



gemeente  
**Zuidplas**

## **JAARVERSLAG KLACHTENAFHANDELING 2019**

**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 2019 (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 2019**

### *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 beklagde 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 2019 (interne procedure)*

In 2019 zijn 92 klachten ingediend en behandeld. Van deze klachten werden er 82 informeel en 5 formeel afgedaan. Eén klacht is ingetrokken. Eén klacht is buiten behandeling gesteld, omdat de klager niet meer reageerde op verzoeken om nadere informatie aan te leveren. Eén klacht is slechts ter kennisname aan de gemeente toegestuurd, maar is formeel ingediend bij GR IJsselgemeenten en ook door die organisatie beoordeeld. Eén klacht bleek geen klacht, maar een informatieverzoek en is als zodanig ook afgehandeld door de afdeling Ruimte. Eén klacht is ter afdoening doorgezonden naar de Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH). Van de formele afgedane klachten zijn 2 klachten als gegrond en zijn 3 klachten als ongegrond beoordeeld.

<b>Afdeling</b>	<b>Informeel afgedaan</b>	<b>Formeel afgedaan</b>	<b>Overig</b>	<b>Totaal</b>
Dienstverlening	19	1	1	<b>21</b>
Samenleving	4	2	2	<b>8</b>
Ruimte	40	2	2	<b>44</b>
Bedrijfsvoering	7			<b>7</b>
Strategie en Beleid (OOV)	12			<b>12</b>
College/raad				
<b>Totaal</b>	<b>82</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>92</b>

<b>Formeel afgedane klachten</b>	<b>Gegrond</b>	<b>Ongegrond</b>	<b>Niet te beoordelen</b>	<b>Totaal</b>
Dienstverlening		1		<b>1</b>
Samenleving		2		<b>2</b>
Ruimte	2			<b>2</b>
Bedrijfsvoering				
Strategie en Beleid (OOV)				
College/raad				
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>3</b>		<b>5</b>



Inhoud van de klacht	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Overig	Totaal
Geen reactie op brief/ e-mail/melding of terugbel- verzoek	27		2	29
Onjuiste en/of trage besluitvormingsprocedure	26	2	1	29
Bejegening in (telefoon)gesprek	12	3	2	17
Onjuist of incorrect feitelijk optreden	6			6
Onvolledige of onjuiste schriftelijke of mondelinge informatie	2			2
Niet nakomen toezegging	5			5
Slechte service	2			2
Uitvoering doelgroepen- vervoer	2			2
<b>Totaal</b>	<b>82</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>92</b>

*Vergelijking met voorgaande jaren*

Kalenderjaar	Informeel afgedaan	Formeel afgedaan	Overig	Totaal
2015	30	7	3	40
2016	35	8	6	49
2017	80	4	3	87
2018	72	3	5	80
2019	82	5	5	92

Kalenderjaar	Gegronnd	Ongegronnd	Totaal
2015	3	4	7
2016	3	5	8
2017	1	3	4
2018		2	2
2019	2	3	5



*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 2019 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*

	<b>Geground</b>	<b>Ongegrond</b>	<b>Geen nader onderzoek</b>	<b>Bemiddelings-gesprek</b>	<b>Totaal</b>
2015					<b>0</b>
2016					<b>0</b>
2017					<b>0</b>
2018					<b>0</b>
2019					<b>0</b>

*Conclusies*

De meeste in 2019 ingediende klachten (89%) 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 gegrond en zijn drie klachten als ongegrond beoordeeld. Het totaal aantal klachten is vergelijkbaar met vorig jaar.

In het algemeen valt inhoudelijk op dat er, evenals in voorgaande jaren, 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. Bij de afdeling Ruimte, onderdeel "meldingen openbare ruimte" gaat het dan met name om ingezette acties vanuit de gemeente waarover te weinig met de inwoners is gecommuniceerd en in een aantal gevallen het daadwerkelijk niet tijdig reageren op brieven, e-mails en meldingen. Het niet tijdig reageren op sommige meldingen bleek te zijn veroorzaakt door een systeemtechnische fout. Ten aanzien van de stabiliteit van het systeem zijn inmiddels acties uitgezet door o.a. ICT .

Evenals vorig jaar heeft een aantal klachten 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. Sommige klachten betroffen juist te weinig handhavend optreden. Alle klachten zijn door het team OOV informeel afgedaan door in gesprek te gaan met de klager.



gemeente  
**Zuidplas**

Er zijn in 2019 ook een aantal klachten ontvangen over de handelwijze van medewerkers van het afvalbrengrstation in Nieuwerkerk aan den IJssel. De klachten zijn informeel afgedaan en besproken met de verantwoordelijken van het bedrijf dat het afvalbrengrstation beheert.

Een aantal klachten betrof het handelen vanuit het sociaal team. Twee formeel afgehandelde klachten zijn ongegrond verklaard.

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