Gemeente Zeewolde

Gemeentehuis
Raadhuisplein 1

Postbus 1
3890 AA Zeewolde

Telefoon (036) 5229522
Telefax (085) 1108515
E-mail info@zeewolde.nl
Website www.zeewolde.nl

Aan
Gemeenteraad Zeewolde
Postbus 1
3890 AA ZEEWOLDE

Datum
20 juni 2023

Uw brief/kenmerk

Zaaknummer
00500000069039

Documentnummer
00500000306802

Contactpersoon
A.H. van der Veen

Doorkiesnummer
036 5229522

Onderwerp
Burgerjaarverslag

E-mailadres
info@zeewolde.nl

Zeewolde

Geachte leden van de gemeenteraad,

Net zoals in voorgaande jaren, wordt het burgerjaarverslag opgenomen in de gemeentegids, die in het najaar huis-aan-huis bezorgd wordt. Hierbij bied ik u alvast de onderliggende documenten met de relevante feiten en cijfers aan. Het gaat over de volgende verslagen:

- Rapportage cijfers Publiekscentrum 2022
- Jaarverslag Klachten 2022
- Jaarverslag Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen
- Jaarverslag Schadeclaims
- Jaarverslag 2022 Bezwaarschriftencommissie Zeewolde

Dit zijn de hoofdlijnen van mijn conclusies:

Publiekscentrum
In 2022 kwamen er 9.813 bezoekers aan de balie, in 2021 waren dit er 9.255
In 2022 zijn 18.198 telefonische contacten geregistreerd. De cijfers van november en december zijn helaas niet volledig. Een exact cijfer over 2022 valt daarom niet te geven.
Het duurde gemiddeld 34 seconden voordat de telefoon werd opgenomen.
Het aantal wachtenden kunnen we monitoren via een groot scherm waarop te zien is hoeveel wachtenden er zijn en hoeveel medewerkers telefonisch bezet zijn. Via de chat worden indien nodig collega's die thuiswerken gevraagd bij te schakelen.
Bij complexe vragen wordt er meestal teruggebeld omdat er eerst iets uitgezocht moet worden. Ook wordt regelmatig doorverbonden binnen het Publiekscentrum naar een collega die eerder met de zaak is bezig geweest.

Een telefoongesprek over een vraag neemt naar schatting gemiddeld zo'n 5 minuten in beslag. Gesprekken over het Sociaal Domein duren vanwege het persoonlijke karakter van het onderwerp vaak aanmerkelijk langer.

De website van de gemeente is volgens het zogenaamde 'toptaken-principe' ingericht. Dat wil zeggen dat we kijken waar mensen op de website het meest naar zoeken. De meest bezochte onderwerpen staan bovenaan de website. Zo kunnen bezoekers van de website makkelijk vinden wat ze nodig hebben. De onderwerpen in de toptaken stemmen we ook af op de verwachte vraag. In de winterperiode is bijvoorbeeld het item 'gladheid en strooien' een toptaak. In 2022 zijn totaal 158.068 bezoekers op de website geweest. In 2021 waren dit 156.184 bezoekers.
Het aantal mensen dat gebruik maakt van online dienstverlening blijft groeien: verhuizingen, leerlingenvervoer, het aanvragen van een uittreksel uit het BRP, een melding voorgenomen huwelijk, maar ook het indienen van een principeplan regelen veel mensen digitaal.

Klachten
Tevredenheid van burgers over onze dienstverlening is een belangrijk uitgangspunt voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Ondanks de inspanningen daartoe, is helaas niet iedereen tevreden. Inwoners die niet tevreden zijn over de dienstverlening hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen. In 2022 heeft de gemeente 34 klachten ontvangen. In 2021 heeft de gemeente er 22 ontvangen. De stijging heeft mogelijk te maken met een 'bredere' registratie van de klachten. In 2022 zijn niet alleen de klachten in kaart gebracht die gaan over bejegening, maar ook de klachten die gingen over het algemene dienstverleningsproces.

Van de 34 klachten zijn er 16 (deels) gegrond verklaard, 10 zijn ongegrond verklaard, 1 klacht bleek niet-ontvankelijk te zijn en 7 klachten zijn ingetrokken. De gegronde klachten hadden vaak te maken met onvoldoende of te late communicatie. Aanbevelingen aan de betreffende afdelingen om de dienstverlening te verbeteren zijn doorgevoerd.
Op grond van de Algemene wet bestuursrecht dient een klacht binnen 6 weken na ontvangst behandeld te zijn. Binnen deze wettelijke termijn zijn 22 klachten afgehandeld. Bij 12 klachten is de termijn verdaagd met 4 weken, waarbij 5 klachten alsnog binnen de verdagingsperiode afgehandeld. De overige 7 klachten hebben een te lange afhandelingstermijn gehad. Bij het management is aandacht gevraagd voor een vlotte afhandeling van de klachtenprocedure.

De Nationale Ombudsman heeft van gemeente Zeewolde 3 verzoeken gekregen voor bemiddeling. Deze verzoeken hebben geleid tot een interne klachtafhandeling en zijn op de gebruikelijke wijze afgehandeld. De Nationale Ombudsman heeft daarop de meldingen als afgedaan beschouwd en geen verdere actie meer ondernomen.

Wet dwangsom en beroep
In 2022 zijn er 10 ingebrekestellingen ontvangen. In geen van de gevallen was er een dwangsom verschuldigd.
In 3 gevallen was er geen sprake van een 'aanvraag', waardoor er eigenlijk ook geen sprake is geweest van een 'ingebrekestelling'. Daarnaast ging het in 4 gevallen om een Woo-verzoek (Wet open overheid), waardoor de Wet dwangsom niet van toepassing was. De Woo is namelijk losgekoppeld van de Wet dwangsom. In 1 geval was geen dwangsom verschuldigd, omdat verzoeker geen belanghebbende was bij het primaire besluit. Ten opzichte van de voorgaande jaren is het instrument dus vaker gebruikt, maar zonder succes. In 2020 zijn er namelijk 3 ingebrekestellingen ontvangen en in 2021 is 1 ingebrekestelling ontvangen.

Schadeclaims
In 2022 zijn er 28 schadeclaims ingediend, tegenover 16 het voorgaande jaar. Hiervan zijn er 5 toegekend, 18 afgewezen en 4 claims zijn ingetrokken. Wanneer de schadeclaim het bedrag van het eigen risico (€ 2.500) te boven gaat of wanneer het om letselschade gaat, wordt de claim afgehandeld door de verzekeraar. Net als voorgaande jaren heeft een groot deel van de schadeclaims betrekking op het beheer van de openbare ruimte (wegbeheer, rioolbeheer, groenbeheer).

Bezwaarschriften
In 2022 heeft de gemeente 92 bezwaarschriften ontvangen. In het voorgaande jaar waren dit er 86. In de afgelopen jaren is vastgesteld dat het aantal bezwaarschriften per jaar fluctueert. Participatiewet. Deze stijging zou het gevolg kunnen zijn van een grote hoeveelheid besluiten met betrekking tot de energietoeslag. Daarnaast is er ook een stijging in het aantal verkeersbesluiten. Het aantal bezwaarschriften in de categorie "omgevingsvergunningen" is met een groot aantal afgenomen.

Van de 92 bezwaarschriften zijn er 48 ingetrokken, bij 2 bezwaarschriften is het advies gegeven om het besluit te herroepen, bij 18 om het besluit in stand te laten. Het advies het bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren is 15 keer gegeven, in 8 is zaken geadviseerd om het besluit in stand te laten onder aanvulling van de motivering en 6 procedures stonden bij het uitbrengen van dit jaarverslag nog open.

Bij het nemen van de beslissingen op bezwaar is dit jaar 1 keer afgeweken van de door de commissie uitgebrachte adviezen. Dit betrof het bezwaarschrift van een aantal omwonenden tegen door het college verleende omgevingsvergunning voor het plaatsen van een tijdelijke jongeren ontmoetingsplek. Het college heeft besloten om het advies van de commissie gedeeltelijk te volgen voor wat betreft het ontvankelijk verklaren van een aantal omwonenden. Voor het overige heeft het college het advies van de commissie gevolgd.

Van alle ingediende bezwaarschriften is 93 % binnen de termijn afgehandeld.

Inwoners van Zeewolde
In het burgerjaarverslag heb ik naast bestuurlijke zaken vooral ook aandacht voor de inzet van de inwoners van Zeewolde.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester van Zeewolde,

G.J. Gorter