

Raadsinformatiebrief

Jaaroverzicht klachten 2024

Zaaknummer 3504361
Portefeuillehouder Burgemeester
Datum verzending 20 mei 2025

Programma

0	Voor en door bewoners
---	-----------------------

Geachte Raad,

Jaarlijks heeft de gemeente op allerlei manieren contact met haar inwoners, ondernemers en organisaties. Zowel schriftelijk, telefonisch en met persoonlijke gesprekken op het gemeentehuis of ter plaatse. Soms verlopen de contacten niet naar volle tevredenheid en wordt er een klacht ingediend.

De klachten gaan over gedragingen en kunnen zijn: onheuse bejegening, het geven van onjuiste informatie, te laat informeren of het niet nakomen van afspraken.

De behandeling en afdoening van klachten wordt bepaald door de regels uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en het bepaalde in de Klachtenverordening Texel 2025.

Op grond van de Awb registreert en publiceert een bestuursorgaan het aantal schriftelijke klachten dat bij hem is ingediend. In de bijlage bij deze raadsinformatiebrief vindt u het door het college vastgestelde Jaaroverzicht Klachten 2024. Daarin is ook het overzicht van de klachten opgenomen die in 2024 door de Nationale ombudsman werden behandeld.

Achtergrondinformatie

Bevindingen 2024

Het aantal klachten dat jaarlijks bij de gemeente Texel wordt ingediend, is in vergelijking met 2023 licht gedaald. In 2024 zijn er 36 schriftelijke klachten ingediend waarvan er ook een aantal meldingen en doorverwijzingen zijn.

4 klachten zijn doorverwezen naar andere instanties (Provincie ivm geluidhinder, 2 naar Defensie ivm gedrag bij wegwerkzaamheden en 1 klacht naar Connexion (Texelhopper).

Uitgangspunt bij de behandeling van indieners van meldingen, zienswijzen, bezwaren en klachten is een informele aanpak, het in gesprek gaan. In 2024 is bijgehouden of de klacht formeel of informeel is behandeld. Bijna alle klachten worden in een informeel gesprek besproken waarbij extra informatie wordt gegeven en oplossingen zijn gezocht. 1 bejegeningsklacht en 1 incorrecte uitvoering van een gemeentelijke taak zijn in een formeel gesprek met hoor en wederhoor besproken. Dit is in 6% van de klachten en daarin is ook een oordeel gegeven.

Bijlagen

- Jaaroverzicht klachten 2024

De behandelingstermijn van de klachten is in 2024 ten opzichte van 2023 duidelijk verbeterd. 75% werd in 2024 binnen de wettelijke termijn van 6 weken behandeld tov 45% in 2023. Het continue aandacht vragen voor de behandelingstermijn bij de klacht behandelaren heeft resultaten opgeleverd.

In het Jaaroverzicht Klachten 2024 wordt de behandeling van de ingediende klachten nader beschouwd en worden aandachtspunten en aanbevelingen meegegeven (de aanbevelingen in het Jaaroverzicht Klachten 2023 zijn overgenomen omdat deze nog in oktober 2024 zijn gecommuniceerd).

Kort samengevat wordt aanbevolen:

Aanbeveling 1: verbeteren van de algemene communicatie naar inwoners

Aanbeveling 2: tijdig en duidelijk blijven reageren op klachten

Aanbeveling 3: sturing op tijdige behandeling van de klachten verbeteren

Aanbeveling 4: inrichten van het klachtproces

Aanbeveling 5: aandacht voor gespreksvaardigheden

Overigens is het goed om te benoemen dat verschillende aanbevelingen al opgepakt zijn binnen de organisatie.

De klachtbehandeling is geactualiseerd, de informele aanpak is opgenomen en het werkproces is beschreven. De raad heeft op 16 april 2025 de Klachtenverordening Texel 2025 met Toelichting vastgesteld.

Het eerste kwartaaloverzicht klachten is besproken.

Relevante wet- en regelgeving of jurisprudentie

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (en artikel 3, lid 3a van de gemeentelijke klachtenverordening) moeten ingediende klachten worden geregistreerd. Het bijgevoegde overzicht strekt ertoe te voldoen aan die verplichting en geeft ook informatie over de wijze van afdoening.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van gemeente Texel,
de secretaris, de burgemeester,

E. Wolfkamp

M. Pol

Bijlagen

- Jaaroverzicht klachten 2024