

JAARVERSLAG KLACHTEN 2023



JAARVERSLAG KLACHTEN 2023 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 met de Werkinstructie Interne klachtbehandeling specifiek bepaald hoe binnen onze organisatie klachten moeten worden behandeld. In het kader van transparantie en openheid wordt 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 2023 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. Dit geldt eveneens voor de publicaties van schriftelijke oordelen in klachtprocedures.

Vooruitlopend op deze inwerkingtreding worden vanaf medio 2024 de ontvangen klachten (en de afhandeling hiervan) via een overzicht op de website van gemeente Reusel-De Mierden gepubliceerd.

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 (2023)

In 2023 heeft onze gemeente in totaal **10** klachten ontvangen – per post, e-mail en via de website. Daarmee was 2023 enigszins vergelijkbaar met 2019 (11 klachten). Het aantal klachten is licht toegenomen ten opzichte van de jaren 2020 (7 klachten), 2021 (6 klachten) en 2022 (8 klachten).

OVERZICHT IN 2023 ONTVANGEN KLACHTEN EN DE AFHANDELING HIERVAN

	Gericht tegen	Klachtschrijving	Acties	Afdoening
1	Ruimtelijk Beheer	Afronding graafwerkzaamheden i.v.m. aanleg glasvezelleiding.	Elektronisch contact Klacht valt niet onder het bereik van de klachtbehandeling volgens de Algemene wet bestuursrecht. Gewezen waar melding openbare ruimte kan worden gemaakt.	Klacht niet in behandeling genomen
2	Ruimtelijk beheer	Achterstallig onderhoud visvijvers	Elektronisch contact Melding doorgeleid naar vakafdeling vanwege aard van de klacht.	Klacht niet in behandeling genomen.
3	Bestuur	Communicatie - geen reactie op brief en bejegening door wethouder/portefeuillehouder. Ontbreken van menselijke maat bij de behandeling van een schadeclaim.	Telefonisch contact Elektronisch contact Gesprek Brief	Formeel
4	Ruimtelijk beheer	Communicatie - wijze afhandeling meldingen en de wijze waarop men over de gang van zaken wordt geïnformeerd.	Telefonisch contact Elektronisch contact	Ingetrokken door indiener
5	VTH/Ruimtelijke ontwikkeling	Laakbaar handelen door, ontnemen mogelijkheid instellen rechtsmiddel	Telefonisch contact en brief	Formeel
6	VTH/Ruimtelijke ontwikkeling	Niet in behandeling nemen ingebrekestelling vanwege niet-tijdig beslissen.	Elektronisch contact Contactformulier doorgestuurd naar vakafdeling ter beantwoording. Klacht	Klacht niet in behandeling genomen.

			niet in behandeling genomen op grond van artikel 9:8, onder e, van de Algemene wet bestuursrecht, onderwerp is tijdens een gerechtelijke procedure behandeld.	
7	Ruimtelijk beheer	Communicatie - geen contact mogelijk/geen gevolg geven aan toezeggingen.	Elektronisch contact	Informeel
8	Organisatie	Communicatie - geen contact mogelijk/geen reactie op terugbelverzoeken en e-mails.	Klacht niet in behandeling genomen op grond van artikel 9:8, onder a, van de Algemene wet bestuursrecht, eerder (een) vergelijkbare klacht(en) behandeld.	Klacht niet in behandeling genomen.
9	Ruimtelijk beheer	Communicatie - concrete actie over een aangedragen kwestie blijft uit.	Elektronisch contact Telefonisch contact Brief met excuses voor looptijd	Formeel
10	Bestuurssecretariaat	Communicatie met en vanuit de gemeente - de wijze waarop klaagster door medewerkster te woord is gestaan.	Telefonisch contact Elektronisch contact Brief	Informeel

KLACHTEN 2022

	Gericht tegen	Klachtomschrijving	Acties	Afdoening
1	Ruimtelijk beheer	Communicatie - geen contact mogelijk/geen reactie op terugbelverzoeken.	Elektronisch contact en Brief	Informeel
2	Ruimtelijk beheer	communicatie en uitvoering - aanleg snelheidsbeperkende verkeersvoorzieningen. Klacht heeft in beginsel betrekking op de uitvoering van maatregelen in de openbare ruimte. Gelet op (kennelijke)	Elektronisch contact en Brief Excuses gemaakt voor looptijd.	Informeel

		toezeggingen door ambtenaren en wijze benadering door wethouder klachtenprocedure gevolgd.		
3	Ruimtelijk beheer	Communicatie en omgang - er is sprake van willekeurige toepassing van de naleving van regels voor en door de marktcoöplieden.	Gesprek	Informeel
4	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.	Elektronisch contact Telefonisch contact Gesprek Brief met excuses voor wijze afhandeling vraag.	Formeel

Het is in 2023 mogelijk gebleken om afdoende maatregelen te treffen ter afhandeling van deze klachten uit 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 (2023)

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 2023 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 2023 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

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 2023 € 3.520,92. Deze bijdrage was 9,90% hoger dan voor 2022.

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 2023 door de Nationale Ombudsman van 6 februari 2024.

CONCLUSIE

Uit de in 2023 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.

Daarnaast is gebleken dat het niet voor iedereen duidelijk is waar men met welke soort meldingen en/of klachten terecht kan. Medio 2023 is de informatie en de vindplaats op de website van de gemeente hierop aangepast. Op de informatiepagina ‘Klacht indienen’ is verduidelijkt waarover een klacht kan worden ingediend en waar men voor andere klachten/meldingen terecht kan.

AANBEVELINGEN

De in 2023 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. ‘Doe wat je belooft’.
- Wijze van communiceren met de burger. Proactief communiceren en lange doorlooptijd zoveel mogelijk voorkomen. Ben open en transparant.
- Beter 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, 6 februari 2024).

Reusel-De Mierden

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale ombudsman in de periode 1 januari 2023 t/m 31 december 2023 over uw organisatie heeft ontvangen en afgedaan.

Naast een cijfermatig overzicht wordt per klacht, vraag of verzoek aangegeven wanneer en op welke wijze deze is ontvangen en afgedaan. Tevens is een 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 [REDACTED], via [REDACTED]@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Strategisch adviseur lokale ombudsfunctie

Reusel-De Mierden

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	3
Behandeld	3
a. Oplossing door interventie	
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	3
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	

Reusel-De Mierden

Zaaknummer	1632037
Datum ontvangst	23-01-23
Datum afgehandeld	23-03-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	20/4 AFH Klacht gemeente Reusel- de Mierden mbt overlast van verkeersdrempel
Zaaknummer	1714527
Datum ontvangst	19-01-23
Datum afgehandeld	19-03-23
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	verwijzen, informeren en adviseren (binnen mandaat)
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Reusel de Mierden over klachtbehandeling
Zaaknummer	1807340
Datum ontvangst	17-08-23
Datum afgehandeld	20-10-23
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	terugverwijzen voor interne klachtbehandeling
Publicatienummer	
Omschrijving	Klacht over gemeente Reusel-De Mierden over onveilige situatie

Reusel-De Mierden