



gemeente
Zuidplas

JAARVERSLAG KLACHTENAFHANDELING 2022

GEMEENTE ZUIDPLAS



Inhoudsopgave:

Hoofdstuk 1: de klachtenprocedure	pagina 3
Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2022	pagina 5
Hoofdstuk 3: externe klachtenprocedure bij Nationale Ombudsman	pagina 7
Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster of verbonden partij	pagina 8
Hoofdstuk 5: conclusies	pagina 13



Hoofdstuk 1: de klachtenprocedure

1.1 Het indienen van een klacht (interne procedure)

Artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) 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 klacht 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 een klacht daaraan niet voldoet, verzoekt de klachtencoördinator 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 inhoudelijk te worden behandeld.

Verder bepaalt artikel 9:8 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 Leesbaarheid van het verslag

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.

Verder zijn sommige klachten die gaan over het handelen van (medewerkers van) verbonden partijen, zoals de Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH), GR IJsselgemeentenen en stichting ZO!, toch door de gemeente behandeld. Dit gebeurt wanneer er sprake is van handelen in mandaat namens het college en de klager erop aandringt dat de klacht door de gemeente wordt behandeld en niet door de verbonden partij zelf.



Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2022

2.1 Aantal klachten in 2022 (interne procedure)

In 2022 zijn er 135 klachten ingediend, waarvan er 120 informeel en 14 formeel zijn afgedaan. Er is 1 klacht intern doorgestuurd ter behandeling als AVG-verzoek.

Cluster/ Verbonden partij	Informeel	Formeel	Doorgestuurd ter afhandeling	Totaal
IBOR	46	1		47
Buitendienst	3			3
Ruimtelijk Beleid	6	2		8
Gebiedsontwikkeling en Planeconomie	1			1
ODMH		1		1
KCC	6	1		7
Kwaliteit en Proces	22			22
Uitvoering Samenleving en Veiligheid	13	4		17
Beleid Samenleving	5	1		6
GR IJssel- gemeenten	1			1
Stichting ZO!	2	3		5
Financiën	11			11
Bestuur		1		1
Geen gemeentelijke gedraging	4			4
AVG-verzoek			1	1
Totaal	120	14	1	135

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
2022	120	14	1	135



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

2.3 Aantal formeel behandelde klachten in 2022

Cluster	Gegrond	Ongegrond	Niet inhoudelijk in behandeling genomen	Totaal
IBOR			1	1
Ruimtelijk Beleid	1		1	2
ODMH			1	1
KCC	1			1
Uitvoering Samenleving en Veiligheid		2	2	4
Beleid Samenleving		1		1
Stichting ZO!	3			3
Burgemeester		1		1
Totaal	5	4	5	14

Van de vijf gegrond verklaarde klachten hebben er drie betrekking op het handelen van (medewerkers van) stichting ZO! in het kader van de indicatiestelling op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet. Het ging hier om het niet op tijd oppakken van een melding van een hulpvraag en om onvoldoende communicatie over de verdere afhandeling van de hulpvraag.

De gegronde klacht van het cluster Ruimtelijk Beleid zag op de wijze van communiceren van een projectleider. De gegronde klacht van het cluster KCC zag op het onvoldoende terugkoppelen van informatie aan een verzoeker.

2.4 Aantal formeel behandelde klachten in vergelijking met voorgaande jaren

Kalenderjaar	Gegrond	Ongegrond	Niet inhoudelijk in behandeling genomen	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
2022	5	4	5		14



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 2022 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 of verbonden partij

4.1 Aantal klachten in het Ruimtelijk domein

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van het aantal klachten in het Ruimtelijk domein. Het gaat daarbij om de clusters IBOR, Buitendienst, Ruimtelijk Beleid, Gebiedsontwikkeling & Planeconomie en de Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH).

4.1.1 cluster IBOR

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet tevreden met de afhandeling van een melding openbare ruimte	9		9
Overlast	2		2
Afval	9		9
Groen	2		2
Werkzaamheden	8		8
Niet reageren op een vraag of verzoek	6		6
Gedrag medewerker	3	1	4
Verkeer	3		3
Straatlantaarns	4		4
Totaal	46	1	47

4.1.2 cluster Buitendienst

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Onveilig rijgedrag	2		2
Overig gedrag medewerker	1		1
Totaal	3		3



4.1.3 cluster Ruimtelijk beleid

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet handhaven permanent wonen recreatiepark	2		2
Niet betalen vergoeding planschade	1		1
Gedraging projectleider		1	1
Besluitvormings-procedure	1	1	2
Niet reageren op e-mails of terugbel-verzoeken	1		1
Niet reageren op WOO-verzoek	1		1
Totaal	6	2	8

4.1.4 cluster Gebiedsontwikkeling en planeconomie

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet naleven afspraken parkeren koopcontract woningen	1		1
Totaal	1		1

4.1.5 Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH)

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Onzorgvuldig handelen bij vergunningverlening		1	1
Totaal		1	1



4.2 Aantal klachten in het Sociaal domein en inzake Veiligheid

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van het aantal klachten in het Sociaal domein en inzake Veiligheid. Het gaat daarbij om de clusters Uitvoering samenleving en veiligheid en Beleid samenleving en bestuursadvies en de verbonden partijen GR IJsselgemeenten en stichting ZO!.

4.2.1 cluster Uitvoering samenleving en veiligheid

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Gehandicapten-parkeerkaart	1		1
Indicatieonderzoek	2	1	3
Wmo		2	2
Jeugdwet	1		1
Inzet zorgaanbieder	1		1
Openbare orde en Veiligheid	8	1	9
Totaal	13	4	17

4.2.2 cluster Beleid samenleving en bestuursadvies

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Beheer gebouwen en sportterreinen	3	1	4
Leerlingenvervoer	1		1
Energietoeslag	1		1
Totaal	5	1	5

4.2.3 GR IJsselgemeenten

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Geen reactie op informatieverzoek	1		1
Totaal	1		1



4.2.4 Stichting ZO!

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Handelen ten aanzien van een melding of aanvraag	2	3	5
Totaal	2	3	5

4.3 Aantal klachten over het cluster Publieksplein

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van de klachten die betrekking hebben op de clusters KCC en Kwaliteit & Proces. Deze clusters zijn per 1 januari 2023 samengevoegd tot het nieuwe cluster Publieksplein.

4.3.1 Cluster KCC

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Te woord staan door baliemedewerker	3		3
Telefoongesprek	1	1	2
Overig gedrag medewerkers	2		2
Totaal	6	1	7



4.3.2 Cluster Kwaliteit en Proces

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Procedure rijbewijs/ paspoort/ID-bewijs	3		3
Openingstijden balie en afspraak- mogelijkheden	4		4
Huwelijk	4		4
Basisregistratie personen (Brp)	2		2
Niet reageren op terugbelverzoeken, vragen of verzoeken tot aanleveren van documenten	9		9
Totaal	22		22

4.4 Aantal klachten over het cluster Financiën

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Procedure OZB, leges of kwijtschelding	10		10
Niet reageren op terugbelverzoek	1		1
Totaal	11		11

4.5 Aantal klachten over het bestuur

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Gedraging burgemeester		1	1
Totaal		1	1



Hoofdstuk 5: Conclusies

Het totaal aantal ingediende klachten is, net als in voorgaande jaren, licht gestegen. Er zijn in totaal 135 klachten ingediend, waarvan er 14 via de formele klachtenprocedure zijn afgedaan. Eén klacht is in behandeling genomen als AVG-verzoek.

Veruit de meeste in 2022 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 (10%) zijn 5 klachten als gegrond en 4 klachten als ongegrond beoordeeld. Er zijn 5 klachten niet inhoudelijk in behandeling genomen, omdat het ofwel ging om een gedraging van iemand die geen medewerker is van de gemeente, ofwel omdat het ging om een besluit waarvoor de bezwaarprocedure doorlopen had kunnen worden.

De clusters die de meeste klachten ontvingen, waren het cluster IBOR (35%) en het cluster Publieksplein (21%).

Er zijn dit jaar wederom geen klachten onderzocht door de Nationale ombudsman.