

2021

**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 2021</i>	3
<i>Aantal klachten 2010 t/m 2021</i>	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.2 Afhandeling klachten	3
<i>Uitslag klachtbehandeling</i>	4
<i>De inhoud van de klachten</i>	4
<i>Termijnen</i>	5
2.3. De Nationale ombudsman	5
3. Evaluatie.....	6
Bijlage	7
Overzicht klachten 2011 - 2021	7

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 2021

In 2021 zijn er vijf klachten ingediend. In onderstaande grafiek is te zien dat er wederom sprake is van een stijging ten opzichte van vorige jaren. Van 2010 tot 2019 was het aantal ingediende klachten steeds maximaal twee per jaar. In 2020 waren dit er al vier en nu vijf.

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 2021 zijn er twee klachten formeel afgehandeld, twee informeel en is één klacht ingetrokken.

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.

Er is één klacht ingediend die niet als klacht in de zin van de Awb is aangemerkt. Het betrof een meer algemene klacht tegen de gemeente Ameland over nalatigheid ten aanzien van de intensivering van het gebruik en de bijbehorende bescherming van kwetsbare natuurgebieden. Deze klacht is wel in behandeling genomen, maar informeel afgedaan door een gesprek met klager, burgemeester en directie. Deze klacht is door zijn aard niet in dit jaarverslag opgenomen.

Uitslag klachtbehandeling

De eerste formeel afgehandelde klacht is gegrond verklaard. Het betreft een klacht tegen de afdeling belastingen. De directe aanleiding is een verzoek om informatie. Uit de aanwezige informatie blijkt echter dat de klacht in feite een noodkreet is als gevolg van het gevoel niet te worden gehoord. Hierdoor is klager naar eigen zeggen gedwongen te reageren op gemeentelijke besluiten en informatie door het voeren van bezwaar-, beroeps- en klachten-procedures. Er is geconstateerd dat de communicatie beter kan en moet. Hiervoor is excuus aangeboden. Naar aanleiding van de klacht is gesproken met de afdeling belastingen om afspraken te maken over de wijze van communicatie met burgers. Deze aanpak moet leiden tot een meer open houding jegens burgers die het oneens zijn met een belastingaanslag. Ook moeten deze burgers zich in het vervolg gehoord en begrepen voelen door de gemeente. De termijn is verdaagd en gehaald.

De tweede klacht is in eerste instantie informeel afgehandeld, maar zonder een voor klager bevredigend resultaat. Vervolgens is deze klacht formeel in behandeling genomen, maar is deze door klager ingetrokken vlak voor de uiteindelijke afhandeling.

Van de derde formeel afgehandelde klacht is de gegrondheid of ongegrondheid niet vast te stellen. Het betreft een klacht tegen een gedraging van een ambtenaar. Klager zet openlijk vraagtekens bij de integriteit van deze persoon. De betrokken ambtenaar heeft de beschuldigingen echter bestreden en partijen zijn het niet eens geworden over de feiten. Er is uit het onderzoek niets gebleken van het door klager gestelde manipulatief gedrag, leugens of het weigeren informatie te verstrekken. Wel is door deze procedure het belang aangetoond van het schriftelijk verstrekken van zowel een opdracht als informatie over uit te voeren werkzaamheden. Hierbij kan in voorkomende gevallen ook worden volstaan met een schriftelijke bevestiging achteraf. Deze kritiek van klager wordt gebruikt om onze dienstverlening op dit punt, alsmede in ruime zin, te verbeteren. De termijn is verdaagd en niet gehaald.

De vierde klacht is mondeling ingediend, informeel afgehandeld en gegrond verklaard. Er is een klacht ingediend met betrekking tot een ambtenaar van de gemeente Ameland. Na een gesprek is gebleken dat deze persoon informatie over het hoofd heeft gezien en hierdoor een inschattingsfout heeft gemaakt. Hiervoor is excuus aangeboden. De excuses zijn aanvaard en inmiddels is er weer goed contact. Termijn is gehaald.

De vijfde klacht is informeel afgehandeld waarbij geen onderzoek is gedaan naar gegrondheid of ongegrondheid. Er is een klacht ingediend met betrekking tot twee ambtenaren van de gemeente Ameland. De klachtencoördinator heeft gebeld met klager. Doel van de klacht was een melding maken van het gedrag van de ambtenaren, waarna zij hierop zouden worden aangesproken. Verdere afhandeling was niet gewenst. Betrokken ambtenaren zijn aangesproken door hun leidinggevende. Er is uitgelegd dat ongeacht de omstandigheden van het geval er toch wordt verwacht dat medewerkers van de gemeente Ameland burgers en gasten netjes te woord staan. Termijn is gehaald.

Ongeacht of een klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard, wordt de kritiek ter harte genomen en wordt bekeken hoe de dienstverlening op de genoemde punten, maar ook 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 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 2021 vielen de klachten in te delen in de volgende categorieën:

Klacht 1: klantbejegening

Klacht 2: overig

Klacht 3: klantbejegening, informatie

Klacht 4: overig

Klacht 5: klantbejegening

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 in één geval niet gehaald. De reden hiervoor was dat het een omvangrijke procedure betrof inclusief aansprakelijkstelling. Ook is de hoorzitting op verzoek van bezwaarde verschoven.

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 2021 heeft de Nationale Ombudsman geen klacht ontvangen over de gemeente Ameland.

3. Evaluatie

Het aantal ingediende klachten is in 2021 hoger dan andere jaren. Feit is wel dat één van de vijf klachten is ingetrokken. Desalniettemin zijn er de afgelopen twee jaar vier klachten per jaar afgehandeld en dat is meer dan de jaren ervoor. Toen waren het er maximaal twee. Wat verschilt ten aanzien van 2020 is dat er in 2021 twee van de vier klachten via informele bemiddeling zijn afgehandeld.

Opmerkelijk is dat er de afgelopen twee jaar sprake was van een pandemie. De coronacrisis had een enorme impact op het persoonlijke leven van burgers, op de economie en op de relatie tussen burger en overheid. Het is niet duidelijk of dit direct van invloed is op het aantal ingediende klachten. De aankomende jaren zullen moeten uitwijzen of er sprake is van een nieuwe trend of dat de stijging in het aantal klachten een uitzondering is.

In 2021 zijn de drie van de vijf terug te voeren op klantbejegening. De wijze van communiceren blijft hiermee een punt van aandacht. Voor het overige is er geen duidelijke lijn in de categorie van de ingediende klachten. Datzelfde geldt voor de uitslagen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de klachten die worden ingediend op zichzelf staan. Er is op basis van deze informatie geen sprake van een onderling verband of van een duidelijk zwak punt in de gemeentelijke organisatie.

Bijlage

Overzicht klachten 2011 - 2021

	Aantal klachten	Afhandeling	Uitslag	Inhoud
2011	1	Formeel afgehandeld	Ongegrond	- Klantbejegening/ informatievoorziening
2012	2	1. Formeel afgehandeld 2. Informeel afgehandeld	- Gegrondheid/ ongegrontheid niet vast te stellen	- Klantbejegening/ informatievoorziening - Klantbejegening/ informatievoorziening
2013	2	1. Formeel afgehandeld 2. Informeel afgehandeld	- Ongegrond	- Klantbejegening/ informatievoorziening - Overig
2014	0			
2015	0			
2016	0			
2017	1	Formeel afgehandeld	-Gegrontheid/ ongegrontheid niet vast te stellen	- Overig
2018	2	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel afgehandeld	- Ongegrond - Gegronnd	- Overig - Informatie
2019	2	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel afgehandeld	- Deels gegronnd/deels ongegrond - Gegronnd	- Klantbejegening - Wacht-/behandeltijd
2020	4	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel afgehandeld 3. Formeel afgehandeld 4. Formeel afgehandeld	- Gegronnd - Deels gegronnd/deels ongegrond - Gegrontheid/ ongegrontheid niet vast te stellen - Gegronnd	- Overig - Wacht- /behandeltijd, klantbejegening, informatie - Klantbejegening, informatie - Overig
2021	5	1. Formeel afgehandeld 2. Ingetrokken 3. Formeel afgehandeld	- Gegronnd - Gegrontheid/ ongegrontheid	- Klantbejegening - Overig - Klantbejegening, informatie

	niet vast te stellen	
4. Informeel afgehandeld	- Gegrond	- Overig
5. Informeel afgehandeld	- Gegrondheid/ ongegrondheid niet vastgesteld	- Klantbejegening