Gemeente Ameland

Aan de gemeenteraad

Portefeuillehouder	Team	Bijlage	Datum	Onderwerp
Leo Pieter Stoel	Juridische Zaken	1		Jaarverslag klachten 2020

Geachte leden van de raad,

Hierbij bieden wij u het Jaarverslag klachten 2020 aan ter informatie. Het Jaarverslag klachten 2020 is bedoeld om inzicht te geven in de in 2020 binnengekomen klachten. Het geeft aan waar de klachten betrekking op hadden en hoe deze zijn afgehandeld.

De klachtenprocedure is een belangrijk middel voor de organisatie om de dienstverlening bij te stellen of te wijzigen. Een klacht is namelijk een signaal dat er iets niet goed is gegaan of beter kan bij de behandeling van een burger of de afhandeling van een (aan)vraag. Bij de behandeling van de klacht kan dit worden gecorrigeerd of kan er nadere uitleg worden gegeven over de gevolgde procedure. Ongeacht of de klachten gegrond of ongegrond zijn, worden er lessen uit getrokken die worden meegenomen.

Er zijn in 2020 vier klachten binnengekomen. We zien een lichte stijging, die mogelijk samenhangt met een andere aanpak in het oppakken van signalen. Er zijn geen klachten over de gemeente Ameland ingediend bij de Nationale Ombudsman.

Het college heeft op 1 juni 2021 het Jaarverslag klachten 2020 vastgesteld.

Met vriendelijke groet,
Het college van burgemeester en wethouders

Leo Pieter Stoel
burgemeester

Iwan Valk
secretaris-directeur

Bijlagen:
- Jaarverslag klachten 2020

Jelmeraweg 1
9162 EA
Ballum-Ameland
Tel. 0519-555555
Fax 0519-555599

Postadres:
Postbus 22
9160 AA
Hollum-Ameland

info@ameland.nl
www.ameland.nl

2020

Jaarverslag klachten Gemeente Ameland

Gemeente Ameland

Inhoud

1. Inleiding 2

Klachten: 2

Meldingen: 2

Bezwaren: 2

2. Klachten 3

2.1 De Cijfers 3

Aantal klachten in 2020 3

Aantal klachten 2010 t/m 2020 3

2.2 Afhandeling klachten 3

Uitslag klachtbehandeling 4

De inhoud van de klachten 4

Termijnen 5

2.3. De Nationale ombudsman 5

3. Evaluatie 6

Bijlage 7

Overzicht klachten 2010 - 2020 7

1. Inleiding

Burgers kunnen hun ongenoegen op verschillende wijzen uiten. Elke uiting van ongenoegen schept voor de gemeente een kans om haar dienstverlening te verbeteren. Uitingen van ongenoegen van burgers kunnen in de volgende categorieën worden onderscheiden:

Klachten:

Het gaat hier om klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De klachten die behandeld worden op grond van onze klachtenregeling, kunnen uitsluitend gaan over de wijze waarop het bestuursorgaan of een vertegenwoordiger daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om onheuse bejegening, het niet of te laat reageren of informatie verstrekken of onvoldoende informatie verstrekken.

Meldingen:

Hoewel meldingen in de ogen van burgers weliswaar ook klachten zijn, gaan ze meestal over meer praktische zaken. Hierbij kan worden gedacht aan losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting e.d. Dit zijn zaken die zo snel mogelijk gerepareerd of opgepakt moeten worden. Op dergelijke uitingen van ongenoegen is het wettelijk regime van de Awb niet van toepassing.

Bezwaren:

Bezwaren kunnen worden ingediend tegen besluiten, zoals bijvoorbeeld een (niet) verleende vergunning of voorziening of opgelegde bestuursdwang. De mogelijkheid voor het indienen van bezwaar wordt bij het besluit vermeld. Deze procedure heeft een eigen wettelijk regime. De bezwaarschriften en de afhandeling ervan wordt geregistreerd. De Adviescommissie bezwaarschriften brengt jaarlijks een verslag uit.

Dit jaarverslag richt zich uitsluitend op de behandeling van de klachten.

2. Klachten

De verplichting om jaarlijks verslag uit te brengen van de klachtbehandeling is opgenomen in artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht: "*Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.*"

De wijze waarop de gemeente Ameland klachten behandelt, is opgenomen in de klachtenregeling. Deze interne klachtenprocedure is een wettelijk verplichte voorfase voor de burger, voordat deze terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor de gemeente Ameland is dat de Nationale ombudsman in Den Haag. De Nationale Ombudsman brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit.

De registratie van schriftelijke en mondelinge klachten vindt centraal plaats door de klachtencoördinator. Deze ambtenaar ziet toe op de procedure, de termijn van behandeling, aard van de klacht en de kwaliteit van het antwoord.

2.1 De Cijfers

Aantal klachten in 2020

In 2020 zijn er vier klachten ingediend. In onderstaande grafiek is te zien dat er sprake is van een lichte stijging ten opzichte van vorige jaren, waar het aantal ingediende klachten steeds maximaal twee was.

Aantal klachten 2010 t/m 2020

Jaar	Aantal klachten
2010	2
2011	1
2012	2
2013	2
2014	0
2015	0
2016	0
2017	1
2018	2
2019	2
2020	4

2.2 Afhandeling klachten

De klachtencoördinator zorgt ervoor dat na ontvangst van een klacht de formele procedure in gang wordt gezet. Er wordt een ontvangstbevestiging verstuurd met uitleg over de procedure en wie de klacht in behandeling zal nemen. Daarnaast wordt de klager op het gemeentehuis uitgenodigd om de klacht nader toe te lichten. Bij dit gesprek zijn de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator aanwezig. Bij voorkeur is hierbij ook de ambtenaar op wie de klacht betrekking heeft aanwezig. Er wordt altijd geprobeerd om tot een voor de klager bevredigende wijze van afhandeling van de klacht te komen. Indien dit in het gesprek niet lukt, volgt een schriftelijke beslissing op de klacht met een verwijzing naar de Nationale Ombudsman.

Klachten die niet gaan over gedragingen van ambtenaren van de gemeente Ameland of die op een andere wijze afgehandeld dienen te worden (bijvoorbeeld als zienswijze of bezwaar) worden buiten behandeling gelaten.

In 2020 zijn er vier klachten formeel afgehandeld.

Uitslag klachtbehandeling

De eerste formeel afgehandelde klacht is gegrond verklaard. Er is een klacht ingediend met betrekking tot een medewerker van de gemeente Ameland. Tussen klager en beklaagde is geen gesprek meer geweest. Na intern onderzoek en extra aangeleverde informatie van klager, heeft de beklaagde in de schriftelijke beslissing haar excuses aangeboden. In deze schriftelijke beslissing, is de mogelijkheid van een gesprek tussen klager en beklaagde nog wel gegeven. Van deze mogelijkheid is geen gebruik gemaakt.

De tweede formeel afgehandelde klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Er is een klacht ingediend met betrekking tot de voormalig burgemeester, de raad het college en de heffingsambtenaar van de gemeente Ameland. Klager is gehoord op het gemeentehuis, waarna schriftelijk een beslissing op de klacht is genomen. In de beslissing is aangegeven dat de communicatie met indieners van raadsstukken intern zal worden opgepakt.

Van de derde formeel afgehandelde klacht is de gegrondheid of ongegrondheid niet vast te stellen. Er is een klacht ingediend met betrekking tot een directielid van de gemeente Ameland. Klager en beklaagde zijn apart gehoord op het gemeentehuis, waarna een schriftelijke beslissing op de klacht is genomen. In de beslissing wordt aangegeven dat tijdens een gesprek tussen klager en beklaagde, beide partijen het gesprek anders hebben ervaren en dat hierop is gereflecteerd.

De vierde formeel afgehandelde klacht is gegrond verklaard. Er is een klacht ingediend met betrekking tot een ambtenaar van de gemeente Ameland. Na intern onderzoek en extra aangeleverde informatie van klager, is namens de beklaagde in de schriftelijke beslissing excuses aangeboden. In deze schriftelijke beslissing, is de mogelijkheid van een gesprek tussen klager en beklaagde nog wel gegeven. Van deze mogelijkheid is geen gebruik gemaakt.

Ongeacht of een klacht gegrond of ongegrond wordt verklaard, wordt de kritiek ter harte genomen en wordt bekeken hoe de dienstverlening op de genoemde punten, maar ook in ruime zin, verbeterd kan worden.

De inhoud van de klachten

Gezien het feit dat veel klachten vaak eenzelfde onderwerp hebben, is de inhoud van de klachten onderverdeeld in de volgende categorieën:

- wacht- /behandeltijd: de klager is van mening dat hij te lang heeft moeten wachten voordat zijn aanvraag/verzoek in behandeling is genomen;
- klantbejegening (dit kan betekenen een als onheus ervaren bejegening in het contact, maar ook het niet reageren op brieven, telefoontjes, mails e.d.)
- niet nakomen afspraken;
- informatie (er wordt dan geklaagd over te weinig/niet adequate dan wel foutieve informatievoorziening);
- overig (klachten die niet in een andere categorie zijn onder te brengen, zoals bijvoorbeeld het opnieuw moeten betalen van kosten bij de aanvraag van een rijbewijs, het niet kunnen verzetten van een afspraak, etc.).

In 2020 vielen de klachten in te delen in de volgende categorieën:
Klacht 1: overig
Klacht 2: wacht-/behandeltijd, informatie, klantbejegening
Klacht 3: Klantbejegening, informatie
Klacht 4: Overig

Termijnen

Een klacht dient binnen 6 weken te worden afgehandeld. De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd. Bij de tijdens de procedure afgehandelde klachten is deze termijn in één geval niet gehaald. De reden hiervoor was een medische ingreep van klager, waardoor in overleg met klager de hoorzitting is gepland op een moment dat klager weer hersteld was.

2.3. De Nationale ombudsman

De interne klachtenprocedure is primair gericht op verbetering van de verhouding tussen burger en bestuursorgaan. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtbehandeling, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.

In 2020 heeft de Nationale Ombudsman geen klacht ontvangen over de gemeente Ameland.

3. Evaluatie

Het aantal klachten is in 2020 iets hoger dan andere jaren. In voorgaande jaren zijn er geen enkele maal meer dan twee klachten binnen gekomen, in 2020 waren dit er vier. Ondanks dat het aantal klachten nog steeds vrij laag is, kan niet anders geconcludeerd worden dan dat er een stijging plaats heeft gevonden. De aankomende jaren zullen moeten uitwijzen of hier sprake is van het begin van een nieuwe trend of dat 2020 een uitschieter was. Nog steeds kan echter geconcludeerd worden dat er weinig klachten over medewerkers van de gemeente Ameland worden ingediend.

In 2020 zijn de twee van de vier terug te voeren op klantbejegening. De wijze van communiceren blijft hiermee een punt van aandacht. Voor het overige is er geen duidelijke lijn in de categorie van de ingediende klachten. Datzelfde geldt voor de uitslagen. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de klachten die worden ingediend op zichzelf staan. Er is op basis van deze informatie geen sprake van een onderling verband of van een duidelijk zwak punt in de gemeentelijke organisatie.

Bijlage

Overzicht klachten 2010 - 2020

	Aantal klachten	Afhandeling	Uitslag	Inhoud
2010	2	Beide afgehandeld tijdens gesprek		- Klantbejegening/ informatievoorziening - Overig
2011	1	Formeel afgehandeld	Ongegrond	- Klantbejegening/ informatievoorziening
2012	2	- 1 formeel afgehandeld - 1 afgehandeld tijdens gesprek	- Gegrondheid/ ongegrondheid niet vast te stellen	- Klantbejegening/ informatievoorziening - Klantbejegening/ informatievoorziening
2013	2	- 1 formeel afgehandeld - 1 afgehandeld tijdens gesprek/aanvullend overleg	- Ongegrond	- Klantbejegening/ informatievoorziening - Overig
2014	0			
2015	0			
2016	0			
2017	1	Formeel afgehandeld	-Gegrondheid/ ongegrondheid niet vast te stellen	- Overig
2018	2	- 1 formeel afgehandeld - 1 formeel afgehandeld	- Ongegrond - Gegrond	- Overig - Informatie
2019	2	- 1 formeel afgehandeld - 1 formeel afgehandeld	- Deels gegrond/deels ongegrond - Gegrond	- Klantbejegening - Wacht-/behandeltijd
2020	4	- 1 formeel afgehandeld - 1 formeel afgehandeld - 1 formeel afgehandeld - 1 formeel afgehandeld	- Gegrond - Deels gegrond/ deels ongegrond - Gegrondheid/ ongegrondheid niet vast te stellen - Gegrond	- Overig - Wacht-/behandeltijd, klantbejegening, informatie - Klantbejegening, informatie - overig