

Van: : college van burgemeester en wethouders

Datum : 31 mei 2016

Portefeuillehouder(s) : burgemeester

16R.00266

Portefeuille(s) : Personeel en Organisatie

Contactpersoon : J. van Luling



Tel.nr. : 8671

E-mailadres : luling.j@woerden.nl

Onderwerp: Beantwoording vragen ex artikel 40 van het Reglement van Orde van de gemeenteraad gesteld door Kees Weerelts van de Fractie van Inwonersbelangen over klachten en klokkenluiders

Beantwoording van de vragen:

Vraag 1. Volgt de gemeente de wet inzake de klachten van de burgers, werknemers en over de werknemers en handhaaft ze deze ook?

Antwoord: Klachten van burgers over gedragingen van een bestuursorgaan of over gedragingen van een medewerker van de gemeente die handelt onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan (bejegening, communicatie, niet nakomen toezegging, etc.) worden afgehandeld overeenkomstig het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9) en de gemeentelijke Klachtenregeling.

Voor medewerkers is er een (interne) Klachtenregeling ongewenst gedrag. Deze regeling ziet op klachten over (seksuele) discriminatie, agressie, geweld en pesten tussen medewerkers onderling. De gemeente Woerden is hiervoor aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de Decentrale Overheid (LKOG). Tevens zijn er (intern) vertrouwenspersonen voor ongewenst gedrag, die op voordracht van de Ondernemingsraad zijn benoemd.

Vraag 2. Is er een klachtenregistratie en wordt de follow up gemonitord en is deze voor de klagers inzichtelijk?

Antwoord: Ten aanzien van klachten van burgers over gedragingen van bestuursorganen en/of medewerkers heeft de gemeente een klachtencoördinator. De klachtencoördinator registreert de binnengekomen schriftelijke klachten en bewaakt het tijdig en behoorlijk afhandelen van de klachten. Over de afhandeling van klachten en over eventuele consequenties die aan de afhandeling worden verbonden vindt altijd terugkoppeling plaats aan de klagers.

Vraag 3. Vindt er analyse op de soort en aantallen klachten plaats?

Antwoord: Ja, via het jaarverslag.

Vraag 4. Wordt er bijgestuurd naar aanleiding van de klachten en is er een periodieke rapportage, wie schrijft deze rapportage en aan wie wordt gerapporteerd?

Antwoord: Klachten vormen soms aanleiding om interne procedures aan te passen of verbeteringen door te voeren in de dienstverlening. Ook kan een klachtsituatie gebruikt worden om daaruit teambreed lering te trekken door die situatie terug te laten komen in een teamoverleg.

Voor wat betreft de klachten van burgers over gedragingen van bestuursorganen en/of medewerkers wordt het Jaarverslag klachten 2015 van de gemeente Woerden opgesteld. De rapportage wordt opgesteld door de klachtencoördinator, wordt vastgesteld door het college en wordt binnenkort aan uw raad aangeboden.

Ook de vertrouwenspersonen stellen jaarlijks een jaarverslag op, dat zij aan de Ondernemingsraad aanbieden. Het jaarverslag over 2015 wordt opgesteld. In 2015 is er één melding geweest.

Vraag 5. *Wat is de periodiciteit van deze rapportage en is deze in te zien voor de gemeenteraad en de inwoners?*

Antwoord: Het jaarverslag klachten betreft de klachten van het voorafgaande kalenderjaar en is in te zien voor de gemeenteraad en inwoners.

Vraag 6. *Zijn de taken van de Compliance officer toebedeeld aan een ambtenaar, zo niet, waarom niet? Zo niet, hoe stelt de gemeente dan vast dat wordt voldaan aan haar eigen beleid en aan wet en regelgeving? Zo ja, rapporteert deze functionaris periodiek, aan wie en is dit in te zien?*

Antwoord: Bij het team Concernzaken is een interne controlefunctionaris aangesteld. Deze functionaris rapporteert aan de teammanager als er bevindingen zijn en periodiek via de bestuursrapportage en jaarverslag geïntegreerd in het accountantsverslag.

Vraag 7. *Is het juist dat de gemeente een klokkenluiders klachtenregeling uit 2002 hanteert en waarom is er geen actuelere regeling? De VNG kent een regeling uit 2013, Waarom volgt woerden deze niet of wordt de regeling geüpdatet?*

Antwoord: De "Klachtenregeling gemeente Woerden 2002" voor klachten van burgers over gedragingen van bestuursorganen en/of medewerkers dateert uit 2002. De regeling is afgelopen periode geactualiseerd en zal naar verwachting in uw vergadering van 23 juni ter vaststelling voorliggen.

Woerden heeft daarnaast sinds 2006 een "Regeling klokkenluiders gemeente Woerden 2006", waarmee de Ondernemingsraad op 7 juni 2006 heeft ingestemd (in werking getreden op 10 november 2006). Deze is tot op heden van kracht. De regeling wordt momenteel – tezamen met het gehele integriteitsbeleid en de overige bijbehorende regelingen – geactualiseerd aan de hand van o.a. de voorbeeldregeling Melding Vermoeden Misstand. De Ondernemingsraad zal voor het geactualiseerde integriteitsbeleid en bijbehorende regelingen om instemming worden gevraagd. De gemeente Woerden is voor het extern meldpunt aangesloten bij de Onderzoeksraad Integriteit Overheid (OIO).

Vraag 8. *Hoe wordt de klokkenluidersregeling bij de werknemers bekend gemaakt en hoe wordt de kennis bij de werknemers hierover onderhouden? Staat de regeling jaarlijks op de agenda? Zo niet, waarom niet?*

Antwoord: De "Regeling Klokkenluiders gemeente Woerden 2006" staat op het intranet, en is daarmee beschikbaar voor iedere medewerker, net als alle andere rechtspositionele regelingen. Bij indiensttreding wordt de ambtseed/ belofte afgelegd en is er aandacht voor het integriteitsbeleid (en de bijbehorende regelingen). Bij bespreking van het Resultaat- en OntwikkelPlan (ROP), dat jaarlijks door de teammanager en de medewerker wordt opgesteld, en in het functioneringsgesprek komt het integriteitsbeleid aan de orde.

Vraag 9. *Is er getoetst of de werknemers de regeling kennen? Kennen zij de vertrouwenspersonen? Hoe wordt dit getoetst of onderhouden?*

Antwoord: Er wordt niet letterlijk getoetst of medewerkers de "regeling Klokkenluiders gemeente Woerden 2006" kennen. Het integriteitsbeleid komt aan de orde bij het bespreken en het opstellen van het ROP en tijdens het functioneringsgesprek.

De vertrouwenspersonen staan vermeld op het intranet en kunnen rechtstreeks door de medewerkers benaderd worden.

Vraag 10. *Zijn de vertrouwenspersonen voldoende bekend met de actuele stand van de klokkenluiders regelingen en de landelijke ontwikkelingen? Hoe zeker bent u daarvan en wat doet u daaraan?*

Antwoord: De vertrouwenspersonen zijn op de hoogte van de geldende regelingen. Momenteel wordt het integriteitsbeleid geactualiseerd, inclusief de bijbehorende regelingen. Hierbij wordt expliciet aandacht besteed aan de communicatie richting medewerkers.

Vraag 11. *Zijn de werknemers op de hoogte van de website*

<https://www.adviespuntklokkenluiders.nl/bescherming> en zo niet, waarom niet?

Antwoord: De communicatie naar medewerkers vindt voornamelijk plaats via het intranet en via het werkoverleg. Zodoende is alle informatie (inclusief formele regelingen en formulieren e.d.) op het intranet beschikbaar. Er vindt geen actieve communicatie van de website <https://www.adviespuntklokkenluiders.nl> plaats.

Bijlagen:

De ingekomen brief met corsanummer: 16.010191
Jaarverslag klachten gemeente Woerden 2015

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA



De burgemeester

V.J.H. Molkenboer



From: Vliegenthart, Onno <vliegenthart.o>
Sent: 2 May 2016 13:59:22
To: raadsleden@woerden.nl; IBurgemeester en wethouders
Cc: Stadhuis; IConcernzaken
Subject: Schriftelijke vragen art. 40 - klachten en klokkenluiders (Inwonersbelangen)

Aan het College

Cc Raad

Bijgaand treft u aan een serie schriftelijke vragen ex artikel 40 van het RvO van de fractie van Inwonersbelangen inzake klachten en klokkenluiders. Conform het RvO dient het college de vragen binnen een termijn van 30 dagen te beantwoorden, te weten vóór 1 juni 2016.

Met vriendelijke groet,

Onno Vliegenthart | plv. griffier / raadsadviseur | Gemeente Woerden

Postbus 45, 3440 AA Woerden | Blekerijlaan 14, 3447 GR Woerden

T 0348 - 428 619 | **M** 06 - 52 58 59 31 | **E** vliegenthart.o@woerden.nl | raadsgriffie@woerden.nl

W gemeenteraad.woerden.nl

aanwezig: ma, di, wo, do

ARTIKEL 40 VRAGEN

Klachten en klokkenluiders

1 Mei 2016

Inleiding

Regelmatig krijgen wij vragen over de afhandeling van klachten van inwoners van de gemeente Woerden en inmiddels zijn er bij onze fractie aan aantal vragen gerezen ten aanzien van de regeling voor klokkenluiders in- en extern de gemeentelijke organisatie. Ook is bij navraag gebleken dat niet iedereen in deze organisatie op de hoogte is van de toepasselijke regelingen noch van de inhoud van de functie van een compliance officer. De taken van een compliance officer zijn onder meer het toezien op de naleving van wet- en regelgeving, waaronder het vastgestelde beleid, monitoring van de privé aandelentransacties van werknemers, bewaken van de integriteit van de gemeente en haar werknemers, onderzoeken van incidenten en melden bij de directie of toezichthouder en het programmeren van de informatie aan de werknemers over compliance binnen de organisatie.

Aangezien de twee onderwerpen een sterke relatie met elkaar kunnen hebben formuleren wij hieronder een aantal vragen voor het college van B&W en de mogelijke externen.

In een lerende organisatie die in kwaliteit omhoog wil is een inzichtelijke openbare klachtenrapportage essentieel.

Naar aanleiding hiervan heeft onze fractie de volgende vragen:

1. Volgt de gemeente de wet inzake de klachten van de burgers, werknemers en over de werknemers en handhaaft ze deze ook?
2. Is er een klachtenregistratie en wordt de follow up gemonitored en is deze voor de klagers inzichtelijk ?
3. Vindt er analyse op de soort en aantallen klachten plaats?
4. Wordt er bijgestuurd naar aanleiding van de klachten en is er een periodieke rapportage, wie schrijft deze rapportage en aan wie wordt gerapporteerd?
5. Wat is de periodiciteit van deze rapportage en is deze in te zien voor de gemeenteraad en de inwoners?
6. Zijn de taken van de Compliance officer toebedeeld aan een ambtenaar, zoniet, waarom niet? Zoniet, hoe stelt de gemeente dan vast dat wordt voldaan aan haar eigen beleid en aan wet en regelgeving?
Zoja, rapporteert deze functionaris periodiek, aan wie en is dit in te zien?
7. Is het juist dat de gemeente een klokkenluiders klachtenregeling uit 2002 hanteert en waarom is er geen actuelere regeling? De VNG kent een regeling uit 2013, Waarom volgt woerden deze niet of wordt de regeling geupdated?.

ARTIKEL 40 VRAGEN

Klachten en klokkenluiders

1 Mei 2016

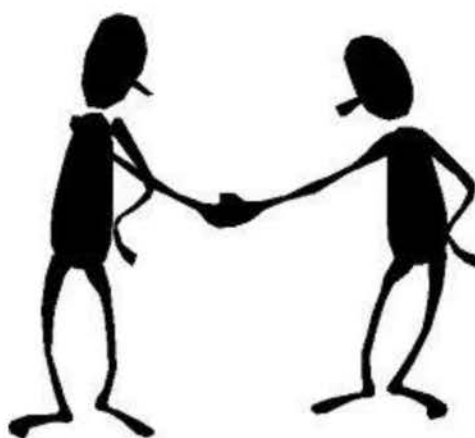
8. Hoe wordt de klokkenluidersregeling bij de werknemers bekend gemaakt en hoe wordt de kennis bij de werknemers hierover onderhouden? Staat de regeling jaarlijks op de agenda? Zoniet, waarom niet?
9. Is er getoetst of de werknemers de regeling kennen? Kennen zij de vertrouwenspersonen? Hoe wordt dit getoetst of onderhouden?
10. Zijn de vertrouwenspersonen voldoende bekend met de actuele stand van de klokkenluiders regelingen en de landelijke ontwikkelingen? Hoe zeker bent u daarvan en wat doet u daaraan?
11. Zijn de werknemers op de hoogte van de website <https://www.adviespuntklokkenluiders.nl/bescherming> en zoniet, waarom niet?

Namens Inwonersbelangen,
Kees Weerelts
Fractie-assistent

Klachten

Jaarverslag 2015

Gemeente Woerden



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Klachtenprocedure	4
2.1 De interne klachtenprocedure	
2.2 De externe klachtenprocedure	
3. Cijfers	5
3.1 Aantal klachten	
3.2 Wijze van afhandelen	
3.3 Termijn	
3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman	
4. Aanbevelingen	8
4.1 Leren van klachten	
4.2 Nieuwe klachtenregeling	
5. Klachtenoverzicht	9

Meer informatie

Indien u vragen heeft naar aanleiding van dit jaarverslag dan kunt u terecht bij de klachtencoördinator:

De heer mr. J.L. van den Dool
0348 428 353
dool.i@woerden.nl

Mevrouw mr. L. Rödel (plaatsvervanger)
0348 428 479
rodel.l@woerden.nl

1. Inleiding

Op grond van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedereen het recht een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan over de wijze waarop het bestuursorgaan zich tegenover hem heeft gedragen. Gedragingen van personen (ambtenaren, werknemers) die werken onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Klachten zien op gedragingen (bejegening, communicatie, het niet nakomen van toezeggingen, etc.). Meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken, zoals bijvoorbeeld een losliggende stoeptegel of overhangende takken, vallen niet onder het begrip klacht in de zin van de Awb.

Klachtbehandeling vindt plaats in het belang van de burger én dat van het betrokken bestuursorgaan. Het behandelen van klachten kan leiden tot de oplossing van problemen, het herstel van vertrouwen van de klagende burger en verbetering van de dienstverlening. Een bestuursorgaan is op grond van de Awb verplicht klachten op een behoorlijke manier af te handelen. Ter controle dient het bestuursorgaan op grond van artikel 9:12a Awb van de ingediende klachten een register bij te houden en jaarlijks een verslag hiervan te publiceren. Voor u ligt de verslaglegging van de gemeente Woerden over het jaar 2015. Het jaarverslag bevat ook cijfers van de ingediende klachten over de jaren 2014 en 2013.

In dit jaarverslag wordt in hoofdstuk 2 eerst kort ingegaan op de werkwijze die in de gemeente Woerden gevolgd wordt voor de behandeling van klachten. Vervolgens vindt u in hoofdstuk 3 een overzicht van het aantal klachten, op welke teams de klachten betrekking hebben en op welke manier de klachten zijn afgehandeld. De cijfers over 2015 worden daarbij afgezet tegen de cijfers over 2014 en 2013. Het jaarverslag bevat alleen een weergave van de schriftelijk ingediende klachten. Mondeling ingediende klachten zijn niet opgenomen, tenzij deze op formele wijze schriftelijk zijn afgehandeld. Tevens wordt ingegaan op de klachten die over de gemeente Woerden zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman. Naar aanleiding van de gepresenteerde cijfers worden in hoofdstuk 4 enkele aanbevelingen gedaan. Tot slot bevat hoofdstuk 5 van dit jaarverslag een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten over het jaar 2015.

2. Klachtenprocedure

Elk bestuursorgaan dient klachten te behandelen volgens het klachtrecht dat is neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb. De Awb maakt onderscheid tussen de interne en de externe klachtenprocedure. Titel 9.1. betreft de interne klachtenprocedure, dat wil zeggen de klachtbehandeling door het bestuursorgaan, de gemeente Woerden zelf. Titel 9.2. ziet op de externe klachtenprocedure, dat wil zeggen de klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman. Voordat een klager zich tot de Nationale Ombudsman kan wenden dient de klager eerst de interne klachtenprocedure te hebben doorlopen.

2.1 De interne klachtenprocedure

In aanvulling op de wettelijke regels kent de gemeente Woerden een eigen klachtenregeling waarin de (interne) procedure voor klachtbehandeling is vastgelegd. De geldende regeling betreft de Klachtenregeling gemeente Woerden 2002. In deze regeling is met name geregeld welke functie of welk orgaan voor welke klacht is aangewezen als klachtbehandelaar. De gemeente Woerden beschikt tevens over een klachtencoördinator. Deze taak is belegd binnen het team Juridische en Facilitaire Zaken. De taak van de klachtencoördinator is hoofdzakelijk het bewaken van tijdige en behoorlijke afhandeling van klachten en het zo nodig bijstaan en adviseren van de klachtbehandelaar.

Sinds 2014 zet de gemeente Woerden actief in op een informele wijze van klachtbehandeling. Dit houdt in dat de verantwoordelijk klachtbehandelaar kort na ontvangst van de klacht persoonlijk contact zoekt met de klager om te onderzoeken of naar tevredenheid aan diens klacht tegemoet gekomen kan worden. Bijvoorbeeld, indien dat aan de orde is, door het maken van excuses of het aanpassen van procedures. Indien de klager vindt dat de klacht naar tevredenheid is opgelost, hoeft de klacht niet verder formeel behandeld te worden (artikel 9:5 Awb). Wel bevestigt de gemeente Woerden schriftelijk aan de klager wat eventueel is afgesproken.

Indien een klacht niet informeel naar tevredenheid van de klager is opgelost of indien de klager daarom direct verzoekt, wordt een klacht via de formele procedure van de Awb afgehandeld. Dat houdt in dat de klager en de beklaagde officieel worden gehoord, dat van het horen verslag wordt gemaakt en dat de beklaagde een formele schriftelijke reactie ontvangt met het oordeel over de klacht. Voor deze procedure geldt op grond van het bepaalde in de Awb dat de klager binnen zes weken of, indien meer tijd benodigd is, binnen tien weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt.

2.2 De externe klachtenprocedure

Wanneer een klager niet tevreden is over de wijze waarop de klacht (intern) door de gemeente Woerden is behandeld, kan de klager zich in tweede instantie wenden tot de Nationale ombudsman, waar de gemeente Woerden sinds 1 januari 2006 bij aangesloten is. Naar aanleiding van een klacht probeert de Nationale Ombudsman steeds vaker door middel van bemiddeling (interventie) tot een oplossing van de klacht te komen. De Nationale Ombudsman kan echter ook besluiten een onderzoek te starten. Naar aanleiding van een dergelijk onderzoek brengt de Nationale Ombudsman een rapport uit waarin de bevindingen en een eindoordeel over de klacht (met eventuele aanbevelingen) staan opgenomen. Zowel de klager als de gemeente ontvangen van het rapport een afschrift. Onder hoofdstuk 3 volgt een overzicht van het aantal klachten dat de Nationale Ombudsman in 2015 over gedragingen van de gemeente Woerden heeft ontvangen en op welke wijze de klachten door de Nationale Ombudsman zijn afgedaan.

3. Cijfers

3.1 Aantal klachten

In 2015 zijn er 22 klachten ingediend die als zodanig zijn geregistreerd. In vergelijking met vorig jaar zijn dat er 7 minder. Een echte verklaring daarvoor is moeilijk te geven. Mogelijk dat er meer klachten zijn ingediend, maar dat deze door de teams zelf zijn opgelost en niet ter kennis van de klachtencoördinator zijn gebracht. De meeste klachten werden ingediend bij de teams Afval en Reiniging en het Klant Contact Centrum. Deze teams kregen ook in voorgaande jaren relatief veel klachten, al ontving Afval en Reiniging afgelopen jaar drie klachten minder dan het jaar ervoor. De meeste van de klachten zien op communicatie en negatieve gevolgen van dienstverlening. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal klachten per team.

Team / bestuursorgaan	2015	2014	2013
Afval en Reiniging	4	7	-
Communicatie en Personeel	-	-	1
Ferm Werk (Werk en Inkomen)	3	2	2
Gegevensbeheer	-	-	2
Informatiebeleid	-	1	-
Juridische en Facilitaire Zaken	-	1	-
Klant Contact Centrum	5	4	2
Realisatie en Beheer	2	4	2
Ruimtelijke Beleid en Projecten	1	2	-
Ruimtelijke Plannen	1	3	-
Vergunningen Toezicht en Handhaving	1	2	-
Wijkonderhoud	1	-	-
WMO en Schuldhulpverlening	2	3	6
Woerden Wijzer.nl (Bijzondere ondersteuning)	2	-	3
Totaal	22	29	18

3.2 Wijze van afhandelen

In het afgelopen jaar is opnieuw gestuurd op informele afdoening van klachten om op deze manier binnen kortere termijn klachten naar tevredenheid van de klager te kunnen afhandelen. Als een klacht tussentijds naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld, hoeft niet meer de formele (wettelijke) klachtprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb te worden gevolgd. In onderstaande tabel en in het geanonimiseerde overzicht klachten zoals opgenomen onder hoofdstuk 5 zijn de klachten die tussentijds naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld aangeduid met het oordeel "opgelost". Hiermee wordt bedoeld dat tussentijds, meestal na telefonisch contact met de klager, een oplossing is gevonden voor het aan de desbetreffende klachten ten grondslag liggende probleem of dat de handelwijze van de gemeente naar tevredenheid van klager is uitgelegd.

Wat opvalt is dat het afgelopen jaar in vergelijking met 2014 een minder hoog percentage aan klachten op informele wijze is opgelost. Dit percentage wordt echter deels 'vertroebeld', omdat er in 2015 in vergelijking met 2014 meer klachten op een 'overige manier' zijn afgehandeld. Deze overige manier betrof 3 klachten die zijn doorgestuurd naar Ferm Werk (die over een eigen klachtenregeling beschikt) en 1 klacht die niet in behandeling is genomen vanwege de weg van bezwaar en beroep die tegen dat handelen openstond.

Afhandeling / oordeel	2015 (aantal)	2015 (%)	2014 (aantal)	2014 (%)	2013 (aantal)	2013 (%)
Opgelost (informeel)	12	55%	22	76%	11	61%
Geground	2	9%	3	11%	3	17%
Ongegrond	3	14%	1	3%	3	17%
Deels gegrond / deels ongegrond	1	4%	1	3%	1	5%
Geen oordeel	-	-	-	-	-	-
Overig	4	18%	2	7%	-	-
Totaal	22	100%	29	100%	18	100%

3.3 Termijn

De wettelijke termijn waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld is zes weken. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Om te laten zien hoeveel klachten binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld en om een vergelijking met voorgaande jaren mogelijk te maken, is onderstaande tabel opgenomen.

Afhandelingstermijn	2015 (aantal)	2015 (%)	2014 (aantal)	2014 (%)	2013 (aantal)	2013 (%)
< 6 - 10 weken	19	86%	21	72%	16	89%
> 10 weken	3	14%	8	28%	2	11%
Totaal	22	100%	29	100%	18	100%

Het afgelopen jaar zijn meer klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld dan het jaar daarvoor. Dat is een positief resultaat, maar verbetering is altijd mogelijk. Bij de informele wijze van klachtafhandeling wordt er naar gestreefd binnen 5 werkdagen (1 week) contact op te nemen met de klager en zo mogelijk al tot een oplossing van de klacht te komen. De huidige klachtregistratie is niet zo gedetailleerd dat wordt bijgehouden in hoeveel gevallen dat is gelukt. Mogelijk dat in het volgende jaarverslag dat aspect meer inzichtelijk gemaakt kan worden. Ook voor het komende jaar geldt voor de klachtencoördinator in ieder geval dat het belangrijk blijft om toe te zien op het tijdig afhandelen van ingediende klachten door de klachtbehandelaars.

3.4 Klachten bij de Nationale Ombudsman

De gemeente is verantwoordelijk voor de eerstelijns afhandeling van klachten. Indien een klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente, kan deze zich wenden tot de Nationale Ombudsman. Bij de afhandeling van een klacht via de formele klachtprocedure wordt een klager daar in de schriftelijke reactie ook op gewezen. Het komt ook voor dat burgers direct contact zoeken met de Nationale Ombudsman indien zij zich willen beklagen over een gedraging van de gemeente. In de regel volgt dan vanuit de Nationale Ombudsman een verwijzing of een interventie (bemiddeling), zodat klachten alsnog, in ieder geval in eerste instantie, door de gemeente kunnen worden afgehandeld.

Onderstaand overzicht betreft een van de Nationale Ombudsman ontvangen overzicht van over de gemeente Woerden ontvangen verzoekschriften én telefonische contacten (samengevat als 'verzoeken') voor wat betreft het jaar 2015.

Nationale Ombudsman - Cijfermatig overzicht verzoeken 2015	
In behandeling per 1-1-2015	3
Ontvangen van 1-1-2015 t/m 31-12-2015	14
Te behandelen	17
Afgedaan	
Niet in onderzoek, totaal	13
Onderzoek - Met rapport	0
Onderzoek - Met rapportbrief	0
Onderzoek - Tussentijds beëindigd (interventie)	3
Onderzoek - Bemiddeling of goed gesprek	0
In behandeling per 31-12-2015	1

4. Aanbevelingen

4.1 Leren van klachten

De gemeente streeft altijd naar het terugbrengen van het aantal klachten. Het jaarverslag klachten is naast een informatief instrument dan ook vooral bedoeld als kwaliteitsinstrument, omdat het inzicht geeft in waar winst is te boeken in de dienstverlening. In 2015 zijn in totaal minder klachten ontvangen dan in 2014 en ook waren minder van deze klachten gegrond. Toch ziet de klachtencoördinator nog ruimte voor verbetering. Veel klachten worden ingediend naar aanleiding van gedragingen van medewerkers (die handelen namens een bestuursorgaan). In die gevallen is de klachtbehandelaar de teammanager die daardoor weet wat er in zijn team speelt, daarop direct kan acteren en eventuele consequenties direct (teambreed) kan doorvoeren. Dit levert een maximaal leereffect op. De klachtencoördinator adviseert de teammanagers voor het nieuwe jaar daarom nadrukkelijk het leereffect van individuele klachten teambreed te benutten door (geanonimiseerd) klachtsituaties in teamoverleggen te bespreken, zodat de kans op herhaling van een zelfde voorval kleiner wordt en er als gevolg daarvan ook minder klachten worden ingediend.

4.2 Nieuwe klachtenregeling

De huidige klachtenregeling dateert uit 2002 en regelt met name welke functie / welk bestuursorgaan verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten tegen medewerkers, leidinggevenden, leden van het college, etc. Buiten het feit dat vanwege het nieuwe organisatiemodel een actualisatie van de regeling nodig is, verdient het tevens aanbeveling om de reeds staande praktijk voor wat betreft klachtbehandeling vast te leggen in een nieuwe klachtenregeling. Met name het opnemen en leidend maken van de informele wijze van klachtafhandeling levert naar verwachting een positieve bijdrage in het snel en adequaat oplossen van klachten. Het biedt de klachtencoördinator bovendien nog meer handvatten om te sturen op het op een informele (snelle) wijze oplossen van klachten. Het aantal (informeel) opgeloste klachten lag in 2015 procentueel lager dan de jaren ervoor. Mede aan de hand van een nieuwe klachtenregeling kan dat percentage de komende jaren mogelijk weer omhoog gebracht worden. Het college had zich voor 2016 overigens reeds ten doel gesteld een geactualiseerde klachtenregeling op te stellen. Deze aanbeveling kan daarin dan worden meegenomen.

5. Klachtenoverzicht

#	datum klacht	team	klacht ingediend over	informeel?	oordeel	op tijd?
1	28-01-15	Ruimtelijke Beleid en Projecten	zicht op niet uitgegraven sloot vanwege stagnerende verkoop kavel	nee	ongegrond	nee
2	23-02-15	Afval en Reiniging	rijgedrag chauffeur vrachtwagen	ja	opgelost	ja
3	26-03-15	Ruimtelijke Plannen	onbereikbaarheid, niet terugbellen ambtenaren	ja	opgelost	nee
4	02-04-15	KCC	inconsequente informatie over geld terug krijgen voor pasfoto, onvriendelijk te woord gestaan	ja	opgelost	ja
5	08-04-15	Wijkonderhoud	niet kunnen innemen standplaats te Harmelen vanwege kermis	nee	ongegrond	nee
6	06-05-15	KCC	niet klantvriendelijk geholpen aan de receptie, niet uitsluitend aandacht voor de klant	ja	opgelost	ja
7	04-06-15	WMO / Schuldhelpverlening	behandeltijd aanvraag driewieler, slechte communicatie	nee	gegrond	ja
8	06-06-15	Afval en Reiniging	onjuiste informatie website en communicatie door medewerker (asbest)	ja	opgelost	ja
9	26-06-15	WoerdenWijzer.nl	schenden privacy door sociaal makelaars	nee	ongegrond	ja
10	13-07-15	KCC	onrechtmatig uitschrijven kind van adres vader	ja	opgelost	ja
11	16-07-15	Afval en Reiniging	communicatie personeel stadserf	ja	opgelost	ja
12	28-07-15	WMO / Schuldhelpverlening	handelen / dienstverlening Schuldhelpverlening	nee	gegrond / ongegrond	ja
13	11-08-15	FermWerk	onverantwoord gedrag brugwachter	-	doorgestuurd	ja
14	18-08-15	KCC	onterecht toekennen van een briefadres	ja	opgelost	ja
15	26-08-15	Afval en Reiniging	zonder oog voor de omgeving legen van en afvalcontainer (vieze kleding)	ja	opgelost	ja
16	06-10-15	VTH	weigering een ten onrechte afgegeven hex vergunning in te trekken	-	niet in behandeling	ja

17	27-10-15	WoerdenWijzer.nl	klager voelt zich onvoldoende gehoord door sociaal makelaar, onzorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens, slechte communicatie	ja	opgelost	ja
18	21-11-15	FermWerk	nalaten toekennen garantietoeslag en uitkering door FermWerk	-	doorgestuurd	ja
19	17-11-15	KCC	onterecht toekennen van een briefadres, niet betrokken bij eerdere klachtbehandeling	nee	gegrond	ja
20	03-12-15	Realisatie en Beheer	verlichting ondanks vele meldingen lange tijd defect, geen communicatie over stand van zaken	ja	opgelost	ja
21	17-12-15	Realisatie en Beheer	niet beantwoorden brieven, op een onbegripvolle wijze telefonisch te woord gestaan	ja	opgelost	ja
22	28-12-15	FermWerk	behandeltijd aanvraag uitkering	-	doorgestuurd	ja