan te gaan, op het moment dat de Commissie daar om verzocht. Ook daar waar de Commissie vroeg om een nadrukkelijkere rol van de leidinggevende van beklaagde ambtenaren, heeft dit tot positieve resultaten geleid. De Commissie ervaart deze basishouding vanuit de ambtelijke organisatie als zeer prettig."

Aantal verzoeken
In 2014 zijn 16 verzoeken bij de Commissie ombudsman binnen gekomen. Deze verzoeken betreffen het totaal van de klachten die bij de Commissie aanhangig is gemaakt en waartoe de Commissie in eerste instantie beoordeelt of ze wel ontvankelijk is. Immers als de gemeente Roosendaal een klacht nog niet in behandeling heeft gehad, dient de Commissie verzoeker eerst terug te verwijzen naar de gemeente.

In 2014 heeft de Commissie 13 keer enkel doorverwezen naar de eerste lijn klachtafhandeling door de gemeente Roosendaal, omdat deze procedure nog niet was doorlopen. Deze klachten zijn vervolgens niet meer bij de Commissie aanhangig gemaakt. In een drietal gevallen is de Commissie verzocht om een onderzoek in beroep in te stellen, omdat verzoekers niet tevreden waren met de klachtbehandeling in eerste lijn.



Het eerste verzoek waarbij verzoekster na een doorverwijzing door de Commissie alsnog een verzoek in beroep heeft gedaan, betrof een bejegeningskwestie bij sociale zaken. De Commissie zag in deze kwestie aanleiding om een gesprek aan te gaan met verzoekerster om te bezien welke klachten er nog resteerden na de eerste lijn klachtbehandeling en welke verwachtingen verzoekster kon hebben met het onderzoek in beroep door de Commissie . De Commissie heeft aangeboden een interventiegesprek te doen. In deze kwestie heeft verzoekster besloten om het gesprek te laten bezinken en is vooralsnog verder actie uitgebleven.

Het tweede verzoek betrof een klacht inzake contacten met medewerkers over het gebruik/eigendom van stroken groen. Deze procedure is uiteindelijk in 2015 afgerond. De klacht van verzoeker bestond uit 4 onderdelen. Eén onderdeel heeft de Commissie gegrond verklaard, de overige onderdelen ongegrond. Met betrekking tot het onderdeel dat gegrond is verklaard concludeerde de Commissie dat in de klachtbehandeling het gehele voortraject en de gevoelens die daaruit zijn voortgekomen onvoldoende aandacht hebben gekregen. De juridische positie is uitgangspunt geweest bij de eerste acties vanuit de gemeente. Later in het proces heeft de gemeente dat wel willen herstellen.

Daarnaast heeft één verzoeker zich na het doorlopen van eerste lijn klachtafhandeling door de gemeente vervolgens gemeld bij de Commissie met het verzoek om zijn klacht in beroep te onderzoeken. Bij in behandeling nemen van het verzoek door de Commissie bleek dat verzoeker toch geen betrokkenheid van de Commissie wenste. Deze procedure is daarom vervolgens zonder inhoudelijke afhandeling beëindigd.

Hoofdstuk 6 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk komen de conclusies en aanbevelingen die naar aanleiding van de klachtenanalyse gemaakt zijn aan bod.

6.1 Conclusies

Voornamelijk informele klachtbehandeling

In de eerste plaats kan geconcludeerd worden dat de meeste bejegeningsklachten die de gemeente Roosendaal ontvangt informeel afgehandeld worden. De klachtbehandelaar, of de contactpersoon die hij/zij daarvoor aangewezen heeft, neemt zo snel mogelijk na ontvangst van de klacht telefonisch contact op met de klager. Doordat klager mondeling in de gelegenheid wordt gesteld zijn/haar klacht toe te lichten en hierop gelijk objectief gereageerd kan worden, is dit vaak voor klager voldoende en is zijn/haar klacht daarmee afgehandeld. Het is zowel voor de burger als voor de gemeente een prettige manier van klachtbehandeling. Daarbij resulteert deze aanpak, eerder dan de formele afhandeling, in een win-win situatie voor de partijen.

Prettige samenwerking met de Commissie ombudsman

Per 1 januari 2014 is de gemeente Roosendaal aangesloten bij de Commissie ombudsman. Vanwege meerdere redenen is besloten het lidmaatschap bij de Nationale ombudsman te beëindigen. Hierbij kun je dan denken aan lokale betrokkenheid van de Commissie , laagdrempelige toegankelijkheid van de Commissie , de meer informele behandeling door de Commissie , en kostenoverwegingen. Dit blijkt een juiste keuze geweest te zijn. De lijnen met de Commissie zijn veel korter dan met de Nationale ombudsman. Ook voor de burgers is de drempel minder hoog om zich te wenden tot de Commissie . De contacten met de Commissie zijn het eerste jaar als zeer prettig ervaren door de klachtcoördinatoren. Andersom ervaart de Commissie dit ook zo, hebben zij aangegeven in het jaarverslag. Tevens is de samenwerking mondeling met elkaar geëvalueerd. Naar aanleiding hiervan worden er in het proces enkele praktische puntjes aangepast.

Klachten teams met klantcontacten

Het is logisch dat de meeste klachten ontstaan binnen de teams waar veel klantcontacten plaatsvinden. Ook in Roosendaal is dat het geval. De helft van het aantal klachten betreft klachten over Sociale Zaken. Opvallend is dat team Publiekszaken, waar ook heel veel klantcontacten plaatsvinden, slechts 2 klachten ontvangen heeft. Blijkbaar verloopt deze dienstverlening naar bijna volle tevredenheid van de burger.

In 2015 zullen de klachten die voorheen Sociale Zaken betroffen overigens niet meer door de gemeente Roosendaal behandeld worden, maar door het Werkplein Hart van West-Brabant. Het aantal ingediende klachten zal hierdoor naar verwachting in 2015 aanzienlijk minder zijn.

6.2 Aanbevelingen

Evalueren klachtenproces

Vanaf 1 januari 2013 is binnen de gemeente Roosendaal de klachtenprocedure gewijzigd. Er is een nieuwe Klachtenverordening in werking getreden. Met deze Klachtenverordening werd onder meer bewerkstelligd dat klachten in eerste instantie informeel afgehandeld worden en dat de klachtencoördinator een actievere rol zou krijgen binnen het klachtenproces. Het verdient aanbeveling om na 2 jaar het klachtenproces en dus de Klachtenverordening te evalueren en waar nodig aan te passen.

Evalueren samenwerking Commissie ombudsman
Een tweede aanbeveling is om jaarlijks de samenwerking met de Commissie ombudsman gezamenlijk te evalueren.

Digitaal indienen van klachten
In de derde plaats verdient het aanbeveling om erop te sturen burgers de klacht digitaal in te laten dienen. Dit is voor zowel de burger als voor de gemeente veel efficiënter. Met het nieuwe zaaksysteem wordt deze aanbeveling in 2015 in gang gezet.