



Gemeente
Scherpenzeel

Jaarverslag Klachtenafhandeling 2023



Jaarverslag Klachtenafhandeling 2023

Opdrachtgever: Gemeente Scherpenzeel, Team Data & Control

Auteur: E. Hassink

Datum: augustus 2024



Inhoud

1. Inleiding	4
In- en externe klachtafhandeling	4
Informele en formele klachtafhandeling	4
Geen klacht.....	5
Jaarlijks verslag	5
2. Klachtencoördinator	5
3. Mondelinge klachten	5
4. Interne klachtbehandeling	5
Meldingen die geen klacht zijn.....	5
5. Doorlooptijd klachtbehandeling	6
6. Externe klachtenbehandeling door de ombudsman	6
7. Informatie aan klagers.....	6
8. Jaarlijkse publicatie geregistreerde schriftelijke klachten.....	7
9. Aantal klachten 2023 ten opzichte van eerdere jaren	7
tabel.....	7
10. Conclusie.....	7



1. Inleiding

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) gaat over Klachtbehandeling. De Awb schrijft voor dat een bestuursorgaan (zoals bijvoorbeeld een college) moet zorgen “voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen”.

Gedragingen van personen die werken onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan.

De regeling voor de in- en externe klachtbehandeling van de gemeente Scherpenzeel staat in de Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2017. Deze verordening is door de gemeenteraad op 28 september 2017 vastgesteld.

In- en externe klachtafhandeling

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

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

- de ontvangst van een klacht wordt schriftelijk bevestigd;
- een klacht wordt 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 op de hoogte 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 de klacht tegemoet is gekomen. Als een klager niet tevreden is over de klachtbehandeling van de gemeente kan hij de Nationale Ombudsman benaderen. Dat is de externe klachtbehandeling. De externe klachtbehandeling staat 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 afgelopen.

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 losliggende stoeptegels of een kapotte lantaarnpaal is geen klacht over een gedraging. De gemeente behandelt deze meldingen volgens een andere procedure dan de klachtenprocedure. Een klacht kan ook niet ingediend worden tegen bijvoorbeeld een vergunning of afwijzing van een subsidie. Een inwoner die het hier niet mee eens is, kan dan een bezwaarschrift indienen. Ook 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. Dit verslag wordt 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 klachten en wat hiermee is gedaan.

2. Klachtcoördinator

Tot 1 december 2023 was mevrouw mr. V.W.E. (Veronique) Paantjens klachtcoördinator. Vanaf 4 december 2023 tot eind mei 2024 was dit de heer mr. A.F. (Bert) Weenink.

3. Mondelinge klachten

In 2023 is bij de klachtcoördinator géén mondelinge klacht ingediend.

4. Interne klachtbehandeling

In 2023 zijn er 6 klachten ingediend. Alle klachten werden schriftelijk of via het online contactformulier ingediend.

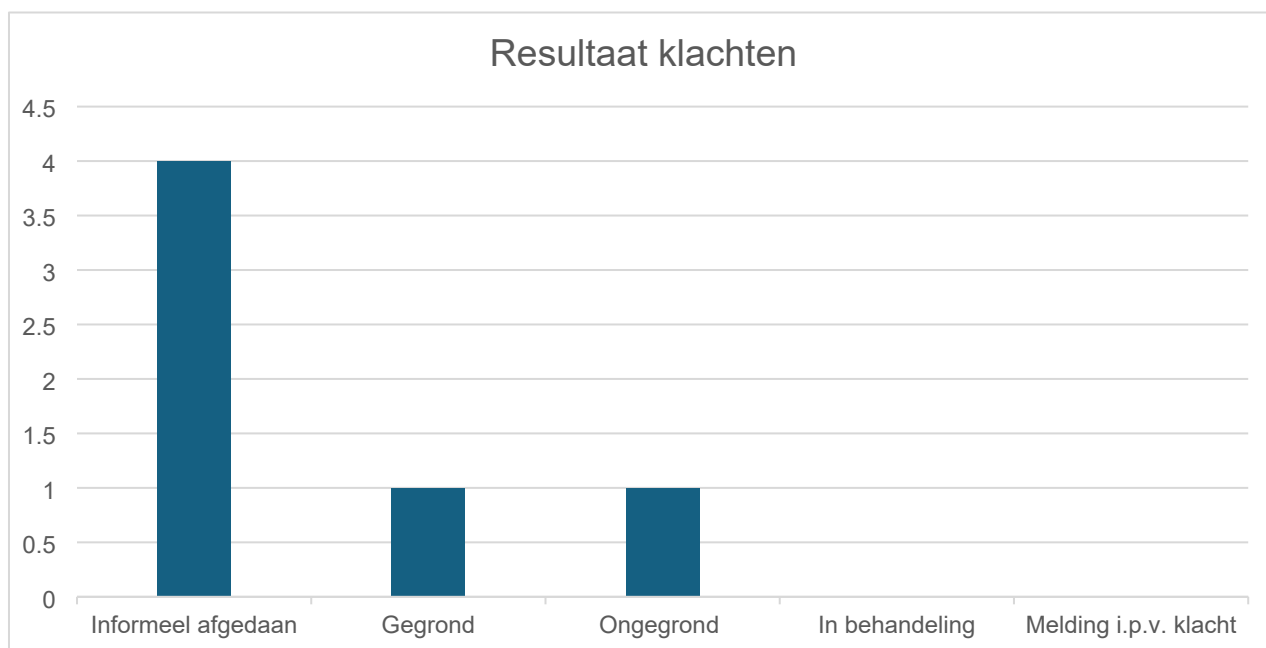
2 klachten zijn op formele wijze afgehandeld. 1 klacht hiervan ging over de te late afhandeling van een brief. Deze klacht is gegrond verklaard. De andere klacht ging over de dienstverlening. Deze klacht is ongegrond verklaard.

4 klachten zijn op informele wijze afgehandeld. 3 klachten betroffen het Sociaal Domein. Het waren klachten over een medewerker, over de termijn waarbinnen een aanvraag energietoeslag is afgehandeld en over de afhandeling van een aanvraag schuldhulpverlening. Tot slot is een klacht over de procedure van een omgevingsvergunning ook op informele wijze afgedaan.

Meldingen die geen klacht zijn

In 2023 zijn er geen meldingen.

Het resultaat van de klachten is in de tabel hieronder aangegeven.



- 4 klachten zijn informeel afgedaan
- 1 klacht was gegrond en 1 klacht ongegrond
- geen meldingen die geen klacht zijn

5. DOORLOOPTIJD KLACHTBEHANDELING

In artikel 9:11 van de Awb wordt bepaald dat het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken, of na verdaging (uitstel), binnen tien weken na de ontvangst van de klacht afhandelt. In artikel 3 van de verordening is deze termijn ook opgenomen. Bijna alle klachten en meldingen zijn binnen de geldende 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 de klager 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 2023 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 wordt na vaststelling door het college en kennisname door de gemeenteraad op de website gezet.



9. AANTAL KLACHTEN 2023 TEN OPZICHTE VAN EERDERE JAREN

Tabel. In onderstaande tabel is het aantal klachten aangegeven over de jaren 2016 tot en met 2023.

Jaar	Klachten bij gemeente	Klachten bij Nationale Ombudsman
2016	8	4
2017	13	2
2018	5	2
2019	6	4
2020	3	2
2021	3	3
2022	4	0
2023	6	0

In vergelijking met eerdere jaren is het aantal ontvangen klachten ongeveer gelijk gebleven.

10. CONCLUSIE

In het verslagjaar zijn 6 klachten behandeld. Daarvan zijn er 4 op informele wijze afgedaan. 2 klachten zijn formeel afgedaan.

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 niet meer worden teruggedraaid. De klacht wordt dan onderzocht.

In 2023 zijn er geen klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Uit behandeling van de in 2023 ingediende klachten 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.

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