

JAARVERSLAG KLACHTEN 2022



JAARVERSLAG KLACHTEN 2022 GEMEENTE REUSEL-DE MIERDEN

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 2022 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 en op welke wijze 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 (2022)

In 2022 heeft onze gemeente in totaal **8** klachten ontvangen – per post, e-mail en via de website. Daarmee was 2022 enigszins vergelijkbaar met 2021, (6 klachten), 2020 (7 klachten), 2018 (6 klachten) en 2017 (7 klachten). Het jaar 2019 kan met 11 klachten een uitschieter genoemd worden.

OVERZICHT IN 2022 ONTVANGEN KLACHTEN EN DE AFHANDELING HIERVAN

	Gericht tegen	Klachtschrijving	Acties	Afdoening
1	Vergunningen, VTH	Niet klantgericht/bureaucratisch werken	Telefonisch contact	Informeel
2	Ruimtelijk Beheer	Afhandeling meldingen Reppido	Locatiebezoek en Gesprek	Informeel
3	Ruimtelijk Beheer	Communicatie - geen contact mogelijk/geen reactie op terugbelverzoeken	Telefonisch contact gezocht	Informeel
4	Ruimtelijk Beheer	communicatie - slechte bereikbaarheid wijze afhandeling meldingen	Telefonisch contact	Informeel
5	Ruimtelijk Beheer	communicatie en uitvoering - aanleg snelheidsbeperkende verkeersvoorzieningen	Gesprek en brief	Informeel
6	Burgerzaken	communicatie - (persoonlijke) behandeling/houding door medewerker	Telefonisch contact	Informeel
7	Ruimtelijk Beheer	communicatie en omgang - er is sprake van willekeurige toepassing van de naleving van regels voor de marktkoopliden.	Gesprek en (telefonisch) contact	Informeel
8	Ruimtelijke Ontwikkeling	communicatie - geen contact mogelijk/geen reactie op terugbelverzoeken en e-mails. Geen reactie op vraag ontvangen die een geruime tijd geleden is gesteld.	Gesprek en brief	Formeel

KLACHT 2021

	Gericht tegen	Klachtschrijving	Acties	Afdoening
1	Ruimtelijke Ontwikkeling	1. Lange duur procedure principeverzoek.	Telefonisch contact	Formeel**

		2. Communicatie	en Brief, voorzien van excuses voor uitzonderlijk lange behandeling en Compensatie aangeboden	
--	--	-----------------	--	--

***Toelichting: Het is in 2022 mogelijk gebleken om afdoende maatregelen te treffen ter afhandeling van deze klacht uit 2021 (23 februari 2021) op 17 maart 2022.*

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 TWEDE AANLEG (2022)

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 2022 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 2022 in totaal **2** 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 2022 door de Nationale Ombudsman van 20 maart 2023.

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 2022 € 3.203,62. Deze bijdrage was 3,32% hoger dan voor 2021.

CONCLUSIE

Uit de in 2022 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 2022 ontvangen klachten geven enigszins aanleiding tot verbetering van de communicatie en bereikbaarheid 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.

Bijlage

1. 'Overzicht ontvangen en behandelde verzoeken' voor gemeente Reusel-De Mierden (Nationale ombudsman, 20-03-2023).

Reusel-De Mierden

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar, Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die in de afgelopen periode 1 January 2022 t/m 31 December 2022 over uw organisatie zijn ontvangen en afgedaan.

Naast een cijfermatig overzicht wordt per klacht, vraag of verzoek aangegeven wanneer en op welke wijze deze is ontvangen. Tevens is een korte omschrijving toegevoegd. In sommige gevallen is die omschrijving beperkt. Bijvoorbeeld omdat er alleen telefonisch contact heeft plaatsgevonden.

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

Reusel-De Mierden

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	8
Behandeld	8
a. Oplossing door interventie	1
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan met brief	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f. Informatie of doorverwijzing	7
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	

Reusel-De Mierden

Zaaknummer	80154
Datum ontvangst	30-03-22
Datum afgehandeld	29-04-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - Klacht over de Gemeente Reusel-De Mierden mbt oppakken van...
Toelichting	Klacht over de Gemeente Reusel-De Mierden mbt oppakken van meldingen openbare ruimte
Zaaknummer	129321
Datum ontvangst	09-05-22
Datum afgehandeld	10-05-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Verzoek No - Meneer belt met een klacht over de gemeente Reusel-De Mierden...
Toelichting	Meneer belt met een klacht over de gemeente Reusel-De Mierden. Hij maakt zich zorgen over de veiligheid in zijn straat omdat auto's veel te hard door zijn straat rijden. Vandaar dat hij al enkele jaren de gemeente verzoekt om drempels te plaatsen. Volgens meneer wordt dit onvoldoende serieus genomen, en is er een ambtenaar op dit dossier die het actief probeert tegen te werken, ook al is de wethouder voorstander van het plaatsen van drempels. Meneer heeft nog geen klacht ingediend, daarom gewezen op de KEN.

Reusel-De Mierden

Zaaknummer	1525979
Datum ontvangst	09-07-22
Datum afgehandeld	16-09-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht tegen gemeente Reusel-De Mierden
Toelichting	1-PROBLEEM: Verzoeker klaagt over bestemmingsplan van stuk grond 2-CONTEXT: Verzoeker wilt weten wat het bestemmingsplan is hieromtrent 3-GEDAAN: Aangeraden om contact op te nemen met sociaal raadslieden en jur. advies in te winnen
Zaaknummer	1547647
Datum ontvangst	20-08-22
Datum afgehandeld	29-09-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	oplossing door interventie
Publicatienummer	
Omschrijving	30/11 AFH Klacht over de gem Reusel-De Mierden mbt verkeersveiligheid in straat
Toelichting	Onbekend
Zaaknummer	1582026
Datum ontvangst	26-10-22
Datum afgehandeld	07-12-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over de gemeente Reusel-de Mierden m.b.t. afwijzing energietoeslag
Toelichting	1-PROBLEEM: Vz klaagt erover dat de aanvraag voor de energietoeslag is afgewezen. 2-CONTEXT: De reden van de afwijzing is dat vz in december 2021 een eindejaarsbonus heeft ontvangen. Dit heeft gevolgen voor de vastgestelde norm m.b.t. de toekenning van de energietoeslag. 3-GEDAAN: Vz heeft inmiddels bezwaar gemaakt tegen de beslissing van de gemeente. Vz kan in tweede instantie in beroep. Ik heb vz voor juridisch advies/rechtshulp doorverwezen naar het JL.

Reusel-De Mierden

Zaaknummer	1588571
Datum ontvangst	09-11-22
Datum afgehandeld	09-11-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Reusel-De Mierden mbt niet reageren op handhavingsverzoek
Toelichting	1-PROBLEEM:Klacht over gemeente Reusel-De Mierden mbt niet reageren op handhavingsverzoek 2-CONTEXT: Er is een illegaal cateringsbedrijf waarin mevrouw een handhavingsverzoek heeft ingediend en er ligt nu een last onder dwangsom van 2021. De gemeente doet hier niets mee en besluit ook niet op het handhavingsverzoek. 3-GEDAAN: mevrouw gaat een klacht indienen
Zaaknummer	1588586
Datum ontvangst	09-11-22
Datum afgehandeld	09-11-22
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen of informeren (overheid)
Publicatienummer	
Omschrijving	Vraag over telefoonnummer gemeente Halderberge
Toelichting	1-PROBLEEM: Vraag over telefoonnummer gemeente Halderberge 2-CONTEXT: nvt 3-GEDAAN: telefoonnummer gegeven
Zaaknummer	1589962
Datum ontvangst	09-11-22
Datum afgehandeld	14-12-22
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	bezwaar, beroep, lopende procedure bij rechter, rechterlijke uitspraak
Publicatienummer	
Omschrijving	VB Klacht over de gemeente Reusel-De Mierden m.b.t. overlast bedrijfspand
Toelichting	Onbekend

Reusel-De Mierden