

Gemeente Scherpenzeel



Jaarverslag klachtenafhandeling 2022

Jaarverslag Klachtafhandeling 2022

Opdrachtgever: gemeente Scherpenzeel
Team Data & Control

Auteur: Veronique Paantjens, klachtcoördinator

Datum: 5 september 2023

Inhoud

1. INLEIDING.....	3
Geen klacht	3
Jaarlijks verslag	3
2. KLACHTENCOÖRDINATOR.....	3
3. MONDELINGE KLACHTEN	3
4. INTERNE KLACHTBEHANDELING	4
Tabel.	4
Uitleg tabel.	5
5. DOORLOOPTIJD KLACHTBEHANDELING	5
6. KLACHTENBEHANDELING OMBUDSMAN	5
7. INFORMATIE AAN KLAGERS	5
8. JAARLIJKE PUBLICATIE GEREgistREERDE SCHRIFTELIJKE KLACHTEN	5
9. AANTAL KLACHTEN 2022 TEN OPZICHTE VAN EERDERE JAREN	6
Tabel.	6
10. CONCLUSIE.....	6

1. INLEIDING

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gaat over 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 werken 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.

In- en externe klachtafhandeling

De wijze waarop de gemeente de klachten moet behandelen is geregeld in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Dat is de zogenaamde interne klachtbehandeling. De gemeente heeft de algemene zorgplicht om de klacht behoorlijk af te doen.

De procedurele vereisten voor de behandeling van een schriftelijke klacht is:

- de ontvangst van een klacht moet schriftelijk worden bevestigd;
- een klacht moet worden behandeld door iemand die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover wordt geklaagd;
- de klager moet in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord;
- de klacht moet binnen zes weken worden behandeld;
- de klager moet schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de klachtbehandeling.

De verplichting tot het (verder) toepassen van de klachtenprocedure van titel 9.1 van de Awb vervalt zodra de gemeente naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Als een klager niet tevreden is over de klachtbehandeling van de gemeente kan hij de nationale ombudsman benaderen. Dat wordt de externe klachtbehandeling genoemd. De externe klachtbehandeling is geregeld in titel 9.2 van de Awb.

Informele en formele klachtafhandeling

De gemeente behandelt klachten (die zich daarvoor lenen) in eerste instantie op informele wijze. De klachtbehandelaar neemt bij de ontvangst van een klacht (indien mogelijk) direct telefonisch contact op met de klager om tot een oplossing te komen. Soms kan het geven van een nadere toelichting of het aanbieden van excuses voldoende zijn. Als de informele aanpak leidt tot tevredenheid van de klager, wordt dit schriftelijk of per e-mail door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. De klachtprocedure is dan beëindigd.

Als de informele aanpak niet leidt tot tevredenheid van de klager, of de klager stemt niet in met de informele behandeling, dan wordt de klacht op formele wijze behandeld. De klachtbehandelaar bevestigt aan de klager dat de klacht (verder) op formele wijze wordt behandeld.

Bij deze formele klachtbehandeling wordt de klager uitgenodigd voor een (hoor)gesprek.

Geen klacht

Een klacht richt zich tegen een gedraging van een medewerker of een bestuurder. 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, kan dan een bezwaarschrift indienen. Dat is een andere procedure.

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 15 september 2022 is mevrouw mr. V.W.E. (Veronique) Paantjens klachtcoördinator. Tot 1 oktober 2022 was mevrouw mr. S. (Sascha) Beekman klachtcoördinator.

3. MONDELINGE KLACHTEN

In 2022 is bij de klachtcoördinator géén mondelinge klacht ingediend.

4. INTERNE KLACHTBEHANDELING

In 2022 zijn er 4 klachten ingediend. Alle 4 kwamen in aanmerking voor behandeling volgens de procedure van de formele interne klachtbehandeling. Deze klachten werden schriftelijk en via het online contactformulier ingediend. Daarvan betrof 1 klacht een signaal om de communicatie over ontwikkelingen in de gemeente te verbeteren en 1 klacht over de gebrekkige of trage dienstverlening. En bij 2 klachten betrof het de bejegening door een medewerker van de gemeente. Er zijn 3 klachten informeel afgedaan en 1 klacht is formeel afgehandeld.

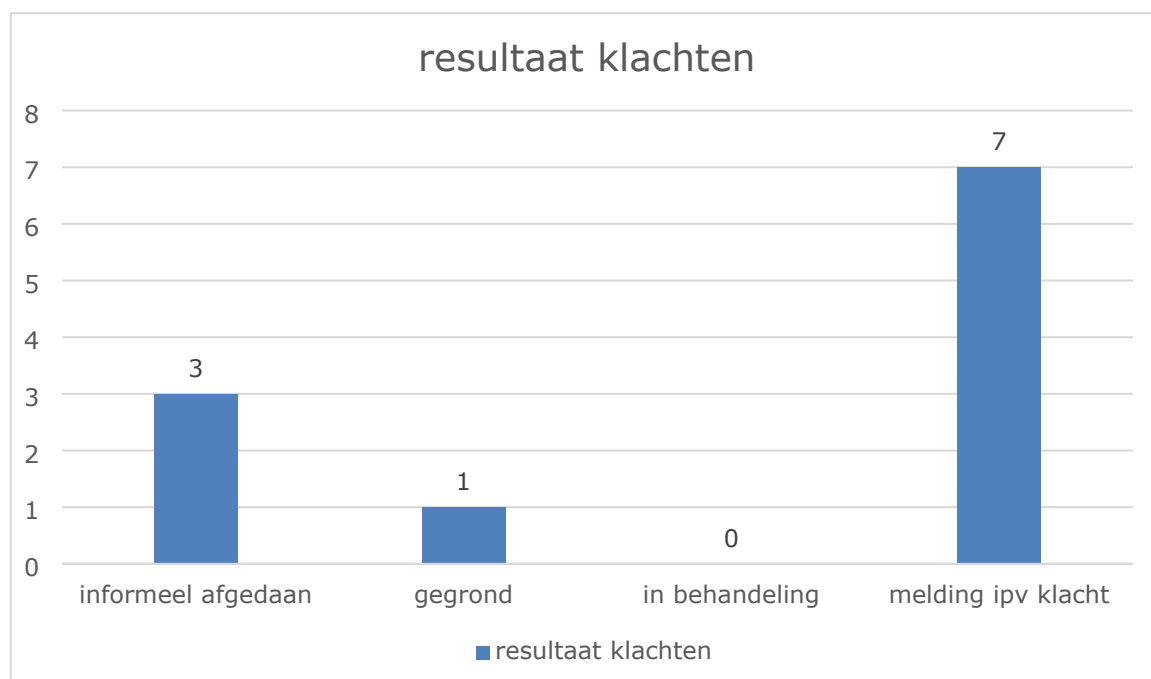
Meldingen die geen klacht zijn

Naast bovenstaande klachten is er een aantal meldingen binnengekomen. Deze meldingen zijn niet te kwalificeren als klacht omdat er geen sprake is van een gedraging van een medewerker maar de burger wil wel zijn of haar onvrede kenbaar maken. Het volgen van een bezwaarprocedure is hiervoor ook niet de geëigende weg want die bedoeling heeft de burger niet of er staat simpelweg geen bezwaar open.

Het gaat hier om 7 meldingen waarvan er 6 zien op de afhandeling van belastingaanslagen. Het gaat dan om de administratieve afhandeling van belastingaanslagen.

Bij 1 melding ging het om het ervaren van geluidsoverlast bij een evenement.

Het resultaat van de klachten is in onderstaande tabel weergegeven.



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

- 3 klachten zijn informeel afgedaan
- 1 klacht was gegrond
- 7 meldingen die geen klacht zijn

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. Bijna alle klachten en meldingen zijn binnen de gestelde termijnen afgehandeld. Bij 1 klacht is de termijn net niet gehaald. Deze is binnen 7 weken afgehandeld zonder verdaging.

6. EXTERNE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE 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 2022 heeft de Nationale Ombudsman geen klachten uit Scherpenzeel behandeld.

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 2022 TEN OPZICHTE VAN EERDERE JAREN

Tabel. In onderstaande tabel wordt het aantal klachten per jaar weergegeven over de jaren 2015 tot en met 2022.

Jaar	Klachten bij gemeente	Klachten bij Nationale Ombudsman
2015	2	1
2016	8	4
2017	13	2
2018	5	2
2019	6	4
2020	3	2
2021	3	3
2022	4	0

In vergelijking met eerdere jaren is het aantal meldingen per jaar gestegen maar het aantal ontvangen klachten blijft ongeveer gelijk. Opvallend is dat er dit jaar geen enkele klacht is ingediend bij de Nationale Ombudsman.

10. CONCLUSIE

In het verslagjaar werden 4 klachten behandeld. Daarvan zijn er 3 klachten informeel afgehandeld en is er 1 formeel afgehandeld.

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 2022 zijn er geen klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Uit behandeling van de in 2022 ingediende klachten en meldingen blijkt dat de wijze van communiceren met burgers erg belangrijk is en constante aandacht behoeft. Ook het tijdig en inhoudelijk juist communiceren met burgers is een aandachtspunt.

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.