

2022

**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 2022</i>	3
<i>Uitslag klachtbehandeling</i>	3
<i>De inhoud van de klachten</i>	4
<i>Termijnen</i>	4
2.3. De Nationale ombudsman	4
3. Evaluatie.....	5
Bijlage.....	6
Overzicht klachten 2011 - 2022.....	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 2022

In 2022 zijn er twee klachten ingediend. Van 2010 tot 2019 was het aantal ingediende klachten steeds maximaal twee per jaar. In 2020 waren dit er vier, in 2021 waren dit er vijf en in 2022 waren dit er weer 2.

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 2022 zijn de twee klachten formeel afgehandeld.

Uitslag klachtbehandeling

De formeel afgehandelde klachten zijn grotendeels ongegrond verklaard.

De eerste formeel afgehandelde klacht is deels gegrond verklaard. Deze klacht betreft een klacht omtrent de handelswijze van de toezichthouders, uitvoering van de handhavingprocedure en een adresonderzoek. Het betreffende onderzoek heeft te lang geduurd waardoor verzoeker te maken kreeg met opzegging van de zorgverzekering. Er heeft een formele procedure plaatsgevonden. De termijn is niet gehaald, de termijn is met vier dagen overschreden.

De tweede formeel afgehandelde klacht is ongegrond verklaard. Deze klacht betreft een gedraging van een ambtenaar. Ook hier heeft er een formele procedure plaatsgevonden. De termijn is niet 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 2022 vielen de klachten in te delen in de volgende categorieën:

Klacht 1: overig

Klacht 2: klantbejegening

Termijnen

Een klacht dient binnen 6 weken te worden afgehandeld. De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd. De termijnen zijn niet gehaald. De reden hiervoor is de vakantie van de klachtenbehandelaar. De termijn is met instemming van de verzoeker verlengd.

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 2022 heeft de Nationale Ombudsman geen klacht ontvangen over de gemeente Ameland.

3. Evaluatie

Het aantal ingediende klachten in 2022 is lager dan vorige jaren. De klachten zijn teruggelopen naar twee.

Er moet rekening gehouden worden met de wijze van communiceren naar burgers, gezien een klacht klantbejegening omvat.

Bijlage

Overzicht klachten 2011 - 2022

	Aantal klachten	Afhandeling	Uitslag	Inhoud
2011	1	Formeel afgehandeld	Ongegrond	- Klantbejegening/ informatievoorziening
2012	2	1. Formeel afgehandeld 2. Informeel afgehandeld	- Gegrondheid/ ongegrondeid 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	-Gegrondeid/ ongegrondeid niet vast te stellen	- Overig
2018	2	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel afgehandeld	- Ongegrond - Gegrondeid	- Overig - Informatie
2019	2	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel afgehandeld	- Deels gegrondeid/deels ongegrond - Gegrondeid	- Klantbejegening - Wacht-/behandeltijd
2020	4	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel afgehandeld 3. Formeel afgehandeld 4. Formeel afgehandeld	- Gegrondeid - Deels gegrondeid/deels ongegrond - Gegrondeid/ ongegrondeid niet vast te stellen - Gegrondeid	- Overig - Wacht- /behandeltijd, klantbejegening, informatie - Klantbejegening, informatie - Overig
2021	5	1. Formeel afgehandeld 2. Ingetrokken 3. Formeel afgehandeld	- Gegrondeid - Gegrondeid/ ongegrondeid	- Klantbejegening - Overig - Klantbejegening, informatie

		4. Informeel afgehandeld 5. Informeel afgehandeld	niet vast te stellen - Gegrond - Gegrondheid/ ongegrontheid niet vastgesteld	- Overig - Klantbejegening
2022	2	1. Formeel afgehandeld 2. Formeel Afgehandeld	-Deels gegrond/deels ongegronnd -Ongegronnd	-Overig -Klantbejegening