

JAARVERSLAG KLACHTEN 2021



INLEIDING

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid hiervan. Dit is wettelijk vastgelegd in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Het begrip 'klacht' moet ruim geïnterpreteerd worden. Onder 'klacht' moet namelijk in beginsel iedere uiting van ongenoegen worden verstaan, ongeacht of deze schriftelijk of mondeling is gedaan.

Hoofdstuk 9 van de Awb geeft algemene regels voor de klachtbehandeling door bestuursorganen. Als uitwerking van deze algemene regels heeft onze gemeente in het Protocol interne klachtbehandeling met bijbehorende toelichting (Klachtenprotocol) meer specifiek bepaald hoe binnen onze organisatie klachten moeten worden behandeld. Artikel 6 van dit protocol schrijft voor dat jaarlijks verslag wordt uitgebracht aan de gemeenteraad over het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afdoening van de klachten. Om die reden is dit jaarverslag klachten 2021 opgesteld.

Dit jaarverslag gaat enkel over klachten met betrekking tot gedragingen van (medewerkers van) de gemeente. Meldingen over bijvoorbeeld de publieke ruimte of klachten en meldingen over derden zijn niet in dit verslag meegenomen. Deze vallen namelijk niet onder de reikwijdte van het begrip 'klacht', zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.

De gemeente vindt het belangrijk dat klachten en klagers serieus genomen worden. Hoewel iedere klacht er één teveel is, kan een klacht een verborgen probleem zichtbaar maken voor de gemeente. Daarmee biedt een klacht een opening om dat probleem op te lossen en om eventuele toekomstige problemen te voorkomen. Waar wenselijk en mogelijk, worden werkprocessen en diensten aangepast.

WET OPEN OVERHEID

Met ingang van 1 mei 2022 geldt de Wet open overheid (Woo). Deze wet vervangt de Wet openbaarheid van bestuur (Wob).

Een onderdeel van de Woo gaat over de actieve openbaarmaking. In artikel 3.3 van de Woo staat concreet vastgelegd welke documenten in ieder geval uit eigen beweging openbaar gemaakt moet worden, onder andere jaarverslagen en klachten. Jaarverslagen worden al jaarlijks gepubliceerd. Op dit moment is het nog niet duidelijk wanneer de verplichting voor het actief openbaar maken in werking treedt. Vooruitlopend op deze inwerkingtreding worden vanaf 1 mei 2022 de ontvangen klachten (en de afhandeling) gepubliceerd via een overzicht op de website van gemeente Reusel-De Mierden.

INFORMELE KLACHTBEHANDELING

Onze gemeente streeft naar een persoonlijke benadering van de burger. Dit komt onder andere tot uiting in 'Samen Doen', maar ook bij de behandeling van klachten. Als dat mogelijk is, dan worden klachten informeel en in samenspraak met de burger behandeld en afgedaan.

Een informele aanpak heeft vaak een beter resultaat dan een formele klachtafhandeling. Een klager zit meestal ook niet te wachten op een formele schriftelijke reactie op zijn klacht of een procedure, maar wil vooral gehoord worden en een antwoord krijgen. Dit kan bereikt worden door persoonlijk en rechtstreeks met de klager te communiceren.

In verreweg de meeste gevallen is de klager tevreden over de uitkomst van een informele klachtbehandeling. Medewerkers ervaren een informele aanpak doorgaans als prettig. Een informele afdoening van klachten is daarnaast ook nog eens efficiënter en voordeliger voor de organisatie.

KLACHTBEHANDELING IN EERSTE AANLEG (2021)

In 2021 heeft onze gemeente in totaal 6 klachten ontvangen – per post, e-mail en via de website. Daarmee was 2021 vergelijkbaar met 2021, (7 klachten), 2017 (7 klachten) en 2018 (6 klachten). Het jaar 2019 kan met elf klachten een uitschieter genoemd worden.

OVERZICHT IN 2021 ONTVANGEN KLACHTEN EN DE AFHANDELING HIERVAN

	Gericht tegen	Klachtomschrijving	Acties	Afdoening
1	Ruimtelijke Ontwikkeling	Lange behandelduur principeverzoek.	Telefonisch contact	Informeel
2	Ruimtelijk Beheer	Wijze afhandeling vraag en antwoord (inhoudelijk).	Locatiebezoek en Gesprek	Informeel
3	Ruimtelijke Ontwikkeling	1. Lange duur procedure principeverzoek. 2. Communicatie	Gesprekken	formeel in 2022
4	Ruimtelijk Beheer	1. Uitloop werkzaamheden Turnhoutseweg. 2. Slechte communicatie.	Telefonisch contact	Informeel
5	Maatschappelijke Ontwikkeling	1. Behandeling financieringsverzoek sportvoorziening. 2. Communicatie.	Gesprek en brief	Formeel
6	Ruimtelijk Beheer	Communicatie medewerker (inhoud teruggelegd bij coördinator)	Telefonisch contact	Informeel

**Toelichting: Het is in 2021 niet mogelijk gebleken om afdoende maatregelen te treffen ter afhandeling van klacht 4.*

KLACHT 2019

	Gericht tegen	Klachtomschrijving	Acties	Afdoening
1	Ruimtelijk Beheer	Afhandeling melding	Telefonisch contact en Brief, voorzien van excuses voor uitzonderlijk lange behandeling	Formeel**

***Toelichting: Het is in 2021 mogelijk gebleken om afdoende maatregelen te treffen ter afhandeling van deze klacht uit 2019 (8 april 2019) op 3 juni 2021.*

VERANTWOORDELIJKHEID GEMEENTE

De Nationale ombudsman stelt dat een gemeente, ook als taken zijn uitbesteed of overgedragen, zich in alle gevallen verantwoordelijk moet voelen voor een behoorlijke dienstverlening aan haar inwoners. Hieronder valt ook de behoorlijke behandeling van een klacht door de aangewezen instantie. Omdat het voor een burger vaak niet duidelijk is welk bestuursorgaan verantwoordelijk is voor de gedraging waarover hij een klacht heeft, moet de gemeente haar verantwoordelijkheid nemen door haar inwoner te begeleiden naar het juiste loket en een vinger aan de pols houden bij de verdere klachtbehandeling.

KLACHTBEHANDELING IN TWEEDE AANLEG (2021)

Sinds 1 januari 2009 is onze gemeente voor de verplichte klachtbehandeling in tweede aanleg aangesloten bij de Nationale ombudsman¹. Deze kan door eenieder gevraagd worden om onderzoek te doen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde zaak tegenover hem of een ander heeft gedragen.

In 2021 heeft bij de Nationale ombudsman geen klachtbehandeling in tweede aanleg voor onze gemeente plaatsgevonden, omdat de gemeente alle klachten die zij heeft ontvangen zelf definitief heeft afgehandeld. Wel heeft de Nationale ombudsman in 2021 in totaal 3 verzoeken (om informatie) en klachten ontvangen. Deze heeft de Nationale ombudsman zonder nader onderzoek afgehandeld – door informatie te geven en/of terug te verwijzen naar de gemeente als eerste aanspreekpunt. Voor zover is na te gaan – de door de ombudsman verstrekte informatie is geanonimiseerd – heeft geen van de verzoekers naderhand een klacht ingediend bij de gemeente.

In de **bijlage** treft u het overzicht van de ontvangen en behandelde verzoeken voor gemeente Reusel-De Mierden in 2021 door de Nationale Ombudsman van 13 januari 2022.

¹ Er is voor de aansluiting bij de Nationale ombudsman een jaarlijkse bijdrage verschuldigd, afhankelijk van het aantal inwoners. De bijdrage van onze gemeente aan de Nationale ombudsman was voor 2021 € 3.100,60. Deze bijdrage was 1,8% hoger dan voor 2020.

CONCLUSIE

Uit de in 2021 behandelde klachten kan geconcludeerd worden dat communicatie een voortdurend punt van aandacht is, en dat door de gemeente op dat gebied nog steeds winst behaald kan worden. Enerzijds gaat het om de proactieve communicatie met de burger in voortrajecten. Anderzijds gaat het om het reageren op pogingen van de burger om contact te krijgen met de gemeente. Bij dergelijke contactpogingen is het van belang om zo snel en volledig mogelijk te reageren. Daarbij zou het niet mogen uitmaken of het gaat om een contactpoging per e-mail, brief of telefoon, een melding via de website of om een klacht. Als er beter met de burger wordt gecommuniceerd, zal dit een gunstig effect hebben op het aantal klachten.

AANBEVELINGEN

De in 2021 ontvangen klachten geven enigszins aanleiding tot structurele aanpassingen of verbeteringen van werkprocessen en diensten van de gemeente en zodoende ook de interne klachtenafhandeling. Uit voormelde conclusie zijn de volgende aanbevelingen op te maken:

- Verbeteren bereikbaarheid. Bij contactpogingen burger binnen 3 dagen reageren. Dit sluit aan op de beoogde dienstverlening door de gemeente.
- Inzichtelijk maken voor de burger welk bestuursorgaan verantwoordelijk is voor welke gedraging en bij welk loket de burger hiervoor moet zijn.
- Nieuwe afspraken vaststellen voor de behandeling van de klachten om ontvangen klachten sneller te kunnen behandelen en af te ronden. Dit kan worden bereikt door het intern werkproces te herzien.
- Het Protocol interne klachtbehandeling is in werking getreden op 1 december 2004 en nadien niet meer geactualiseerd. Gelet op de (mogelijke) herziening van het interne proces en de ontwikkelingen gedurende de looptijd van dit protocol is het een aanbeveling het protocol te actualiseren.

Bijlage

1. 'Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken' voor gemeente Reusel-De Mierden (Nationale ombudsman, 13-01-2022).

Reusel-De Mierden

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de periode 1 januari t/m 31 december 2021 zijn ontvangen over uw organisatie.

Schriftelijke klachtbehandeling, gericht op het geven van een oordeel is voor de Nationale ombudsman uitzondering geworden. Burgers nemen vooral telefonisch contact op. Niet alleen met klachten, maar ook met vragen of verzoeken om informatie. Veel daarvan wordt direct telefonisch afgehandeld. Bijvoorbeeld door (juridische) informatie en uitleg te geven of te verwijzen naar de juiste procedures. Veel zaken die aan ons worden voorgelegd zijn bij u dan ook (nog) niet bekend. Daarnaast wordt er door ons ook regelmatig met u contact opgenomen, zonder daarbij gebruik te maken van onze formele onderzoeksbevoegdheid.

In het overzicht ziet u onder andere hoe en wanneer een klacht, vraag of verzoek is ingediend en afgehandeld. In het veld 'omschrijving' staat de kern van de klacht of het verzoek.

Dit is een automatisch gegenereerd overzicht. Wanneer er over uw gemeente geen klachten of andere zaken zijn ingediend, ziet u een leeg veld.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten aan [REDACTED] via dco@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

[REDACTED]

[REDACTED]

Reusel-De Mierden

Cijfermatig overzicht verzoeken

In behandeling per 01-01-2021	0
Ontvangen van 01-01-2021 tot en met 31-12-2021	3
<hr/>	
Te behandelen	3
Afgedaan	
1) Zonder onderzoek, totaal	3
2) Na onderzoek	
a. met rapport	0
b. met rapportbrief	0
c. tussentijds beëindigd (interventie)	0
d. bemiddeling of goed gesprek	0
<hr/>	
In behandeling per 31-12-2021	0

Reusel-De Mierden

Dossiers afgedaan in periode 01-01-2021 t/m 31-12-2021

Dossienummer	202107210
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	11-03-2021
Datum afhandeling	11-03-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	vraag over dossier van enkele jaren terug mbt handhaving op een recreatiepark in Reusel. Vz wist geen dossier en namen. Geadviseerd na te gaan wie dat was en opnieuw klacht in te dienen.
Dossienummer	202118902
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Datum ontvangst	30-06-2021
Datum afhandeling	30-06-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Klacht over gemeente Reusel-de Mierden inzake geen besluit aanvraag ihk WMO
Dossienummer	202133097
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Datum ontvangst	26-11-2021
Datum afhandeling	26-11-2021
Wijze indiening	Telefoon
Omschrijving	Onduidelijke klacht over pgb van de gemeente Reusel De Mierden. Doorverwezen naar sociaal raadslieden.

