

2024

**Jaarverslag klachten
Gemeente Ameland**



Inhoud

1. Inleiding.....	2
<i>Klachten</i>	2
<i>Meldingen</i>	2
<i>Bezwaren</i>	2
2. Klachten.....	3
2.1 De cijfers	3
<i>Aantal klachten in 2024</i>	3
2.2 Afhandeling klachten.....	3
<i>Termijnen</i>	4
2.3. De Nationale ombudsman.....	4
Bijlage	6
Overzicht klachten 2015 - 2024	6

1. Inleiding

Burgers uiten hun ongenoegen op verschillende manieren. Elke uiting van ongenoegen is een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Wij onderscheiden deze uitingen van ongenoegen in de volgende categorieën:

Klachten

Het gaat hier om klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Klachten die behandeld worden op grond van onze Klachtenregeling gaan uitsluitend over de wijze waarop de gemeente of een vertegenwoordiger daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om onheuse bejegening, het niet of te laat reageren of (onvoldoende) informatie verstrekken.

Meldingen

Hoewel meldingen in de ogen van burgers weliswaar ook klachten zijn, gaan ze meestal over meer praktische zaken. Hierbij kan worden gedacht aan losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting e.d. Dit zijn zaken die zo snel mogelijk gerepareerd of opgepakt moeten worden. Op dergelijke uitingen van ongenoegen is het wettelijk regime van de Awb niet van toepassing.

Bezwaren

Bezwaren kunnen worden ingediend tegen besluiten, zoals bijvoorbeeld een (niet) verleende vergunning of voorziening of opgelegde bestuursdwang. De mogelijkheid voor het indienen van bezwaar wordt bij het besluit vermeld. Deze procedure heeft een eigen wettelijk regime. De bezwaarschriften en de afhandeling ervan wordt geregistreerd. De Adviescommissie bezwaarschriften brengt hiervan jaarlijks een verslag uit.

Dit jaarverslag richt zich uitsluitend op de behandeling van de klachten.

2. Klachten

De verplichting om jaarlijks verslag uit te brengen van de klachtbehandeling is opgenomen in artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht: *"Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd."*

De wijze waarop de gemeente Ameland klachten behandelt, is opgenomen in onze Klachtenregeling. Deze interne klachtenprocedure is een wettelijk verplichte voorfase voor de burger, voordat deze terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor de gemeente Ameland is dat de Nationale ombudsman in Den Haag. De Nationale Ombudsman brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit.

De registratie van schriftelijke en mondelinge klachten vindt centraal plaats door de klachtencoördinator. Deze ambtenaar ziet toe op de procedure, de termijn van behandeling, aard van de klacht en de kwaliteit van het antwoord.

2.1 De cijfers

Aantal klachten in 2024

In 2024 zijn er drie klachten formeel afgehandeld. Van 2015 tot 2019 was het aantal ingediende klachten steeds maximaal twee per jaar. In 2020 waren dit er vier, in 2021 waren dit er vijf, in 2022 waren er twee en in 2023 waren dit er vier.

2.2 Afhandeling klachten

De klachtencoördinator zorgt ervoor dat na ontvangst van een klacht de formele procedure in gang wordt gezet. Er wordt onderzocht of informele bemiddeling mogelijk is. Als dat niet lukt vindt klachtbehandeling in eerste instantie plaats. In dat geval wordt een ontvangstbevestiging verstuurd met uitleg over de procedure en wie de klacht in behandeling zal nemen. Daarnaast wordt de klager op het gemeentehuis uitgenodigd om de klacht nader toe te lichten. Bij dit gesprek zijn de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator aanwezig. Bij voorkeur is hierbij ook degene op wie de klacht betrekking heeft aanwezig. Er wordt altijd geprobeerd om tot een voor de klager bevredigende wijze van afhandeling van de klacht te komen. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en eventuele consequenties die wij daaraan verbinden. Indien de klager hier niet tevreden over is kan een verzoekschrift worden ingediend bij de Nationale Ombudsman (zie paragraaf 2.3).

In 2024 zijn drie klachten formeel afgehandeld. Hiervan zijn er twee ongegrond verklaard en één gegrond. Daarnaast zijn tien klachtenformulieren niet in behandeling genomen, afkomstig van één persoon aan wie op 7 mei 2024 een communicatiemaatregel is opgelegd.

Uitslag klachtbehandeling 2024

De eerste formeel afgehandelde klacht is gegrond verklaard. Deze klacht betreft een klacht over de wacht-/behandeltijd. Er heeft een formele procedure plaatsgevonden. De termijn is gehaald.

De tweede formeel afgehandelde klacht is ongegrond verklaard. Deze klacht betreft een klacht tegen een gedraging van een ambtenaar. Er heeft een formele procedure plaatsgevonden. De termijn is gehaald.

De derde formeel afgehandelde klacht is ongegrond verklaard. Deze klacht betreft een klacht tegen een opgelegde communicatiemaatregel. Er heeft een formele procedure plaatsgevonden. De termijn is niet gehaald.

De inhoud van de klachten

Gezien het feit dat veel klachten vaak eenzelfde onderwerp hebben, is de inhoud van de klachten onderverdeeld in de volgende categorieën:

- wacht- /behandeltijd: de klager is van mening dat hij te lang heeft moeten wachten voordat zijn aanvraag/verzoek in behandeling is genomen;
- klantbejegening: dit kan gaan over een als onheus ervaren bejegening in het contact, maar ook over het niet reageren op brieven, telefoontjes, mails e.d.;
- niet nakomen van afspraken;
- informatie: dit kan gaan over te weinig/niet adequate of foutieve informatievoorziening;
- overig: klachten die niet in een andere categorie zijn onder te brengen zoals bijvoorbeeld het opnieuw moeten betalen van kosten bij de aanvraag van een rijbewijs, het niet kunnen verzetten van een afspraak, etc.

In 2024 vielen de klachten in te delen in de volgende categorieën:

Klacht 1: wacht-/behandeltijd

Klacht 2: klantbejegening

Klacht 3: klantbejegening

Termijnen

Een klacht dient binnen zes weken te worden afgehandeld. De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd. Bij klacht 3 is de afhandeling niet binnen de gestelde termijn van zes weken afgerond en heeft er geen formele verdaging plaatsgevonden. Wel is het zo dat binnen zes weken na ontvangst van de klacht, er een hoorzitting is ingepland met de desbetreffende 'klager'.

2.3. De Nationale ombudsman

De interne klachtenprocedure is primair gericht op verbetering van de verhouding tussen burger en bestuursorgaan. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

In 2024 heeft de Nationale Ombudsman zeven verzoeken over gemeente Ameland ontvangen en afgedaan.

De verzoeken zijn bekend bij gemeente Ameland. Deze klachten zijn niet gezien als formele klacht en buiten behandeling gelaten. De betrokken personen zijn geïnformeerd en doorverwezen.

Evaluatie

Het aantal ingediende klachten in 2024 is verminderd ten opzichte van vorig jaar. De omvang daarvan geeft, alles overziend, geen aanleiding tot zorgen of tot het nemen van maatregelen.

Inhoudelijk gezien dient lering te worden getrokken uit de klacht welke gegrond is verklaard. Door onbeperkte capaciteit op het afhandelen van de Wob- en later Woo-verzoeken en het gebrek aan juiste of standaard inrichting van de procedure is betrokkene onjuist geïnformeerd. Hoewel betrokkene later de juiste documenten heeft ontvangen, is het begrijpelijk dat betrokkene gefrustreerd is wanneer er geen juiste informatie is doorgegeven. Dit is een leermoment geweest en als zodanig met de betrokken ambtenaar besproken en het verbeteren van de procedure. Richting betrokkene zijn excuses aangeboden voor het onzorgvuldig doorgeven van de informatie over het Woo-verzoek. Mede naar aanleiding van deze klacht is externe expertise ingehuurd om de procedure voor afhandeling van Woo-verzoeken te verbeteren en is er een handleiding opgesteld.

Bijlage

Overzicht klachten 2015 - 2024

	Aantal klachten	Afhandeling	Uitslag	Inhoud
2015	0			
2016	0			
2017	1	1. Formeel afgehandeld	-Gegrondeid/ ongegrondeid niet vast te stellen	- Overig
2018	2	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel afgehandeld	- Ongegrond - Gegronde	- Overig - Informatie
2019	2	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel afgehandeld	- Deels gegronde/deels ongegrond - Gegronde	- Klantbejegening - Wacht-/behandeltijd
2020	4	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel afgehandeld 3. Formeel afgehandeld 4. Formeel afgehandeld	- Gegronde - Deels gegronde/deels ongegrond - Gegrondeid/ ongegrondeid niet vast te stellen - Gegronde	- Overig - Wacht-/behandeltijd, klantbejegening, informatie - Klantbejegening, informatie - Overig
2021	5	1. Formeel afgehandeld 2. Ingetrokken 3. Formeel afgehandeld 4. Informeel afgehandeld 5. Informeel afgehandeld	- Gegronde - Gegrondeid/ ongegrondeid niet vast te stellen - Gegronde - Gegrondeid/ ongegrondeid niet vastgesteld	- Klantbejegening - Overig - Klantbejegening, informatie - Overig - Klantbejegening
2022	2	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel Afgehandeld	-Deels gegronde/deels ongegrond -Ongegrond	-Overig -Klantbejegening
2023	7	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel afgehandeld	Ongegrond Ongegrond	- Overig -Wacht-/behandeltijd

	3. Formeel afgehandeld	Gegronnd	-Wacht-behandeltijd
	4. Formeel afgehandeld	Ongegrond	-Klantbejegening
2024	1. Formeel afgehandeld	Gegronnd	-Wacht-/behandeltijd
	2. Formeel afgehandeld	Ongegrond	-Klantbejegening
	3. Formeel afgehandeld	Ongegrond	-Klantbejegening