gemeente SLUIS

21.0015058
Uitgaande documenten gemeente Sluis

Postadres:
Postbus 27
4500 AA Oostburg

Bezoekadres:
Nieuwstraat 22
4501 BD Oostburg

Telefoon 140117
Telefoon +31 (0)117 457 000
Telefax +31 (0)117 452 241

IBAN: NL33INGB0661900169
BIC code: INGBNL2A
BTW-nummer: 811046321B01

www.gemeentesluis.nl
info@gemeentesluis.n

Aan de gemeenteraad

ons kenmerk	:	OND 21.
uw brief d.d.	:	
uw kenmerk	:	
behandeld door	:	M.A.J. Moerman
doorkiesnummer	:	0117-457000
onderwerp	:	Jaarverslagen commissie bezwaarschriften/ klachtencommissie
bijlage(n)	:	twee

Oostburg, 22 NOV 2021

Geachte raad,

Op 25 augustus 2021 is door zowel de commissie bezwaarschriften als door de klachtencommissie haar jaarverslag over het kalenderjaar 2019 en 2020 uitgebracht.

In de genoemde jaarverslagen wordt verantwoording afgelegd over de verrichte werkzaamheden in 2019 en 2020. Daarnaast worden een aantal aanbevelingen voor verbeterpunten op het gebied van de (juridische) kwaliteit gedaan.

Op 16 november 2021 hebben wij besloten beide jaarverslagen voor kennisgeving aan te nemen en de aanbevelingen en conclusies over te nemen. Wij bedanken de commissies voor het uitbrengen van hun jaarverslagen. De komende periode zal aandacht besteed worden aan de in de jaarverslagen genoemde aanbevelingen.

Ter kennisname doen wij u beide jaarverslagen hierbij toekomen. Indien u naar aanleiding hiervan vragen heeft, zijn wij vanzelfsprekend bereid deze in de eerstvolgende vergadering van de commissie Ruimte/Algemeen Bestuur te beantwoorden.

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN SLUIS,

De secretaris,

S.I. de Kievit- Minnaert

De burgemeester,

mr. M.M.D. Vermue

Klachtencommissie



Jaarverslag 2019/2020

1. Inleiding

Eenieder heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder dit bestuursorgaan werkende ambtenaar of bestuurder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Klachten hebben meestal betrekking op de bejegening van burgers. In de praktijk gaat het vaak over het overschrijden van termijnen, het niet (tijdig) reageren op vragen of brieven van burgers en het niet nakomen van gemaakte afspraken.

In dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de ingediende en behandelde klachten over de periode van 1 januari 2019 tot 31 december 2020. Door het Coronavirus en zwangerschapsverlof van de secretaris van de klachtencommissie is er in 2019 geen jaarverslag uitgebracht.

Behalve klachten kunnen burgers op andere wijze hun ongenoegen over de gemeente kenbaar maken. Contacten in het kader van procedures (zoals zienswijzen, bezwaar- of beroepsprocedures), meldingen (zoals klachten over losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting) of het gemeentelijk beleid vallen buiten de reikwijdte van dit jaarverslag.

2. De procedure

Algemeen

Elke burger heeft recht op een behoorlijke behandeling door de overheid. Als een burger zich onbehoorlijk behandeld voelt, heeft hij het recht een klacht in te dienen bij het bestuursorgaan

De wettelijke basis voor het behandelen van klachten is te vinden in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Op 2 januari 2003 heeft de Raad de Klachtenverordening gemeente Sluis vastgesteld. In deze verordening is opgenomen dat een externe klachtencommissie het college, de raad en de burgemeester adviseert over de beslissing op de klacht. De commissie bestaat uit één voorzitter en twee leden, die geen deel uitmaken van en niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Sluis. De voorzitter en de leden worden door het college benoemd geschorst en ontslagen. Het college benoemt tevens plaatsvervangende leden.

De commissie bestond in 2019 en 2020 uit de volgende leden:

Samenstelling commissie
Mevrouw mr. M.J. Spierdijk (voorzitter)
De heer mr. J.M. van Stel (plv. voorzitter)
Mevrouw mr. A. Elders

Op 25 februari 2020 is mevrouw drs. C. van der Lijcke benoemd als plv. lid van de klachtencommissie

Daarnaast is in de hiervoor genoemde verordening bepaald dat het college een klachtencoördinator aanstelt. De klachtencoördinator is ambtelijk secretaris van de klachtencommissie en belast met de registratie van alle klachten. Daarnaast ziet zij er op toe dat de behandeling van klachten conform wettelijke bepalingen plaatsvindt, adviseert zij het gemeentebestuur over het voorkomen van klachten en ondersteunt klagers met het op schrift stellen van hun klacht. Als klachtencoördinator functioneerde in 2019 en 2020: mevrouw M.A.J. Moerman. Daarnaast was er in 2019 en 2020 een plaatsvervangend klachtencoördinator mevrouw T.M. de Smidt- Nijssen.

In de periode van maart 2019 tot en met oktober 2020 werd vanwege ziekte en zwangerschapsverlof van de secretaris de heer R.J. de Boer als tweede plv. klachtencoördinator benoemd.

Indienen en behandelen van een klacht

Iedere klacht van een burger wordt serieus genomen. Klachten kunnen op meerdere manieren worden ingediend. De burger mag kiezen en kan een klacht zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk via een e-mail, een brief of het papieren klachtenformulier indienen. Burgers kunnen tevens de gemeentelijke website raadplegen waarop staat aangegeven waarover zij kunnen klagen en hoe zij dit kunnen doen.

De klachtenprocedure heeft tot doel het geschonden vertrouwen van de klager in de gemeente te herstellen.

Bij alle ingekomen klachten wordt eerst bekeken of een informele oplossing mogelijk is. Het gaat de burger er meestal om dat hij zo snel mogelijk een duidelijke reactie op zijn klacht krijgt, of waar mogelijk dat zijn klacht wordt opgelost.

Informele behandeling

Indien een burger zich mondeling of schriftelijk met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt getracht de klacht zo snel mogelijk op te lossen en de klager tevreden te stellen. In eerste instantie wordt een intern onderzoek uitgevoerd en indien de klacht niet duidelijk is wordt eerst contact gezocht met klager. Indien de klager daar prijs op stelt, wordt geprobeerd om middels een (telefoon) gesprek de klacht op een informele wijze af te handelen. De klager wordt altijd op de mogelijkheden gewezen om, als hij ontevreden is over de wijze van informele bemiddeling, alsnog de formele behandeling van de klacht door te zetten.

Formele behandeling

Is een klager ontevreden over de informele behandeling van zijn klacht, dan dient alsnog de formele weg gevolgd te worden. De klacht wordt dan voorgelegd aan de klachtencommissie. Tijdens een hoorzitting wordt de klager in de gelegenheid gesteld om zijn/haar klacht toe te lichten. Ook de ambtenaar, leidinggevende of bestuurder waartegen de klacht is gericht, is tijdens de hoorzitting aanwezig. De klachtencommissie brengt na de hoorzitting een advies uit aan het college van burgemeester en wethouders, de raad en de burgemeester. Het betreffende bestuursorgaan beslist uiteindelijk op de klacht.

Externe behandeling

Is de klager niet tevreden over de beslissing op de klacht, dan kan hij zich in tweede instantie wenden tot de onafhankelijke stichting Zeeuwse Ombudsman. De Zeeuwse Ombudsman zetelt in het stadskantoor van Middelburg. De kosten van de externe klachtbehandeling worden aan de bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten gemeenten in rekening gebracht op basis van een bedrag per inwoner. De Zeeuwse Ombudsman brengt jaarlijks haar eigen jaarverslag uit.

3. Overzicht klachten

In 2019 zijn 32 klachten ingediend en in 2020 zijn er in 22 klachten ingediend. De werkvoorraad op 1 januari 2021 betrof 1 klacht.

De meeste klachten gaan over onheuse bejegening en het niet tijdig beantwoorden van brieven of nakomen van afspraken.

De klachten zijn in 2019 en 2020 op verschillende wijze afgedaan. 28 klachten in 2019 en 21 klachten in 2020 zijn op een informele wijze opgelost, dat wil zeggen dat de klacht met een goed gesprek door de leidinggevende en in aanwezigheid van de klachtencoördinator naar tevredenheid kon worden opgelost of met een telefonisch gesprek of brief van de vakafdeling kon worden volstaan. In 2020 was het vanwege de corona maatregelen niet mogelijk om fysieke gesprekken te voeren met klagers, de meeste gesprekken vonden telefonisch plaats of via Microsoftteams. Na het komen tot een oplossing wordt aan de klager een brief verzonden met daarin voor zover van toepassing een samenvatting van hetgeen besproken is en de gemaakte afspraken. Aan alle klagers is meegedeeld dat zij binnen 14 dagen na afhandeling van de klacht contact kunnen opnemen met de klachtencoördinator indien zij vinden dat hun klacht toch niet na tevredenheid is afgehandeld. In 2019 en 2020 is daar geen enkele keer gebruik van gemaakt.

Bij vier klachten in 2019 en twee klachten in 2020 was een gesprek niet voldoende om de klacht op te lossen en is de klacht op verzoek van klager voorgelegd aan de klachtencommissie. De commissie heeft in 2019 vier adviezen uitgebracht en in 2020 twee adviezen uitgebracht naar aanleiding van gehouden hoorzittingen. Bij vijf adviezen strekte het advies tot het ontvankelijk en ongegrond verklaren van de klacht. Bij één klacht werd geadviseerd om de klacht niet- ontvankelijk te verklaren.

De werkvoorraad van nog te behandelen klachten per 31 december 2020 bedroeg één klacht

Ter vergelijking met 2017 en 2018 kan dit als volgt worden weergegeven:

Ingediende klachten	2020	2019	2018	2017
Werkvoorraad per 1 januari	2	2	2	4
Ingediende klachten	22	32	25	13
Behandelde klachten	23	32	25	15
Werkvoorraad per 31 december	1	2	2	2

Behandelde klachten	2020	2019	2018	2017
Aantal door bemiddeling opgeloste klachten	21	28	22	13
Aantal zittingen van de klachtencommissie	2	4	3	2
Totaal behandelde klachten	**23**	**32**	**25**	**15**

Door de klachtencommissie behandelde klachten	2020	2019	2018	2017
Aantal ter zitting opgeloste klachten			0	0
Aantal adviezen tot niet- ontvankelijk verklaren		1	0	1
Aantal adviezen tot ongegrond verklaren	2	3	3	1
Aantal adviezen tot deels gegrond verklaren			0	0
Aantal adviezen tot gegrond verklaren			0	0
Totaal behandelde klachten	**2**	**4**	**3**	**2**

Buitenom eerder benoemde formele klachten is de klachtencoördinator 2019 en 2020 ook benaderd door personen of instellingen met klachten of vragen over het handelen van de gemeente. Deze contacten hebben niet geleid tot het indienen van een formele klacht.

Termijnen

Het is een streven om een klacht zo spoedig mogelijk op te lossen. Indien een klachtencommissie is ingesteld zoals bij de gemeente Sluis, geldt voor de behandeling van een klacht een wettelijke termijn van 10 weken. Die termijn kan eenmaal met ten hoogste 4 weken verlengd worden (artikel 9:11 Awb) tot 14 weken. Voor zover de klager ermee instemt is ook verder uitstel mogelijk. 80% van de klachten zijn binnen de wettelijke termijn van 14 weken afgehandeld. De overschrijding van 20% waarbij de wettelijke termijn werd overschreden werd onder andere veroorzaakt door de complexiteit van de klacht of doordat er door het bestuursorgaan nog nader onderzoek diende plaats te vinden naar aanleiding van het informele gesprek om te kijken of er mogelijkheden waren om tot een oplossing te komen.

7. Conclusie

De commissie constateert dat het aantal ingediende klachten in 2020 ten opzichte van 2019 afgenomen. Desondanks weten veel burgers de klachtencoördinator en het klachtenformulier op de website van de gemeente te vinden. Ook laten burgers eerder van zich horen als zij het ergens niet mee eens zijn of als zaken te lang duren.

Uit klachten valt veel te leren. Het is de klachtencommissie gebleken dat binnen de gemeentelijke organisatie in de meeste gevallen ook zo tegen klachten wordt aangekeken. Bij de klachtenbehandeling is de inzet van de gemeente, dat deze moet bijdragen aan het herstel van mogelijk geschonden vertrouwen. In 2019 en 2020 is geen enkele klacht gegrond verklaard.

Door het aangaan van informele gesprekken door de klachtencoördinator en het hoofd of teamleider van de betreffende afdeling met de klager is het merendeel van alle klachten ingetrokken. De commissie is positief over deze manier van benaderen richting klagers. Uit de jaarverslagen van de Nationale Ombudsman blijkt dat klagers graag persoonlijk contact willen wanneer zij een klacht of verzoek hebben ingediend.

De genoemde klachten en contactmomenten betreffen geen terugkerende klachten van soortgelijke aard. Er is dan ook geen aanleiding om te spreken van klachten met een structurele oorzaak. Om die reden bestaat voor de commissie thans geen aanleiding om het gemeentebestuur nader te adviseren omtrent het voorkomen van klachten.

In één geval heeft de klachtencoördinator klachten van een klager niet meer in behandeling genomen aangezien deze ingediende klachten reeds waren behandeld door de klachtencommissie van de gemeente Sluis en de Zeeuwse Ombudsman. Op grond van artikel 9.8 lid 1 Awb is het college niet verplicht de klacht te behandelen nu deze reeds behandeld is. Daarnaast was er sprake van een blijvend meningsverschil waarbij geen nieuwe standpunten te verwachten zijn. Klager is hier per brief van op de hoogte gesteld.

De commissie merkt tot slot op dat gelet op het totaal aantal ingediende klachten en de klachten die worden voorgelegd aan de klachtencommissie de conclusie gerechtvaardigd is dat de informele klachtafhandeling zeer effectief is.

Oostburg, 25 augustus 2021

De klachtencommissie

De secretaris



mw. M.A.J. Moerman

De voorzitter



mw. mr. M.J. Spierijk