

Gemeente Scherpenzeel



Jaarverslag klachtenafhandeling 2021

Jaarverslag Klachtafhandeling 2021

Opdrachtgever: gemeente Scherpenzeel
afdeling Bedrijfsvoering

Auteur: Sascha Beekman, klachtcoördinator

Datum: 14 februari 2022

Inhoud

1. INLEIDING.....	3
Geen klacht	3
Jaarlijks verslag	3
2. KLACHTENCOÖRDINATOR.....	3
3. MONDELINGE KLACHTEN	3
4. INTERNE KLACHTBEHANDELING	4
Diagram.	4
Uitleg diagram.....	4
Tabel.	4
Uitleg tabel.	5
5. DOORLOOPTIJD KLACHTBEHANDELING	5
6. KLACHTENBEHANDELING OMBUDSMAN	5
7. INFORMATIE AAN KLAGERS	6
8. JAARLIJKSE PUBLICATIE GEREgistREERDE SCHRIFTELIJKE KLACHTEN	6
9. AANTAL KLACHTEN 2020 TEN OPZICHTE VAN EERDERE JAREN	7
Tabel.	7
10. CONCLUSIE.....	7

1. INLEIDING

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft betrekking op klachtbehandeling en schrijft voor dat een bestuursorgaan zorg moet dragen "voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen".

Gedragingen van personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden daarbij aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan.

De regeling voor de in- en externe klachtbehandeling van de gemeente Scherpenzeel is vastgelegd in de Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2017 (verordening) zoals die door de gemeenteraad in zijn vergadering van 28 september 2017 is vastgesteld.

Geen klacht

Een melding over een losse stoeptegels of een kapotte lantaarnpaal is geen klacht over een gedraging. Natuurlijk doet de gemeente wel iets met deze meldingen, maar niet volgens de klachtenprocedure. Ook kan geen klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of afwijzing van een subsidie. Een inwoner die het hier niet mee eens is, moet dan een bezwaarschrift indienen. Dat is een andere procedure. Een klacht richt zich tegen het gedrag van een medewerker of een bestuurder.

Jaarlijks verslag

Artikel 6, lid 2 onder e van de verordening schrijft voor dat de klachtcoördinator jaarlijks verslag uitbrengt aan de bestuursorganen. Het onderhavige verslag wordt dan ook uitgebracht aan het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en de gemeenteraad van Scherpenzeel.

Het jaarverslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klaagschriften evenals over de wijze waarop in de informele fase met klaagschriften is omgegaan en op de wijze waarop alle klaagschriften zijn behandeld.

2. KLACHTENCOÖRDINATOR

Vanaf 1 augustus 2016 is mevrouw mr. S.M.M. (Sascha) Beekman van de afdeling Bedrijfsvoering klachtcoördinator.

3. MONDELINGE KLACHTEN

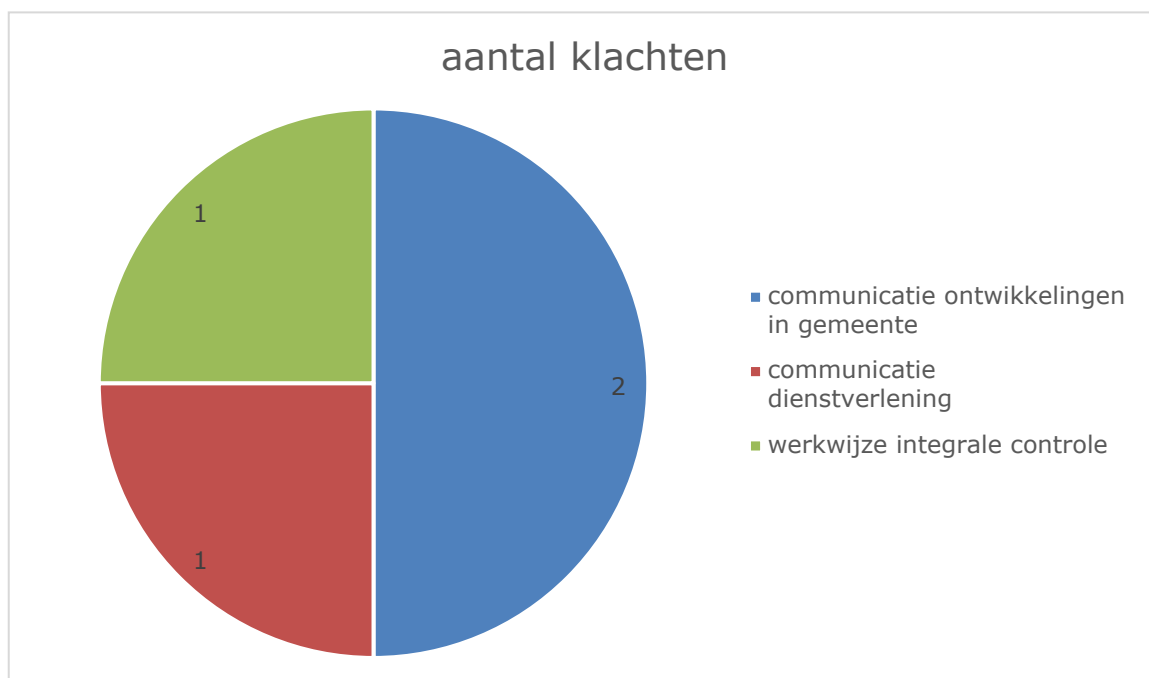
In 2021 is bij de klachtcoördinator géén mondelinge klacht ingediend.

4. INTERNE KLACHTBEHANDELING

In 2021 zijn 4 klachten ingediend. Daarvan kwamen er 3 in aanmerking voor behandeling volgens de procedure van de formele interne klachtbehandeling. Deze klachten werden schriftelijk en via het online contactformulier ingediend. Daarvan betroffen 2 klachten een signaal om de communicatie over ontwikkelingen in de gemeente of over de dienstverlening te verbeteren. En 1 klacht betrof de wijze waarop een integrale controle heeft plaatsgevonden. De klacht die informeel is afgedaan, betrof een signaal om de communicatie over ontwikkelingen in de gemeente te verbeteren.

Diagram.

In onderstaande diagram is de verdeling naar soort klachten weergegeven.

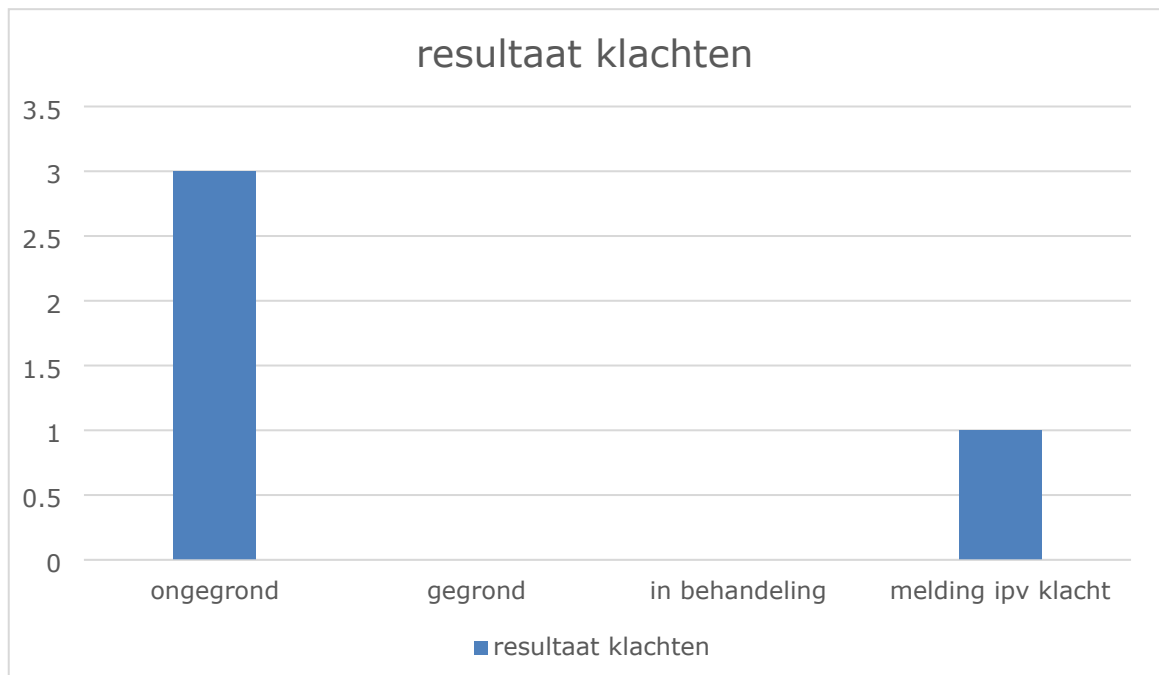


Uitleg diagram. In bovenstaande cirkeldiagram is het aantal per soort klachten in beeld gebracht:

- 2 klachten over communicatie over ontwikkelingen in de gemeente
- 1 klacht over communicatie over dienstverlening van de gemeente
- 1 klacht over een werkwijze bij een integrale controle

Tabel.

Van de drie (3) formeel behandelde klachten zijn de resultaten in onderstaande tabel weergegeven. Eén andere klacht (1), waarbij niet een formeel klachtentraject is gevolgd, is als signaal voor verbetering van de communicatie over de ontwikkelingen binnen de gemeente opgepakt. Deze klacht is afgedaan als melding.



Uitleg tabel. In bovenstaande overzichtstabel zijn de resultaten van de klachten in beeld gebracht:

- 3 klachten zijn ongegrond verklaard
- 1 klacht is afgedaan als melding

5. DOORLOOPTIJD KLACHTBEHANDELING

In artikel 9:11 van de Awb is bepaald dat het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken, of na verdaging, binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift afhandelt. In artikel 3 van de Verordening is deze termijn eveneens opgenomen. Zowel de 3 klachten als de klacht die als melding is aan te merken, zijn binnen deze termijnen afgehandeld.

6. KLACHTENBEHANDELING OMBUDSMAN

In het geval men niet tevreden is met de klachtenbehandeling door de gemeente, staat de weg naar de Nationale Ombudsman open, die vervolgens een onderzoek instelt en tot een oordeel komt.

In 2021 heeft de Nationale Ombudsman 3 klachten uit Scherpenzeel behandeld. De Nationale Ombudsman heeft deze klachten zonder onderzoek afgedaan.

7. INFORMATIE AAN KLAGERS

In het verslagjaar was informatie over de klachtenregeling beschikbaar op onze website.

8. JAARLIJKSE PUBLICATIE GEREgistREERDE SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

Op grond van artikel 9:12a van de Awb moet het bestuursorgaan de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten jaarlijks publiceren. Dit verslag kan na vaststelling door het college en kennisname door de gemeenteraad op de website gepubliceerd worden.

9. AANTAL KLACHTEN 2021 TEN OPZICHTE VAN EERDERE JAREN

Tabel. In onderstaande tabel wordt het aantal klachten per jaar weergegeven over de jaren 2015 tot en met 2021.

Jaar	Klachten bij gemeente	Klachten bij Nationale Ombudsman
2015	2	1
2016	8	4
2017	13	2
2018	10 (waarvan 5 meldingen)	2
2019	13 (waarvan 7 meldingen)	4
2020	7 (waarvan 3 meldingen en 1 van een andere instantie)	2
2021	4 (waarvan 1 melding)	3

In vergelijking met eerdere jaren is het aantal per jaar ontvangen klachten iets gedaald.

10. CONCLUSIE

In het verslagjaar werden 3 klachten formeel behandeld.

Of een klacht formeel behandeld wordt, heeft te maken met de aard en de inhoud van de klacht. Wanneer een klacht bijvoorbeeld betrekking heeft op de bejegening van klager door één of meer medewerkers van de gemeente, kan dat uiteraard niet meer worden teruggedraaid en zal de klacht nader moeten worden onderzocht.

In 2021 zijn 3 klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman. Die klachten heeft de Nationale Ombudsman zonder onderzoek afgedaan.

Uit behandeling van de in 2021 ingediende klachten blijkt dat de wijze van communiceren met burgers erg belangrijk is en constante aandacht behoeft.

Het jaarverslag wordt ter kennisname van de raad gebracht. Na vaststelling van dit jaarverslag door het college, zal de klachtencoördinator hieraan op het intranet aandacht besteden. Tevens wordt het jaarverslag op de gemeentelijke website geplaatst.