



gemeente
Zuidplas

JAARVERSLAG KLACHTENAFHANDELING 2017

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 2017 (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 2017

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 tegen 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 beklagde ambtenaar werkzaam is. Doel van het overleg is om te bezien of het mogelijk is de klacht informeel af te doen. Informeel afdoen geschiedt altijd met instemming van de klager. Is de klager na afloop nog niet tevreden, dan wordt de klacht alsnog formeel in behandeling genomen.

Aantal klachten in 2017 (interne procedure)

In 2017 zijn 87 klachten ingediend en behandeld. Van deze klachten werden er 80 informeel en 4 formeel afgedaan. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen en ter afdoening doorgezonden naar een andere overheidsorganisatie (ODMH/IJsselgemeenten). Eén klacht tegen een handhavingshandeling kon niet in behandeling worden genomen, omdat de betreffende handeling niet door een handhaver van de gemeente bleek te zijn uitgevoerd en niet duidelijk was welke overheidsorganisatie wel handhavend had opgetreden. Van de formele afgedane klachten is 1 klacht als gegrond en zijn 3 klachten als ongegrond beoordeeld.

Afdeling	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Ingetrokken of doorgezonden	Totaal
Dienstverlening	13			13
Samenleving	11	1	1	13
Ruimte	53	1	2	56
Bedrijfsvoering		1		1
Strategie en Beleid	3			3
College/raad		1		1
Totaal	80	4	3	87

Formeel afgedane klachten	Gegrond	Ongegrond	Totaal
Dienstverlening			
Samenleving	1	1	2
Ruimte		1	1
Bedrijfsvoering			
Strategie en Beleid			
College/raad		1	1
Totaal	1	3	4



Inhoud van de klacht	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Overig	Totaal
Geen reactie op brief/ e-mail/melding of terugbel- verzoek	21			21
Onjuiste en/of trage besluitvormingsprocedure	17	2	1	20
Bejegening in (telefoon)gesprek	1			1
Onjuist of incorrect feitelijk optreden	40	1	2	43
Onjuiste schriftelijke of mondelijke informatie	2			2
Totaal	81	3	3	87

Vergelijking met voorgaande jaren

Kalenderjaar	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Overig	Totaal
2010	7	8	9	24
2011	22	2		24
2012	16	11		27
2013	27	10	3	40
2014	24	5	4	33
2015	30	7	3	40
2016	35	8	6	49
2017	80	4	3	87

Kalenderjaar	Gegronnd	Ongegrond	Totaal
2010	4	4	8
2011		2	2
2012	7	2	11
2013	5	5	10
2014		5	5
2015	3	4	10
2016	3	5	14
2017	1	3	4



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 2017 is er geen enkele klacht voorgelegd aan 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 doorgestuurd naar de gemeente ter behandeling via de interne procedure.

Vergelijking met voorgaande jaren

	Geground	Ongegrond	Geen nader onderzoek	Bemiddelings-gesprek	Totaal
2010			1		1
2011			1		1
2012		1	1		2
2013		1	1	1	3
2014			1	1	2
2015					0
2016					0
2017					0

Conclusies

De meeste in 2017 ingediende klachten 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 was er 1 geground en waren er 3 ongegrond. Bij alle formeel afgedane klachten heeft de informele procedure niet tot het gewenste resultaat geleid.

Het aantal klachten is wederom gestegen en zelfs bijna verdubbeld. Eén oorzaak voor de toename van het aantal klachten is de openstelling van een digitaal klachtenformulier via de website. Van dit formulier wordt veel gebruik gemaakt.

De meeste klachten hebben betrekking op de afdeling Ruimte. Opvallend is dat veel klagers aangeven dat zij een melding hebben gedaan in de Melddesk en dat zij vervolgens zien dat de melding als afgehandeld staat vermeld in het systeem, terwijl het gemelde probleem niet is opgelost. Vaak is een reparatie of onderhoudsklus dan wel aangemeld bij een aannemer of onderhoudsbedrijf die de werkzaamheden op een later tijdstip zal uitvoeren, maar wordt dit niet



met de melder gecommuniceerd. Een aantal klachten ziet ook op de wijze van uitvoeren van uitbestede werkzaamheden. Deze klachten worden door medewerkers van de afdeling Ruimte vaak snel opgelost in overleg met het betrokken bedrijf.

Gemeente breed heeft een aantal klachten betrekking op het niet reageren op een brief of niet (op tijd) terugbellen, dan wel op trage besluitvorming. Deze klachten staan dikwijls in relatie tot de werkdruk van medewerkers.

Een relatief groot aantal klachten bij de afdeling Samenleving ziet op het niet goed uitvoeren van ritten in het kader van het CVV of het leerlingenvervoer. Deze klachten horen eigenlijk thuis bij de vervoerder of de Stichting CVV. Maar deze klachten zijn ook de verantwoordelijkheid van de gemeente op het moment dat de vervoerder deze klachten niet afdoende oplost. Medewerkers van de afdeling Samenleving zijn het afgelopen jaar meerdere keren in overleg getreden met de vervoerders en de Stichting CVV om deze problemen opgelost te krijgen.

Twee klachten hadden betrekking op het verloop van de verkiezingen. Deze klachten zijn informeel opgelost en de bevindingen van die klachten hebben geleid tot overleg met stembureauleden.

Eén klacht had betrekking op het handelen van een wethouder in het kader van een bijstandsdossier. Deze klacht is formeel behandeld en ongegrond verklaard.

Eén klacht had betrekking op de leerplicht. Deze klacht is ook formeel behandeld en gegrond verklaard.