



gemeente
Zuidplas

JAARVERSLAG KLACHTENAFHANDELING 2020

GEMEENTE ZUIDPLAS



Inhoudsopgave:

Het indienen van een klacht	pagina 3
Gemeentelijke regelgeving	pagina 3
Toetsen ontvankelijkheid	pagina 3
Informele afdoening	pagina 4
Aantal klachten in 2020 (interne procedure)	pagina 4-5
Vergelijking met voorgaande jaren	pagina 5
Externe procedure: Nationale ombudsman	pagina 6
Vergelijking met voorgaande jaren	pagina 6
Conclusies	pagina 6-7



Jaaroverzicht klachten 2020

Het indienen van een klacht (interne procedure)

Artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat een ieder het recht heeft een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan (een ambtenaar), wordt daarbij aangemerkt als een gedraging van een bestuursorgaan.

Gemeentelijke regelgeving

Alvorens een klacht bij de Nationale Ombudsman kan worden ingediend, moet er eerst worden geklaagd bij het bestuursorgaan/de ambtenaar, over wie de klacht gaat. Op 4 en 5 januari 2010 is door de gemeenteraad, resp. het college en de burgemeester de “Klachtenverordening gemeente Zuidplas 2010” vastgesteld. De gemeentesecretaris heeft vervolgens op grond van artikel 10 van de verordening op 27 januari 2010 de “Procedurerichtlijn klachtenbehandeling gemeente Zuidplas 2010” vastgesteld. Op basis van beide regelingen neemt de klachtencoördinator ingediende klachten in behandeling en hoort betrokkenen. Uiteindelijk beslist de gemeentesecretaris of de klacht gegrond is of niet.

Toetsen ontvankelijkheid

Voordat een klacht in behandeling wordt genomen, wordt altijd eerst de ontvankelijkheid getoetst. Een klachtbrief dient op grond van artikel 4 van de verordening ondertekend te zijn en de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, te bevatten. Als de klachtbrief daaraan niet voldoet, verzoekt de klachtenfunctionaris de klager schriftelijk om het klaagschrift binnen een gestelde termijn aan te vullen. Als de klager daar niet of niet op tijd aan voldoet, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard en hoeft deze niet te worden behandeld.

Verder bepaalt artikel 9:7 van de Awb dat het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:

1. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die al is behandeld;
2. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
3. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
4. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld. Tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
5. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest, of
6. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.



Informele afdoening

Wanneer een klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen, zal de klachtencoördinator conform het bepaalde in de Procedurerichtlijn altijd eerst in overleg treden met het (cluster)hoofd van de afdeling onder wiens verantwoordelijkheid de beklaagde ambtenaar werkzaam is. Doel van het overleg is om te bezien of het mogelijk is de klacht informeel af te doen door telefonisch contact op te nemen of in gesprek te gaan met de klager om het probleem van de klager zo snel mogelijk op te lossen. Informeel afdoen geschiedt altijd met instemming van de klager. Is de klager na afloop van het informele contact nog niet tevreden, dan wordt de klacht alsnog formeel in behandeling genomen.

Aantal klachten in 2020 (interne procedure)

In 2020 zijn 104 klachten ingediend en behandeld. Van deze klachten werden er 92 informeel en 6 formeel afgedaan. Vier klachten zijn ter afdoening doorgezonden naar de Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH). Eén klacht is naar de politie doorgezonden en één klacht is doorgezonden naar de gemeenteraad. Van de formele afgedane klachten zijn twee klachten als ongegrond en drie klachten als niet-ontvankelijk beoordeeld. Eén klacht bleek niet objectief te kunnen worden beoordeeld.

Afdeling	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Overig	Totaal
Dienstverlening	17			17
Samenleving	10			10
Ruimte	47	2	4	53
Bedrijfsvoering	4	1		5
BCV (OOV)	14	1	1	16
College/raad		2	1	3
Totaal	92	6	6	104

Formeel afgedane klachten	Geground	Ongegrond	Niet-ontvankelijk	Niet te beoordelen	Totaal
Dienstverlening					
Samenleving					
Ruimte		1		1	2
Bedrijfsvoering			1		1
BCV (OOV)		1			1
College/raad			2		2
Totaal		2	3	1	6



Inhoud van de klacht	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Overig	Totaal
Geen reactie op brief/ e-mail/melding of terugbel- verzoek	31	1		32
Onjuiste en/of trage besluitvormingsprocedure	15	2	3	20
Bejegening in (telefoon)gesprek	2			2
Onjuist of incorrect feitelijk optreden	22	2	2	26
Onvolledige of onjuiste schriftelijke of mondelinge informatie	6			6
Niet nakomen toezegging	6	1		7
Slechte service	8		1	9
Uitvoering doelgroepen- vervoer	2			2
Totaal	92	6	6	104

Vergelijking met voorgaande jaren

Kalenderjaar	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Overig	Totaal
2016	35	8	6	49
2017	80	4	3	87
2018	72	3	5	80
2019	82	5	5	92
2020	92	6	6	104

Kalenderjaar	Gegronnd	Ongegrond	Niet-ontvankelijk	Niet te beoordelen	Totaal
2016	3	5			8
2017	1	3			4
2018		2		1	3
2019	2	3			5
2020		2	3	1	6



Externe procedure: Nationale Ombudsman

Wanneer een klager niet tevreden is met de afhandeling van zijn of haar klacht via de interne procedure, kan hij tot een jaar na de dagtekening van de afdoeningsbrief een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

In 2020 is geen enkele klacht inhoudelijk onderzocht door de Nationale ombudsman, nadat de klacht via de interne procedure was afgedaan. De klachten die zijn ingediend bij de Nationale ombudsman, zijn ofwel door de Nationale ombudsman niet in behandeling genomen, ofwel ter behandeling doorgestuurd naar de gemeente, omdat de interne procedure nog niet was doorlopen.

Vergelijking met voorgaande jaren

	Geground	Ongegrond	Geen nader onderzoek	Bemiddelings-gesprek	Totaal
2016					0
2017					0
2018					0
2019					0
2020					0

Conclusies

Het totaal aantal ingediende klachten is, net als in voorgaande jaren, licht gestegen.

De meeste in 2020 ingediende klachten (88%) zijn met toestemming en naar tevredenheid van de klager informeel afgedaan, waarbij gestreefd is naar het snel oplossen van het onderliggende probleem.

Van de formeel afgedane klachten (5%) zijn twee klachten ongegrond, is één klacht als niet te beoordelen aangemerkt en zijn drie klachten als niet ontvankelijk beoordeeld. Er is geen enkele klacht formeel gegrond verklaard.

Er zijn dit jaar wederom geen klachten ingediend bij de Nationale ombudsman.