



gemeente
Zuidplas

JAARVERSLAG KLACHTENAFHANDELING 2021

GEMEENTE ZUIDPLAS



Inhoudsopgave:

Hoofdstuk 1: de klachtenprocedure	pagina 3
Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2021	pagina 5
Hoofdstuk 3: externe klachtenprocedure bij Nationale Ombudsman	pagina 7
Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster	pagina 8
Hoofdstuk 5: conclusies	pagina 12



Hoofdstuk 1: de klachtenprocedure

1.1 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.

1.2 Gemeentelijke regelgeving

Alvorens een klacht bij de Nationale Ombudsman kan worden ingediend, moet er eerst worden geklaagd bij het bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de gedraging waarover wordt geklaagd. Op 4 en 5 januari 2010 is door de drie bestuursorganen van de gemeente (de gemeenteraad, 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. Uiteindelijk beslist de gemeentesecretaris of de klacht gegrond is of niet.

1.3 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.



1.4 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 clusterhoofd onder wiens verantwoordelijkheid de beklagde ambtenaar werkzaam is en/of de beklagde handeling is verricht of nagelaten. 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.

1.5 Herinrichting gemeentelijke organisatie

Er is in de gemeente Zuidplas per 1 april 2021 een organisatiewijziging doorgevoerd, waarbij de afdelingen zijn vervangen door clusters en teams. Voor de leesbaarheid van het verslag is voor de weergave van de klachten voor het gehele jaar 2021 uitgegaan van de nieuwe clusterindeling. Sommige klachten hebben betrekking op meerdere clusters. De klacht is in dat geval alleen opgenomen bij het cluster, waarin de medewerker werkzaam is die het grootste aandeel heeft gehad in de afhandeling van de klacht. Dit is gedaan om ingewikkelde dubbeltellingen te voorkomen.



Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2021

2.1 Aantal klachten in 2021 (interne procedure)

In 2021 zijn 125 klachten ingediend, waarvan er 106 informeel en 12 formeel zijn afgedaan. Er zijn 3 klachten ter behandeling doorgestuurd naar verbonden partijen (GR IJsselgemeenten, ODMH en Stichting ZO!). De resterende 4 klachten konden niet in behandeling worden genomen of worden doorgestuurd, omdat de klachten geen betrekking hadden op een gedraging van de gemeente of een verbonden partij.

Cluster/ Verbonden partij	Informeel	Formeel	Doorgestuurd ter afhandeling	Totaal
Communicatie, HR, JZ en Inkoop	4	4		8
IBOR	47	3		50
KCC	7			7
Kwaliteit en Proces	20	1		21
Uitvoering Samenleving en Veiligheid	15	1		16
Beleid Samenleving en Bestuursadvies	1			1
Ruimtelijk beleid	5	2		7
Gebiedsontwikkeling en Planeconomie	1	1		2
Financiën	6			6
GR IJssel- gemeenten			1	1
Stichting ZO!			1	1
ODMH			1	1
Totaal	106	12	3	121

2.2. Aantal klachten in 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
2021	106	12	7	125



2.3 Aantal formeel behandelde klachten in 2021

Cluster	Geground	Ongeground	Niet-ontvankelijk	Nog in behandeling	Afgehandeld als schadeclaim	Totaal
Communicatie, HR, JZ en Inkoop		3		1		4
IBOR		2			1	3
Kwaliteit en Proces			1			1
Uitvoering Samenleving en Veiligheid	1					1
Ruimtelijk beleid		1	1			2
Gebiedsontwikkeling en Planeconomie		1				1
totaal	1	7	2	1	1	12

2.4 Aantal formeel behandelde klachten in vergelijking met voorgaande jaren

Kalenderjaar	Geground	Ongeground	Niet-ontvankelijk	Anders	Totaal
2016	3	5			8
2017	1	3			4
2018		2		1	3
2019	2	3			5
2020		2	3	1	6
2021	1	7	2	2	12

NB. In deze tabel zijn de klachten die deels gegrond en deels ongegrond zijn verklaard, voor de leesbaarheid van de tabel geteld als gegrond.



Hoofdstuk 3: externe klachtenprocedure bij Nationale Ombudsman

3.1 Externe klachtenprocedure

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.

3.2 Aantal klachten onderzocht door de Nationale ombudsman

In 2021 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. Dit is in lijn met de voorgaande jaren, toen er ook geen klachten zijn onderzocht door de Nationale ombudsman.



Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster

4.1 Cluster Communicatie, HR, JZ en Inkoop

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Nog in behandeling	Totaal
Wijze van communicatie	2			2
Klachtenprocedure	2	3	1	6
Totaal	4	3	1	8

De 3 formeel behandelde klachten zijn als ongegrond beoordeeld.

Bij de klacht die nog in behandeling is, is door de indiener van de klacht zelf verzocht om uitstel van behandeling. Betrokkene heeft meerdere klachten ingediend die hij na elkaar behandeld wil zien.

De klachten over de wijze van communiceren betroffen het enkel digitaal communiceren over de verhuizing van een sportpark en het ontvangen van een lege envelop zonder inhoud (enquête).

4.2 Cluster Ingenieursdienst en Beheer en Openbare Ruimte (IBOR)

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal
Niet tevreden over afhandeling melding openbare ruimte	16	1	17
Overlast	1		1
Afval	10		10
Groen	6		6
Werkzaamheden	3	2	5
Niet reageren op verzoek	5		5
Gedraging medewerker	3		3
Wijze van afdoen aanvraag	1		1
Niet nakomen toezegging	1		1
Privacy	1		1
Totaal	47	3	50



Het niet tevreden zijn over de afhandeling van een melding openbare ruimte ziet op het niet of niet snel genoeg reageren op meldingen over niet brandende straatverlichting, zwerfafval, gladheid, groenonderhoud en een storing bij een brug.

De categorie 'afval' ziet onder meer op klachten over het afvalbeleid, de openingstijden van het afvalbrenghstation, het niet ophalen van afval na sneeuwval en problemen met de afvalpas.

4.3 Cluster KCC

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal
Coronamaatregelen in het gemeentehuis	3		3
Telefoongesprek	3		3
Gedrag medewerker aan de balie	1		1
Totaal	7	0	7

De klachten over de coronamaatregelen zagen op het verplicht dragen van een mondkapje en het verzoek bij de ingang van het gemeentehuis om de handen te desinfecteren.

4.4 Cluster Kwaliteit en Proces

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal
Procedure rijbewijs/paspoort	8		8
Openingstijden afspraken	1		1
Procedure Nederlanderschap	1		1
Verkiezingen	4		4
Basisregistratie personen (Brp)	2	1	3
Basisregistratie adressen en gebouwen (BAG)	1		1
Gedraging beveiliging	1		1
Geregistreerd partnerschap	1		1
Adresonderzoek	1		1
Totaal	20	1	21



De klachten over de procedure voor een paspoort of een rijbewijs hebben betrekking op niet snel genoeg een afspraak kunnen krijgen, geen telefonisch contact kunnen krijgen voor het stellen van een vraag of het geven/vermelden van onvolledige of onjuiste informatie.

De klachten over de verkiezingen betreffen het niet verkrijgen van een stempas, de corona maatregelen op het stembureau en het gedrag van een medewerker van een stembureau.

De klachten over de Brp gaan over het niet inschrijven in de Brp en het voeren van een telefoongesprek.

4.5 Cluster Uitvoering Samenleving

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal
Jeugdhulp	3		3
Telefonische bereikbaarheid sociaal team	1		1
Wmo	3		3
Leerlingenvervoer	2		2
Openbare orde en veiligheid (OOV)	6	1	7
Totaal	15	1	16

De klachten die betrekking hebben op het team OOV zien onder meer op te weinig handhaven op parkeeroverlast en overlast door handjongeren. Daarnaast is ook geklaagd over de handhaving van de coronamaatregelen. De formeel afgehandeld, gegrond verklaarde klacht betrof een integrale handhavingsscontrole.

4.6 Cluster Beleid Samenleving en Bestuursadvies

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal
Gebouwenbeheer	1		1
Totaal	1		1

De klacht heeft betrekking op ervaren overlast van een huurder van een gebouw waarvan de gemeente Zuidplas eigenaar is.



4.7 Cluster Ruimtelijk Beleid

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal
Gedrag medewerker	2		2
Afwijzen aanvraag	1		1
Beleid		1	1
Uitblijven actie of besluitvorming	1	1	2
Niet beantwoorden e-mails	1		1
Totaal	5	2	7

De klacht over het afwijzen van een aanvraag betreft het niet willen meewerken aan het afwijken van het geldende bestemmingsplan.

4.8 Cluster Gebiedsontwikkeling en Planeconomie

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal
Procedure	1	1	2
Totaal	1	1	2

De informeel afgehandelde klacht zag op de afhandeling van een Wob-verzoek en de formeel afgehandelde klacht op procedures rondom de plaatsing van zonnepanelen.

4.9 Cluster Financiën

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal
Telefoongesprek	1		1
Procedure	3		3
Niet reageren op verzoek	2		2
Totaal	6	0	6

De klachten in de categorie 'procedure' zien op de teruggave en verrekening van gemeentelijke belastingen en de incassoprocedure.



Hoofdstuk 5: Conclusies

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

De meeste in 2021 ingediende klachten (85%) 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 (10%) zijn 7 klachten ongegrond, 1 klacht gegrond en 2 klachten als niet-ontvankelijk beoordeeld.

Vier indieners hebben meer dan één klacht ingediend. De klachten betroffen hetzelfde feitencomplex, maar in drie gevallen meerdere vergelijkbare incidenten, zoals controles op de coronamaatregelen of het gebrek aan handhaving bij parkeeroverlast. In het vierde geval heeft de indiener ervoor gekozen om tegen iedere betrokkene vanuit de gemeente een afzonderlijke klacht in te dienen.

De clusters die de meeste klachten ontvingen, zijn:

- cluster IBOR: 40%
- cluster Kwaliteit & Proces: 17%
- cluster Uitvoering Samenleving: 13%

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