



gemeente  
**Zuidplas**

## **JAARVERSLAG KLACHTENAFHANDELING 2018**

**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 2018 (interne procedure)	pagina 4-5
Vergelijking met voorgaande jaren	pagina 5-6
Externe procedure: Nationale ombudsman	pagina 6
Vergelijking met voorgaande jaren	pagina 6
Conclusies	pagina 7

## **Jaaroverzicht klachten 2018**

### *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. Uiteindelijke 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 2018 (interne procedure)*

In 2018 zijn 80 klachten ingediend en behandeld. Van deze klachten werden er 72 informeel en 3 formeel afgedaan. Eén klacht is buiten behandeling gesteld, omdat de klager niet meer reageerde op verzoeken om nadere informatie aan te leveren. Eén klacht is ingetrokken. Drie klachten zijn ter afdoening doorgezonden naar een andere overheidsorganisaties (ODMH/ IJsselgemeenten/politie). Van de formele afgedane klachten zijn geen klachten als gegrond en zijn 2 klachten als ongegrond beoordeeld. Eén klacht was niet te beoordelen vanwege een gebrek aan feitelijke informatie.

Afdeling	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Overig	Totaal
Dienstverlening	18		2	20
Samenleving	8		1	9
Ruimte	33	1	2	36
Bedrijfsvoering	2			2
Strategie en Beleid (OOV)	11	1		12
College/raad		1		1
<b>Totaal</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>80</b>

Formeel afgedane klachten	Gegrond	Ongegrond	Niet te beoordelen	Totaal
Dienstverlening				
Samenleving				
Ruimte			1	1
Bedrijfsvoering				
Strategie en Beleid		1		1
College/raad		1		1
<b>Totaal</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>



Inhoud van de klacht	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Overig	Totaal
Geen reactie op brief/ e-mail/melding of terugbel- verzoek	16			16
Onjuiste en/of trage besluitvormingsprocedure	20	2	1	23
Bejegening in (telefoon)gesprek				
Onjuist of incorrect feitelijk optreden	15	1	3	19
Onvolledige of onjuiste schriftelijke of mondelinge informatie	7			7
Niet nakomen toezegging	8		1	9
Slechte service	3			3
Uitvoering doelgroepen- vervoer	3			3
<b>Totaal</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>80</b>

*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
2018	72	3	5	80



Kalenderjaar	Geground	Ongegrond	Totaal
2010	4	4	8
2011		2	2
2012	7	2	9
2013	5	5	10
2014		5	5
2015	3	4	7
2016	3	5	8
2017	1	3	4
2018		2	2

*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 2018 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
2018					0



### *Conclusies*

De meeste in 2018 ingediende klachten (90%) 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 (3%) was geen enkele klacht gegrond en zijn twee klachten als ongegrond beoordeeld. Eén klacht kon niet worden beoordeeld, omdat niet objectief vastgesteld kon worden wat er precies in een gesprek was gezegd en welke bewoordingen daarbij zijn gebruikt. Het aantal klachten is vergelijkbaar met vorig jaar. De stijging van het aantal klachten vanaf vorig jaar is het gevolg van het openstellen van een digitaal klachtenformulier op de website van de gemeente. Van dit formulier wordt veel gebruik gemaakt.

Inhoudelijk valt op dat er regelmatig geklaagd wordt over het niet reageren op brieven, e-mails of meldingen, dan wel het niet nakomen van toezeggingen ten aanzien van nadere berichtgeving naar aanleiding van een vraag van de klager. In een deel van die gevallen is er wel een actie vanuit de gemeente ingezet, maar is te weinig met de inwoner gecommuniceerd over de ingezette actie. In een ander deel van de gevallen is daadwerkelijk niet tijdig gereageerd op de brieven, e-mails en meldingen. Meestal is de oorzaak werkdruk, in een enkel geval belandde de brief of e-mail in de digitale werkvoorraad of e-mailbox van een medewerker die niet langer bij de gemeente werkzaam was of met (ziekte)verlof was.

Opvallend is verder dat een relatief groot deel van de klachten betrekking heeft op een besluitvormingsproces. Er wordt ten aanzien van een ingediende aanvraag of verzoek geklaagd over trage of uitblijvende besluitvorming. Bij de afgifte van paspoorten wordt geklaagd over het onterecht afkeuren van pasfoto's. Ook wordt geklaagd over de informatievoorziening en de service vanuit de gemeente. Sommige klachten hebben betrekking op de openingstijden van onze locaties (publieksbalie en het afvalbrengstation). Medewerkers van de betrokken afdelingen Dienstverlening en Ruimte hebben deze klachten informeel en naar tevredenheid van de klager opgelost.

Een toenemend aantal klachten heeft betrekking op de handhavingsmedewerkers van het team Openbare orde en veiligheid (OOV). Dit komt deels door de intensivering van de feitelijke handhaving, deels komt dit doordat handhavend optreden leidt tot een voor de inwoner negatief besluit, te weten een bekeuring. Ook door het team OOV zijn deze klachten informeel afgehandeld. De meeste klagers zien na extra uitleg over de regelgeving, de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen en/of de rechtmatigheid van de handhaving af van de verdere behandeling van hun klacht.

Evenals vorig jaar zien drie klachten op de wijze waarop een door de gemeente gecontracteerde organisatie het doelgroepenvervoer uitvoert. De vervoerder is contractueel gezien zelf verantwoordelijk voor de afwikkeling van klachten. Maar wanneer een inwoner klaagt dat een klacht indienen bij de vervoerder niet helpt, wordt er vanuit de afdeling Samenleving met succes bemiddelend opgetreden.

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