

gemeente
Zuidplas

JAARVERSLAG 2023



KLACHTENAFHANDELING

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: de klachtenprocedure	pagina 3
Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2023	pagina 5
Hoofdstuk 3: externe klachtenprocedure bij Nationale Ombudsman	pagina 8
Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster of verbonden partij	pagina 9
Hoofdstuk 5: conclusies	pagina 14

Gebruikersinformatie: Dit document kan het beste gelezen worden met Acrobat Reader. Download voor desktop de laatste (gratis) versie op: <https://get.adobe.com/nl/reader>. Voor tabletgebruikers: download (gratis) Acrobat Reader in de appstore.

De informatie in dit document is aan verandering onderhevig. De meest actuele versie vindt u steeds op www.zuidplas.nl



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.

Hoofdstuk 1: de klachtenprocedure

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 IJsselgemeenten 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 2023

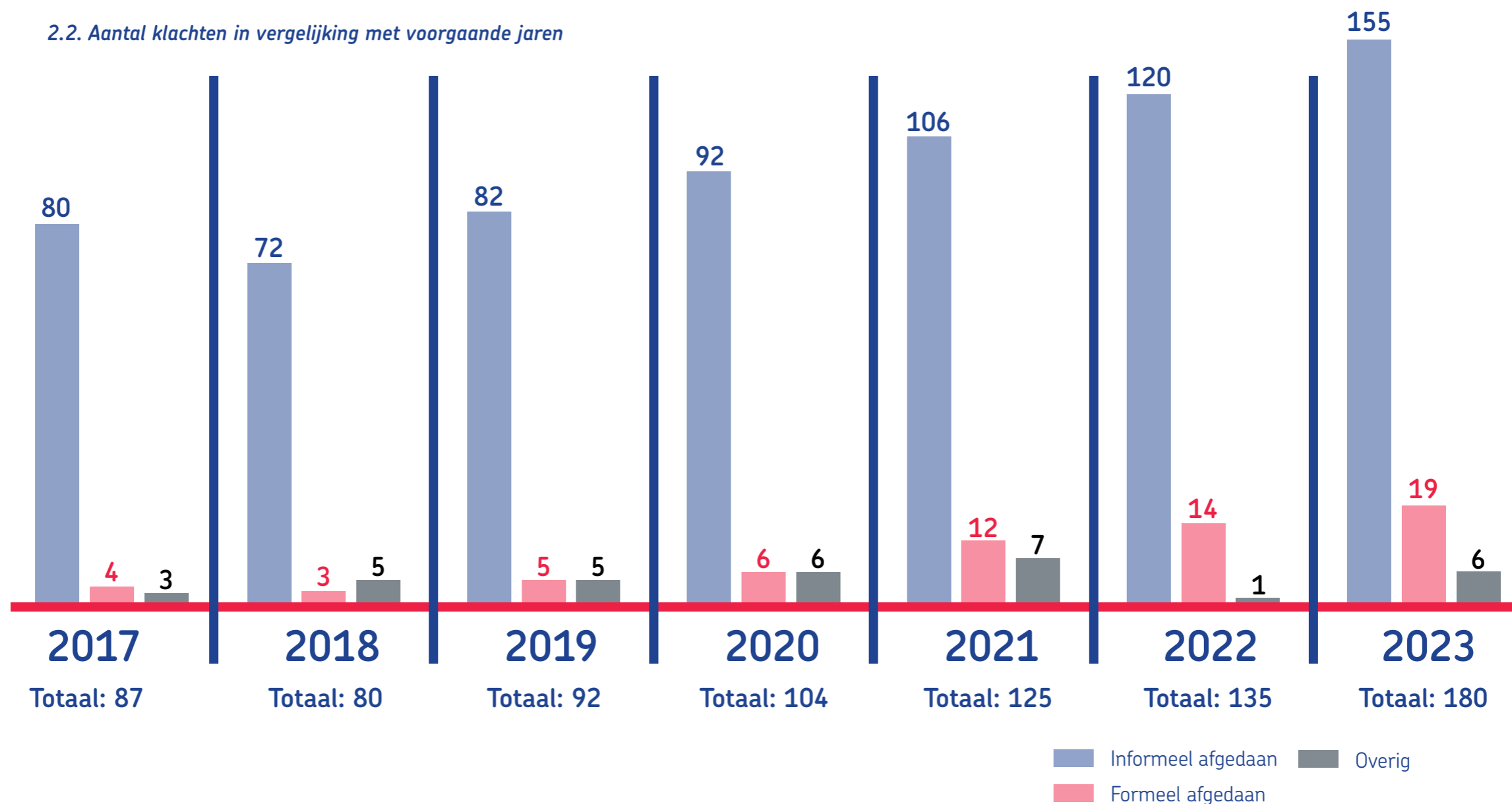
2.1 Aantal klachten in 2023 (interne procedure)

In 2023 zijn er 180 klachten ingediend, waarvan er 155 informeel en 19 formeel zijn afgedaan. Er zijn 2 klachten intern doorgestuurd ter behandeling als bezwaarschrift. Eén klacht is intern doorgestuurd ter behandeling als ingebrekestelling. Eén klacht is ter behandeling doorgestuurd naar GR IJsselgemeenten. Twee klachten zijn ingetrokken.

Cluster/ Verbonden partij	Informeel	Formeel	Doorgestuurd ter afhandeling	Ingetrokken	Totaal
IBOR	65	1	2		68
Buitendienst	2				2
Ruimtelijk Beleid	3				3
Gebiedsontwikkeling en Planeconomie	1	3			4
ODMH	4				4
Publieksplein	31	2			34
Uitvoering Samenleving en Veiligheid	14	7	1		22
GR IJssel-gemeenten	1		1		2
Stichting ZO!	14	2			16
Financiën	10	1			11
Juridische zaken	6				6
Bestuur		3			3
Griffie				1	1
Geen gemeentelijke gedraging	4				4
Totaal	155	19	4	2	180

Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2023

2.2. Aantal klachten in vergelijking met voorgaande jaren



Hoofdstuk 2: totaaloverzicht van het aantal klachten in 2023

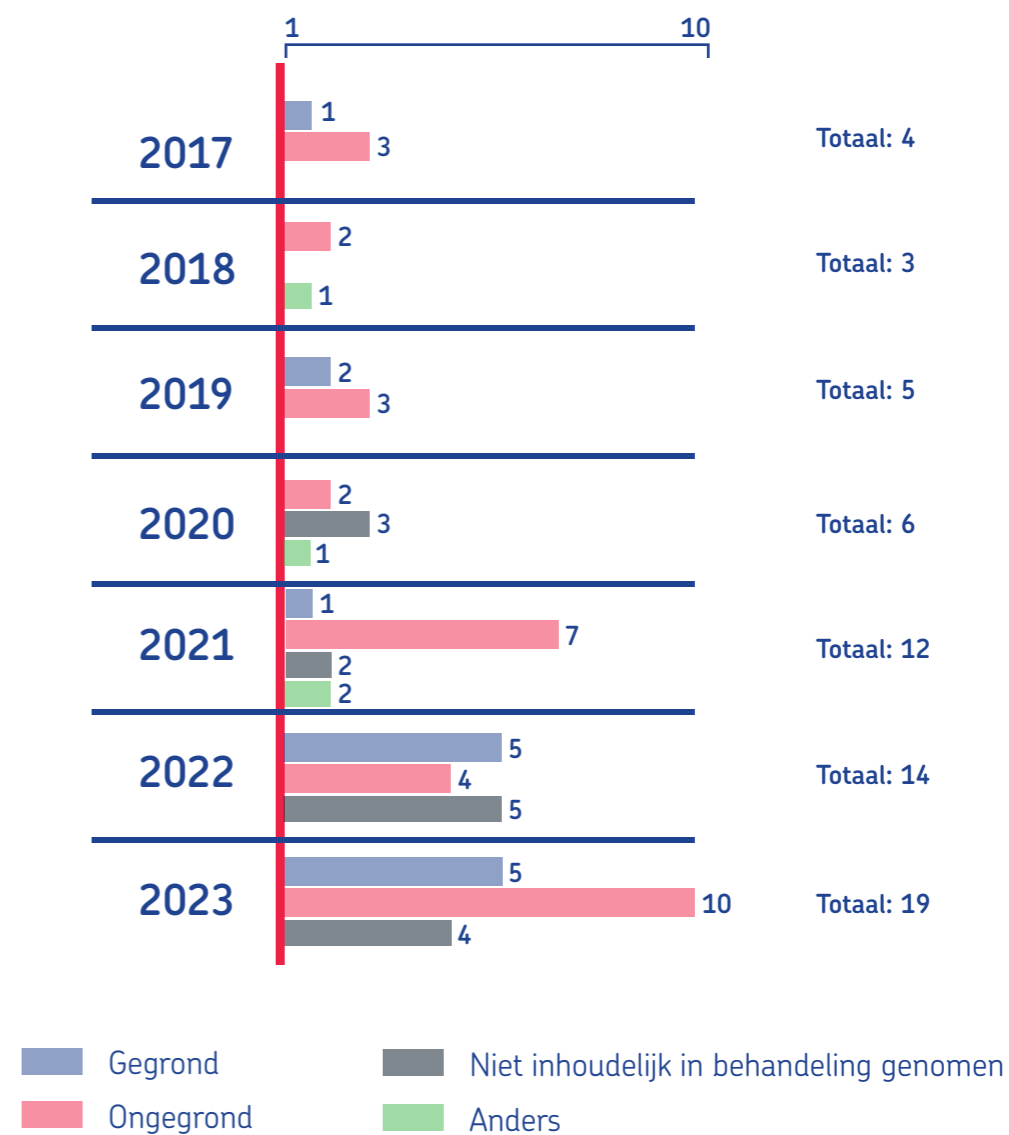
2.3 Aantal formeel behandelde klachten in 2023

Cluster/ Verbonden partij	Gegronnd	Ongegrond	Niet inhoudelijk in behandeling genomen	Totaal
IBOR			1	1
Gebiedsontwikkeling en Planeconomie	2	1		3
Publieksplein	1	1		2
Uitvoering samenleving		6	1	7
Stichting ZO!	1		1	2
Financiën			1	1
Bestuur	1	2		3
Totaal	5	10	4	19

Bijna alle gegronde klachten hadden betrekking op het niet tijdig reageren op brieven, meldingen of terugbelverzoeken. Eén gegronde klacht had betrekking op een concrete gedraging van een medewerker.

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

2.4 Aantal formeel behandelde klachten in vergelijking met voorgaande jaren



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 2023 zijn er twee klachten ingediend bij de Nationale ombudsman, nadat de klacht via de interne procedure was afgedaan.

De eerste klacht die is ingediend bij de Nationale ombudsman, was in de gemeentelijke klachtenprocedure al gegrond verklaard. De Nationale ombudsman heeft om die reden geen formeel onderzoek opgestart. Wel is er op verzoek van de Nationale ombudsman nog een brief met aanvullende uitleg over de gegrondverklaring gestuurd aan de indiener van de klacht.

De tweede klacht betrof een ondersteuningsplan van stichting ZO! waarin naar de mening van de klager nog steeds onjuistheden in vermeld stonden. De Nationale ombudsman heeft de relevante dossierstukken bij de gemeente opgevraagd en vervolgens geconstateerd dat al geruime tijd voor de ingediende klacht een gecorrigeerd ondersteuningsplan aan de klager was toegestuurd. De Nationale ombudsman concludeerde dat er geen reden was om deze klacht (opnieuw) in behandeling te nemen. De klacht is ongegrond verklaard.

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	Overig	Totaal aantal klachten
Niet tevreden met de afhandeling van een melding openbare ruimte	16			16
Overlast	7			7
Afval	7			7
Groen	1			1
Werkzaamheden	14			14
Niet reageren op een vraag of verzoek	7			7
Niet nakomen toezegging	2			2
Verkeer	4	1		5
Straatlantaarns	5			5
Bewonersparticipatie	1			1
Niet tijdig beslissing op aanvraag	1			1
In behandeling genomen als bezwaarschrift			2	2
Totaal	65	1	2	68

Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster of verbonden partij

4.1.2 cluster Buitendienst

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Openingstijden afvalbrengrstation	1		1
Gedrag medewerker afvalbrengrstation	1		1
Totaal	2	0	2

4.1.3 cluster Ruimtelijk beleid

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Bereikbaarheid gemeente voor inzage vergunning	1		1
Niet beantwoorden e-mail	1		1
Niet reageren op terugbelverzoek	1		1
Totaal	3	0	3

4.1.4 cluster Gebiedsontwikkeling en planeconomie

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet reageren op terugbelverzoek	1		1
Niet reageren op gestelde vragen		2	2
Uitspraak van medewerker		1	1
Totaal	1	3	4

4.1.5 Omgevingsdienst Midden-Holland (ODMH)

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet tijdig behandelen aanvraag	1		1
Verstrekken van cadeaukaarten verduurzaming	3		3
Totaal	4	0	4

Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster of verbonden partij

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 de verbonden partijen GR IJsselgemeenten en stichting ZO!.

4.2.1 cluster Uitvoering samenleving en veiligheid

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Overig	Totaal aantal klachten
Leerlingenvervoer	1			1
Jeugdwet	3			3
Gehandicaptenparkeerkaart	1	1		2
Openbare orde en veiligheid (OOV)	9	6		15
In behandeling genomen als ingebrekestelling			1	1
Totaal	14	7	1	22

4.2.2 GR IJsselgemeenten

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Overig	Totaal aantal klachten
Ter behandeling doorgestuurd			1	1
Afhandeling aanvraag bijzondere bijstand	1			1
Totaal	1	0	1	2

4.2.3 Stichting ZO!

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Handelen ten aanzien van een melding of aanvraag	14	2	16
Totaal	14	2	16

Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster of verbonden partij

4.3 Aantal klachten over het cluster Publieksplein

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Overig	Totaal aantal klachten
Te woord staan door medewerker	2			2
Telefoongesprek KCC	5			5
Procedure rijbewijs/paspoort/ID-kaart	7		1	8
Openingstijden balie en afspraakmogelijkheden	1			1
Huwelijk	2			2
Naturalisatie	1	1		2
Basisregistratie personen (Brp)	6			6
Niet reageren op terugbelverzoeken, vragen of verzoek toesturen stukken	4			4
Gedrag medewerker	1	1		2
Verkiezingen	2			2
Totaal	31	2	1	34

4.4 Aantal klachten over het cluster Financiën

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet reageren op terugbelverzoek	4		4
Uitblijven betaling	1		1
Belastingaanslag	5	1	6
Totaal	10	1	11

Hoofdstuk 4: aantal klachten per cluster of verbonden partij

4.5 Aantal klachten over het bestuur

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Totaal aantal klachten
Niet reageren op brieven met vragen		2	2
Uitingen in de pers		1	1
Totaal	0	3	3

4.6 Aantal klachten over de griffie

Inhoud van de klacht	Informeel afgehandeld	Formeel afgehandeld	Overig	Totaal aantal klachten
Niet plaatsen tafel voor de pers			1	1
Totaal	0	0	1	1

Hoofdstuk 5: Conclusies

Het totaal aantal ingediende klachten is, net als in voorgaande jaren, gestegen. Er zijn in totaal 180 klachten ingediend, waarvan er 155 informeel en 19 formeel zijn afgedaan. Er zijn 2 klachten intern doorgestuurd ter behandeling als bezwaarschrift. Eén klacht is intern doorgestuurd ter behandeling als ingebrekestelling. Eén klacht is ter behandeling doorgestuurd naar GR IJsselgemeenten. Twee klachten zijn ingetrokken.

Veruit de meeste in 2023 ingediende klachten (86%) 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 (11%) zijn 5 klachten als gegrond en 10 klachten als ongegrond beoordeeld. Er zijn 4 klachten niet inhoudelijk in behandeling genomen.

De clusters die de meeste klachten ontvingen, waren het cluster IBOR (38%), het cluster Publieksplein (19%) en het cluster Uitvoering samenleving (12%).

Er zijn dit jaar twee klachten ingediend bij de Nationale ombudsman. Bij één klacht is geen formeel onderzoek opgestart. De tweede klacht is ongegrond verklaard.



© mei 2024 Gemeente Zuidplas.

De informatie in dit document is aan verandering onderhevig. De meest actuele versie vindt u steeds op www.zuidplas.nl