

**2019**

**Jaarverslag klachten  
Gemeente Ameland**



## Inhoud

1. Inleiding .....	2
Klachten: .....	2
Meldingen: .....	2
Bezwaren: .....	2
2. Klachten .....	3
2.1 De Cijfers .....	3
<i>Aantal klachten in 2019</i> .....	3
<i>Aantal klachten voorgaande jaren</i> .....	3
<i>Wijze van afdoening van klachten</i> .....	3
<i>Uitslag klachtbehandeling</i> .....	4
<i>De inhoud van de klachten</i> .....	4
<i>Termijnen</i> .....	4
<i>Nationale ombudsman</i> .....	5
2.2 Evaluatie van de cijfers .....	5
Bijlage .....	6
Overzicht klachten 2010 - 2019.....	6

## 1. Inleiding

Er zijn diverse mogelijkheden waarmee burgers hun ongenoegen kunnen uiten. Elke uiting van ongenoegen schept voor de gemeente een kans om de dienstverlening te verbeteren. Uitingen van ongenoegen van burgers kunnen in de volgende categorieën worden onderscheiden:

### ***Klachten:***

Klachten die behandeld worden op grond van de klachtenregeling en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kunnen uitsluitend gaan over de wijze waarop het bestuursorgaan of een vertegenwoordiger daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om onheuse bejegening, niet of te laat reageren, niet of onvoldoende of te laat informatie verstrekken enz.

### ***Meldingen:***

Meldingen zijn in de ogen van burgers weliswaar ook klachten, maar ze gaan met name over praktische zaken, zoals losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting e.d. Deze zaken moeten zo snel mogelijk opgepakt/gerepareerd moeten worden. Op dergelijke uitingen van ongenoegen is het wettelijk regime van de Awb niet van toepassing.

### ***Bezwaren:***

Bezwaar kan worden gemaakt tegen besluiten, zoals bijv. het verlenen van een vergunning, het toekennen van een voorziening, het verlenen van subsidie. 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 jaarlijks een verslag uit.

Het onderhavige 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 de klachtenregeling. Deze interne klachtenprocedure is een wettelijk verplichte voorfase, voordat men 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.

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 2019***

In 2019 zijn er twee klachten ingediend.

#### ***Aantal klachten voorgaande jaren***

In 2018 zijn er twee klachten ingediend.

In 2017 is er één klacht ingediend.

In 2014, 2015 en 2016 zijn er geen klachten ingediend.

In zowel 2012 als 2013 zijn twee klachten ingediend.

In 2011 is er één klacht ingediend.

In 2010 zijn er twee klachten ingediend.

#### ***Wijze van afdoening van klachten***

De klachtencoördinator zorgt ervoor dat na ontvangst van een klacht de formele procedure in gang wordt gezet. Er wordt een ontvangstbevestiging verstuurd met uitleg over de procedure alsmede wie de klacht in behandeling zal nemen. Tevens wordt de klager op het gemeentehuis uitgenodigd om de klacht nader toe te lichten. Bij dit gesprek zijn aanwezig de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator. Bij voorkeur is hierbij ook de ambtenaar 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. Indien dit in het gesprek niet lukt volgt een schriftelijke beslissing op de klacht met een verwijzing naar de Nationale Ombudsman.

Klachten die niet gaan over gedragingen van ambtenaren van de gemeente Ameland of die op een andere wijze afgehandeld dienen te worden (bijvoorbeeld als zienswijze of bezwaar) worden buiten behandeling gelaten.

In 2019 zijn er twee klachten formeel afgehandeld.

### ***Uitslag klachtbehandeling***

De eerste formeel afgehandelde klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Er is een klacht ingediend met betrekking tot een medewerker van de gemeente Ameland en de colleges van de gemeenten Ameland en Schiermonnikoog. Gesprekken tussen klager en beklagde leverden geen voldoende opheldering op. Om deze klacht af te handelen, is aan ProFacto gevraagd een onderzoek in te stellen naar de gegrondheid van de klacht. Op basis van de uitslag van dit onderzoek is een schriftelijke beslissing op de klacht genomen.

De tweede formeel afgehandelde klacht is gegrond verklaard. Er is een klacht ingediend met betrekking tot een medewerker van de gemeente Ameland. Het is niet gelukt telefonisch contact op te nemen met klager, daarom is een schriftelijke beslissing op de klacht genomen. In de beslissing zijn toezeggingen gedaan over de informatieverstrekking aan betrokkene.

Ongeacht of een klacht gegrond of ongegrond is, wordt kritiek ter harte genomen en wordt bekeken hoe de dienstverlening op de genoemde punten, als mede in ruime zin, verbeterd kan worden.

### ***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 betekenen een als onheus ervaren bejegening in het contact, maar ook het niet reageren op brieven, telefoontjes, mails e.d.)
- niet nakomen afspraken;
- informatie (er wordt dan geklaagd over te weinig/niet adequate dan wel 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 2019 vielen de klachten in te delen in de volgende categorieën:

Klacht 1: Klantbejegening;

Klacht 2: Wacht-/behandeltijd;

### ***Termijnen***

Een klacht dient binnen 6 weken te worden afgehandeld. De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd. Bij de tijdens de procedure afgehandelde klachten is deze termijn gehaald.

### ***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 2019 heeft de Nationale Ombudsman geen klachten ontvangen over de gemeente Ameland.

## **2.2 Evaluatie van de cijfers**

Het aantal klachten is sinds 2010 vrij constant gebleven. In geen enkel jaar zijn er meer dan twee klachten binnen gekomen. Gezien het kleine aantal kan er niet echt worden gesproken van een trend. Wel kan geconcludeerd worden dat er weinig klachten over medewerkers van de gemeente Ameland worden ingediend. In algemeenheid kan worden opgemerkt dat de meeste klachten zijn terug te voeren op de wijze van communicatie en de reactietijd. Het in acht nemen van termijnen en de wijze van communiceren blijven daarmee een punt van aandacht.

## Bijlage

### Overzicht klachten 2010 - 2019

	Aantal klachten	Afhandeling	Uitslag	Inhoud
<b>2010</b>	2	Beide afgehandeld tijdens gesprek		- Klantbejegening/ informatievoorziening - Overig
<b>2011</b>	1	Formeel afgehandeld	Ongegrond	- Klantbejegening/ informatievoorziening
<b>2012</b>	2	- 1 formeel afgehandeld  - 1 afgehandeld tijdens gesprek	- Gegrondheid/ ongegrondeid niet vast te stellen	- Klantbejegening/ informatievoorziening  - Klantbejegening/ informatievoorziening
<b>2013</b>	2	- 1 formeel afgehandeld - 1 afgehandeld tijdens gesprek/aanvullend overleg	- Ongegrond	- Klantbejegening/ informatievoorziening - Overig
<b>2014</b>	0			
<b>2015</b>	0			
<b>2016</b>	0			
<b>2017</b>	1	Formeel afgehandeld	-Gegrondeid/ ongegrondeid niet vast te stellen	- Overig
<b>2018</b>	2	- 1 formeel afgehandeld - 1 formeel afgehandeld	- Ongegrond  - Gegrondeid	- Overig  - Informatie
<b>2019</b>	2	- 1 formeel afgehandeld  - 1 formeel afgehandeld	- Deels gegrondeid/deels ongegrond  - Gegrondeid	- Klantbejegening  - Wacht-/behandeltijd