

Klachtenverslag gemeente Woensdrecht 2023

1. Inleiding

2. Werkwijze en klachten

2.1. Ingekomen klachten

2.2. Informeel afgehandelde klachten

2.3. Formeel afgehandelde klachten

2.4. Toelichting onbehandelde klachten

2.5 Toelichting overige klachten

2.6. Trends

3. Nationale Ombudsman

4. Regionale klachtencommissie Jeugd

5. Wet open overheid en klachtenregistratie

1. Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) verplicht bestuursorganen zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over haar gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Een burger kan bij de gemeente een klacht indienen over de wijze waarop hij of zij is behandeld. Het gaat hier om onheuse bejegening.

Klachten worden in behandeling genomen door de klachtbehandelaars van de gemeente. Klachten die geen betrekking hebben op bestuursorganen en personen, bijvoorbeeld klachten die zien op onvrede over zaken in de openbare ruimte, zijn geen klachten in de zin van de Awb, hoewel deze wel vaak met het klachtformulier op de website worden ingediend. Deze worden doorgezet naar de betrokken teams als melding of verzoek.

Na afhandeling kan de klager, wanneer hij niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling, zich in tweede instantie wenden tot de Nationale Ombudsman. Klachten over jeugdprofessionals worden in eerste instantie door de regionale Klachtencommissie Jeugd behandeld, in afwijking van de reguliere procedure.

In dit verslag treft u een overzicht van het aantal ingekomen en behandelde klachten over het jaar 2023.

2. Werkwijze en klachten

De basis voor klachtbehandeling ligt in hoofdstuk 9 van de Awb.

In de Klachtenregeling gemeente Woensdrecht 2022 is dit nader uitgewerkt.

2.1 Ingekomen klachten

In 2023 zijn er 16 klachten ontvangen. In vergelijking met vorige jaren:

2021: 24 klachten

2022: 31 klachten

Er zijn uit 2022 geen klachten weergegeven. Uit het jaarverslag klachten 2022 blijkt ook geen overloop naar 2023.

Tabel 1 Ingekomen klachten per bestuursorgaan of team

Team/Bestuursorgaan	Aantal	Formele afhandeling	Informele afhandeling	Niet in behandeling
College van B&W				
Burgemeester				
Publieksplein	3	1	2	
Staf	1	1		
Afdeling OBB (projectmanagement)	1		1	
Leefomgeving	3		3	
Wijk en Dorpsbeheer	2		2	
Zorg en ondersteuning	1		1	
Maatschappelijke Ontwikkeling				
Informatie & Ondersteuning				
Mens & Middelen				
Niet in behandeling genomen	5			5
Totaal	16	2	9	5
Overloop van klachten van 2023 naar 2024	5			

Van vijf klachten is de behandeling overgelopen naar 2024.

De afhandeling hiervan zal in het jaarverslag klachtenverslag 2024 toegelicht worden.

2.2 *Informeel afgehandelde klachten*

Wanneer een klacht binnenkomt en door de klachtbehandelaar wordt gekwalificeerd als een klacht, wordt door de klachtbehandelaar binnen twee werkdagen telefonisch contact opgenomen met de klager en, indien direct nodig, de beklagde. De klager wordt uitgenodigd om de klacht toe te lichten. In de meeste gevallen is de klager tevreden met het kunnen vertellen van het ongenoegen en wellicht wat uitleg van de klachtbehandelaar. In sommige gevallen wordt contact gelegd tussen klager en beklagde.

Een dergelijke informele behandeling heeft de voorkeur boven een formele behandeling. Afgezien van de tijd die een dergelijke behandeling vergt, is het ook zo dat de klachten dan wat langer liggen en klagers gaan “vastzitten” in de klacht. Een snel contact helpt vaak om de ongenoegens weg te nemen, zodat een formele behandeling niet meer nodig is.

Klachten over Wmo- en jeugdprofessionals worden als eerste door de kwaliteitsmedewerkers opgepakt. De werkwijze is eender. Leidt de informele behandeling niet tot de gewenste oplossing, dan verzorgen de klachtbehandelaars de formele behandeling van klachten over Wmo-collega's. De klachten over jeugdprofessionals worden door de regionale Klachtencommissie Jeugd behandeld (zie hoofdstuk 4).

2.3 *Formeel afgehandelde klachten*

Er zijn twee klachten formeel behandeld. Dat wil zeggen dat een informele behandeling niet het resultaat heeft geleverd wat partijen wensten. De klagers en de beklagde medewerkers zijn uitgenodigd door de klachtbehandelaar. In een gezamenlijk gesprek zijn de klachten toegelicht. De beklagde medewerkers hebben een reactie gegeven, waarna de klachtbehandelaar een advies heeft geformuleerd over de klacht. Het advies is voorgelegd aan het college dat uiteindelijk het besluit op de klacht heeft genomen.

De eerste formele klacht ziet op het Publieksplein. Meer specifiek over een gebrek aan communicatie en terugkoppeling aan klager en dat er weinig gevoel van urgentie bij de gemeente zou heersen bij een bepaalde aanvraag. Het college heeft besloten deze klacht gegrond te verklaren. Er zijn ook door het college excuses aangeboden en diverse beleidsmatige veranderingen geïmplementeerd als gevolg van deze klacht.

De tweede formele klacht ziet op een gedraging door een teammanager. Deze klacht was per ultimo 2023 nog in behandeling.

2.4 *Toelichting onbehandelde klachten*

Vijf van de klachten zijn (uiteindelijk) niet in behandeling genomen.

Deze vijf klachten zijn ingediend door een veelmelder. Dit is in het klachtenrapport van 2022 verder toegelicht. Het gaat om dezelfde veelmelder. De gemeente staat nog wel in contact met de veelmelder en daar zijn ook klachtenbehandelaren bij betrokken.

2.5 *Toelichting overige klachten*

Er zijn uiteindelijk negen informele klachten in behandeling genomen.

Vier van de negen klachten waren per ultimo 2023 nog in behandeling.

Een klacht over de buitendienst is ook weer door de buitendienst opgelost. Er was troep achtergelaten die weer is opgeruimd.

Een klacht met betrekking tot parkeren is opgelost door intern communicatie te delen over de klacht bij de relevante ambtenaren in de hoop dat ze hier van konden leren. Klager kon zich vinden in deze oplossing.

Een klacht over het Publieksplein is naar tevredenheid opgelost door te borgen dat een aanvraag nog tijdig kon plaatsvinden. Deze zag op een afspraak die online gemaakt was, maar vervolgens toch door de gemeente was afgezegd met nadelige gevolgen voor klager.

Bij twee klachten is de behandeling in overleg met klagers niet doorgezet omdat de onvrede over (beleidsmatige) inhoud bleek te gaan en niet om een gedraging van een medewerker. Deze signalen worden wel serieus genomen, maar zijn niet geschikt voor verdere behandeling door de klachtenbehandelaar.

2.6 Trends

Er is sprake van een afname in klachten in absolute aantallen. Een precieze oorzaak is hiervoor niet aan te duiden. Dit is wel meer in lijn met de hoeveelheid klachten voor de coronajaren. Zo waren er in 2020 nog dertien klachten.

Er zijn beduidend minder klachten over Wijk en Dorpsbeheer en het Publieksplein. Voor de daling bij Wijk en Dorpsbeheer is een mogelijke verklaring een voortvarende aanpak door het team. Dit is in het klachtenrapportage van 2022 al benoemd als een positief punt. Voor de daling bij het Publieksplein is een mogelijke verklaring dat er in 2022 en begin 2023 een formele klacht deels en een formele klacht geheel gegrond zijn gebleken. Dit heeft beleidsmatige veranderingen tot gevolg gehad die mede als doel hadden het verminderen van klachten.

Er zijn (alleen) bij Leefomgeving meer klachten, van één in 2022 naar drie in 2023. Een exacte verklaring is lastig. Het is echter niet een uitzonderlijk aantal als vergeleken met de cijfers van 2021 (drie klachten bij Leefomgeving) en 2022 (negen klachten).

3. Nationale ombudsman

Op het moment dat een klacht formeel behandeld is en heeft geleid tot een besluit op de klacht, kan klager zich wanneer hij/zij het er niet mee eens is, wenden tot de Nationale ombudsman. Hiervan is in 2023 geen gebruik gemaakt.

4. Regionale klachtencommissie Jeugd

Bij de inwerkingtreding van de Jeugdwet is ten behoeve van klachten over de toegang tot jeugdhulp en de jeugdprofessionals een regionale klachtencommissie ingesteld. Hoewel de informele behandeling bij de gemeente ligt, zorgt deze commissie voor advisering over klachten die niet informeel zijn opgelost. De gemeentelijke klachtbehandelaars vormen hier het secretariaat van de commissie. In de gemeente is dit nog niet voorgekomen. In sommige regiogemeenten een beperkt aantal maal.

In de Klachtenregeling Jeugd van de gemeente is bepaald dat de commissie jaarlijks een verslag ter kennisname brengt aan het college. Dit verslag is als bijlage aan dit verslag gehecht.

5. Wet open overheid - klachtenregister

Per 1 mei 2022 is de Wet open overheid als vervanger van de Wet openbaarheid van bestuur in werking getreden. Kort gezegd moeten bestuursorganen meer actief informatie delen. Dit hoeft niet in één keer, er geldt een fasering in het actief openbaar moeten maken van documenten.

In artikel 3.3, tweede lid, onder 1, van de wet is bepaald dat ‘*schriftelijke oordelen in klachtprocedures als bedoeld in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht*’ actief openbaar gemaakt moeten worden. Dit betreft gelet op de wetsgeschiedenis niet enkel de oordelen over de klacht maar ook de klacht en een eventueel verslag, de inhoud van de klacht, het betreffende organisatieonderdeel, de functiebenaming van de ambtenaar over wie is geklaagd en de wijze van afhandeling door het bestuursorgaan.

In artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht is voorts bepaald: *Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten.*

De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

De klachten worden geregistreerd, maar de jaarlijkse publicatie geschiedt via de openbaarmaking van het jaarverslag, echter dit voldoet niet aan de eisen die de Awb hier aan stelt. In 2024 zal, gelet op het bepaalde in de Woo en de Awb een gecombineerd systeem worden ontwikkeld ten aanzien van het register en het openbaar maken de klachten.