

Gemeente Scherpenzeel



Jaarverslag klachtenafhandeling 2020

Jaarverslag Klachtafhandeling 2020

Opdrachtgever: gemeente Scherpenzeel
afdeling Bedrijfsvoering

Auteur: Sascha Beekman, klachtcoördinator

Datum: 18 januari 2021

Inhoud

1. INLEIDING.....	3
Geen klacht	3
Jaarlijks verslag	3
2. KLACHTENCOÖRDINATOR.....	3
3. MONDELINGE KLACHTEN	3
4. INTERNE KLACHTBEHANDELING	4
Diagram.	4
Uitleg diagram.....	5
Tabel.	5
Uitleg tabel.	5
5. DOORLOOPTIJD KLACHTBEHANDELING	6
6. KLACHTENBEHANDELING OMBUDSMAN	6
7. INFORMATIE AAN KLAGERS	6
8. JAARLIJKSE PUBLICATIE GEREgistREERDE SCHRIFTELIJKE KLACHTEN	6
9. AANTAL KLACHTEN 2020 TEN OPZICHTE VAN EERDERE JAREN	7
Tabel.	7
10. CONCLUSIE.....	7

1. INLEIDING

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft betrekking op klachtbehandeling en schrijft voor dat een bestuursorgaan zorg moet dragen "voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen".

Gedragingen van personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden daarbij aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan.

De regeling voor de in- en externe klachtbehandeling van de gemeente Scherpenzeel is vastgelegd in de Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2017 (verordening) zoals die door de gemeenteraad in zijn vergadering van 28 september 2017 is vastgesteld.

Geen klacht

Een melding over een losse stoeptegels of een kapotte lantaarnpaal is geen klacht over een gedraging. Natuurlijk doet de gemeente wel iets met deze meldingen, maar niet volgens de klachtenprocedure. Ook kan geen klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of afwijzing van een subsidie. Een inwoner die het hier niet mee eens is, moet dan een bezwaarschrift indienen. Dat is een andere procedure. Een klacht richt zich tegen het gedrag van een medewerker of een bestuurder.

Jaarlijks verslag

Artikel 6, lid 2 onder e van de verordening schrijft voor dat de klachtcoördinator jaarlijks verslag uitbrengt aan de bestuursorganen. Het onderhavige verslag wordt dan ook uitgebracht aan het college van burgemeester en wethouders, de burgemeester en de gemeenteraad van Scherpenzeel.

Het jaarverslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klaagschriften evenals over de wijze waarop in de informele fase met klaagschriften is omgegaan en op de wijze waarop alle klaagschriften zijn behandeld.

2. KLACHTENCOÖRDINATOR

Vanaf 1 augustus 2016 is mevrouw mr. S.M.M. (Sascha) Beekman van de afdeling Bedrijfsvoering klachtcoördinator.

3. MONDELINGE KLACHTEN

In 2020 is bij de klachtcoördinator géén mondelinge klacht ingediend.

4. INTERNE KLACHTBEHANDELING

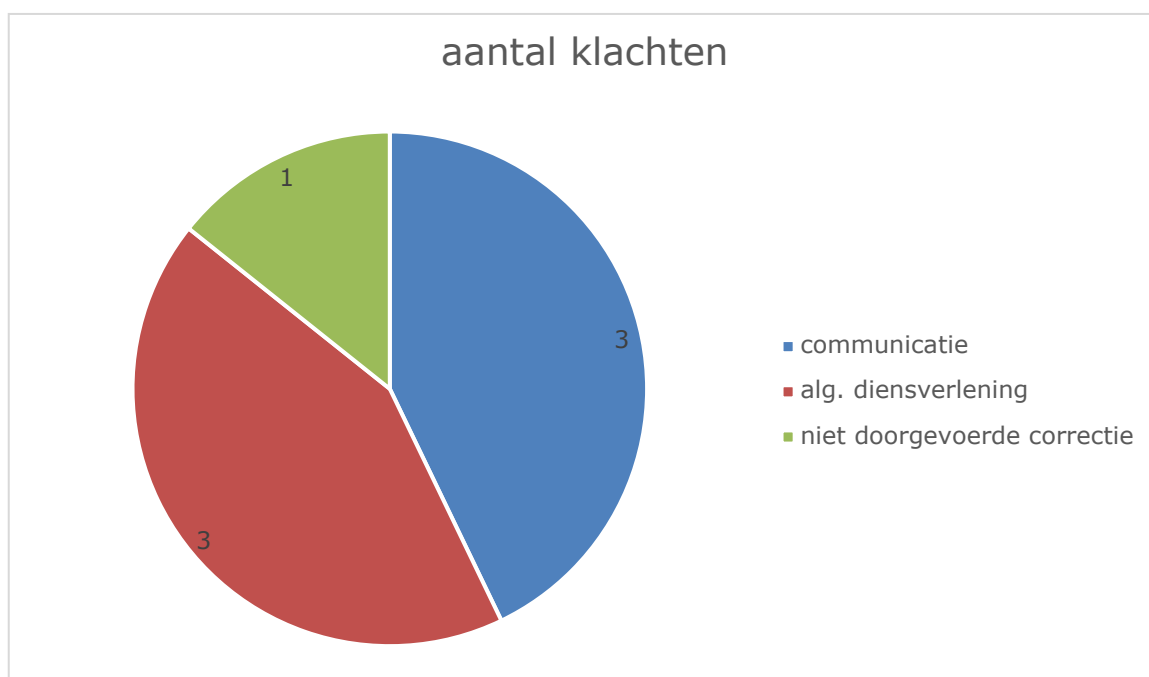
In 2020 zijn 7 klachten ingediend. Daarvan kwamen er 3 in aanmerking voor behandeling volgens de procedure van de formele interne klachtbehandeling. Deze klachten werden schriftelijk en via het online contactformulier ingediend. Daarvan betroffen 3 klachten een algemene melding om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren. En 1 klacht betrof een niet juist doorgevoerde correctie bij het CAK. Van de drie formeel behandelde klachten zijn er twee via de Nationale Ombudsman ontvangen.

Er zijn in 2020 een aantal klachten en meldingen ontvangen over communicatie met de afdeling belastingen (1), communicatie over afwijzing in een sollicitatieprocedure (1) en (mis)communicatie in een volgens klager onjuist ingezet jeugdzorgtraject (1). Eén klacht betrof een onjuist opgelegde eigen bijdrage WMO door het CAK, terwijl de correctie daarvan op een eerder moment al doorgegeven was door de gemeente aan CAK.

Daarnaast zijn een aantal algemenere meldingen ontvangen over vuilstort (1), uitgaven wethouders (1) en snelheidsovertredingen in de Stationsweg(1). Deze laatste klacht betreft een petitie en is breder opgepakt, zodat die klacht niet in dit jaarverslag wordt meegenomen.

Diagram.

In onderstaande diagram is de verdeling naar soort klachten weergegeven.

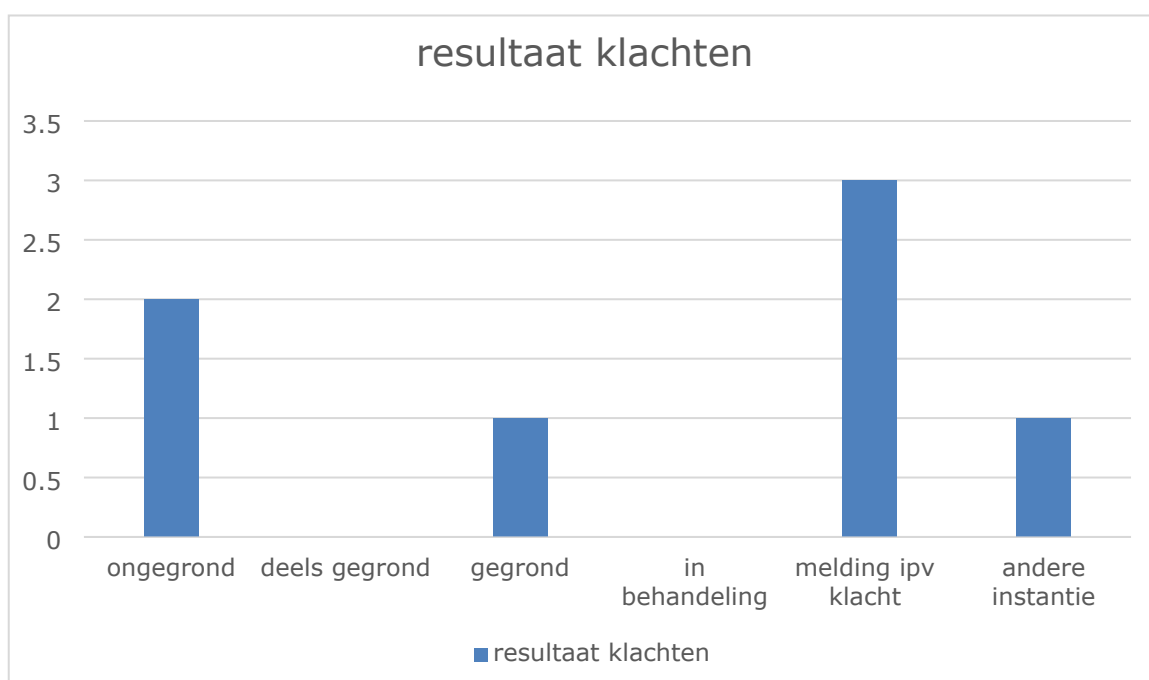


Uitleg diagram. In bovenstaande cirkeldiagram is het aantal per soort klachten in beeld gebracht:

- 3 klachten over communicatie
- 3 klachten over algemene dienstverlening
- 1 klacht over een niet doorgevoerde correctie door een andere instantie

Tabel.

Van de 3 formeel behandelde klachten zijn de resultaten in onderstaande tabel weergegeven. De andere 3 klachten betreffen meldingen ter verbetering van de dienstverlening en daarbij is niet een formeel klachtentraject gevolgd, maar is de klacht direct als signaal voor verbetering van de dienstverlening opgepakt. En voor 1 klacht is contact opgenomen met het CAK die de eerder aangegeven correctie alsnog doorgevoerd hebben.



Uitleg tabel. In bovenstaande overzichtstabel zijn de resultaten van de klachten in beeld gebracht:

- 1 klacht is gegrond verklaard
- 2 klachten zijn ongegrond verklaard
- 3 klachten betreffen meldingen
- 1 klacht is doorgestuurd naar een andere instantie

Eén klacht die in verslagjaar 2019 nog niet afgerond was, is door de Omgevingsdienst De Vallei overgenomen ter afhandeling. Dit betrof een klacht over geluidsoverlast van

een naastgelegen garagebedrijf. Aan het bedrijf zijn maatwerkvoorschriften opgelegd. Als de maatwerkvoorschriften overschreden worden, zal Omgevingsdienst handhavend optreden. Hiermee is deze klacht wat betreft de gemeentelijke klachtenprocedure als afgehandeld te beschouwen. Deze klacht wordt daarom niet meegenomen in verslagjaar 2020.

5. DOORLOOPTIJD KLACHTBEHANDELING

In artikel 9:11 van de Awb is bepaald dat het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken, of na verdaging, binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift afhandelt. In artikel 3 van de Verordening is deze termijn eveneens opgenomen. Er zijn 2 klachten binnen deze termijnen afgehandeld. Eén klacht is buiten de termijn afgehandeld, maar dit is in overleg met klager gedaan vanwege persoonlijke omstandigheden en vanwege het tijdelijk niet kunnen houden van een fysieke hoorzitting op het gemeentehuis door de RIVM-maatregelen ter bestrijding van covid-19, waardoor de periode voor afhandeling langer heeft geduurd.

6. KLACHTENBEHANDELING OMBUDSMAN

In het geval men niet tevreden is met de klachtenbehandeling door de gemeente, staat de weg naar de Nationale Ombudsman open, die vervolgens een onderzoek instelt en tot een oordeel komt.

In 2020 heeft de Nationale Ombudsman twee klachten uit Scherpenzeel behandeld. De Nationale Ombudsman heeft deze twee klagers geadviseerd eerst het gemeentelijke klachttraject te doorlopen. Beide klachten zijn ontvangen en in behandeling genomen, waarbij beide klachten ongegrond zijn verklaard.

7. INFORMATIE AAN KLAGERS

In het verslagjaar was informatie over de klachtenregeling beschikbaar op onze website.

8. JAARLIJKSE PUBLICATIE GEREgistREERDE SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

Op grond van artikel 9:12a van de Awb moet het bestuursorgaan de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten jaarlijks publiceren. Dit verslag kan na vaststelling door het college en kennisname door de gemeenteraad op de website gepubliceerd worden.

9. AANTAL KLACHTEN 2020 TEN OPZICHTE VAN EERDERE JAREN

Tabel. In onderstaande tabel wordt het aantal klachten per jaar weergegeven over de jaren 2015 tot en met 2020.

Jaar	Klachten bij gemeente	Klachten bij Nationale Ombudsman
2015	2	1
2016	8	4
2017	13	2
2018	10 (waarvan 5 meldingen)	2
2019	13 (waarvan 7 meldingen)	4
2020	7 (waarvan 3 meldingen en 1 van een andere instantie)	2

In vergelijking met eerdere jaren is het aantal per jaar ontvangen klachten iets gedaald.

10. CONCLUSIE

In het verslagjaar werden 3 klachten formeel behandeld.

Of een klacht formeel behandeld wordt, heeft te maken met de aard en de inhoud van de klacht. Wanneer een klacht bijvoorbeeld betrekking heeft op de bejegening van klager door één of meer medewerkers van de gemeente, kan dat uiteraard niet meer worden teruggedraaid en zal de klacht nader moeten worden onderzocht.

In 2020 zijn er 2 klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman en beide klachten zijn vervolgens formeel behandeld.

Uit behandeling van de in 2020 ingediende klachten blijkt dat de wijze van communiceren met burgers erg belangrijk is en constante aandacht behoeft.

Het jaarverslag wordt ter kennisname van de raad gebracht. Na vaststelling van dit jaarverslag door het college, zal de klachtencoördinator hieraan op het intranet aandacht besteden. Tevens wordt het jaarverslag op de gemeentelijke website geplaatst.