

# Gemeente Scherpenzeel



Jaarverslag klachtenafhandeling 2018

## Jaarverslag Klachtafhandeling 2018

Opdrachtgever: gemeente Scherpenzeel  
afdeling Bedrijfsvoering

Auteur: Sascha Beekman

Datum: 25 januari 2019

## **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 2018 is bij de klachtcoördinator géén mondelinge klacht ingediend.

## **4. INTERNE KLACHTBEHANDELING**

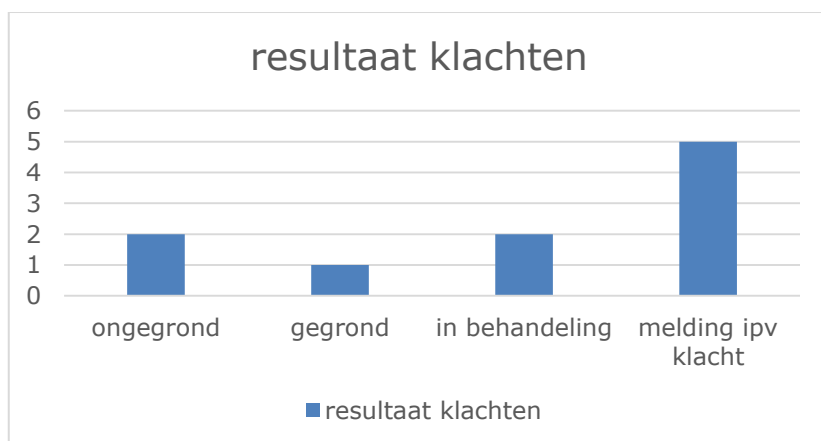
In 2018 zijn 10 klachten ingediend. Daarvan kwamen er 5 in aanmerking voor behandeling volgens de procedure van de formele interne klachtbehandeling. Deze klachten werden schriftelijk en per e-mail ingediend. De andere 5 klachten betroffen meer een melding om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren. Er zijn geen klachten zijn via de Nationale Ombudsman ontvangen.

Er zijn in 2018 een aantal klachten en meldingen ontvangen over belastingen (3), jeugdzorg (1), burgerzaken (1), verkoop daklozenkrant (1), bladblazen (2), afsluiting weg/bedrijventerrein voor een evenement (1) en wegens overlast van het wegdek (1).

In onderstaande diagram is de verdeling naar soort klachten weergegeven.



Van de 5 formeel behandelde klachten zijn de resultaten in onderstaande tabel weergegeven. De andere 5 klachten betroffen meldingen ter verbetering van de dienstverlening en zijn niet formeel in behandeling genomen (in overleg met indiener).



## **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. Acht klachten zijn binnen deze termijnen afgehandeld. Twee klachten zijn nog in behandeling ten tijde van afronding van de verslagperiode en zullen naar verwachting binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld.

## **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 2018 heeft de Nationale Ombudsman twee klachten uit Scherpenzeel behandeld. Eén klacht is door de Nationale Ombudsman niet in onderzoek genomen. De Nationale Ombudsman heeft de klager doorverwezen naar de juiste instantie voor het verkrijgen van informatie. De andere klacht was van een klager die wel een bezwaar had ingediend zonder dat dit het gewenste resultaat opleverde, maar waarbij klager nog niet het gemeentelijk traject doorlopen had, zodat de Nationale Ombudsman die klager heeft geadviseerd eerst het gemeentelijke klachttraject te doorlopen. Deze klacht is nog in behandeling ten tijde van afronding van het verslagjaar en zal naar verwachting binnen de wettelijke termijn worden afgehandeld.

## **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 2017 TEN OPZICHTE VAN EERDERE JAREN**

| <b>Jaar</b> | <b>Klachten bij gemeente</b> | <b>Klachten bij Nationale Ombudsman</b> |
|-------------|------------------------------|-----------------------------------------|
| 2015        | 2                            | 1                                       |
| 2016        | 8                            | 4                                       |
| 2017        | 13                           | 2                                       |
| 2018        | 10 (waarvan 5 meldingen)     | 2                                       |

In vergelijking met eerdere jaren is er een licht dalende lijn te zien in het aantal ontvangen klachten per jaar. Onbekend is wat de oorzaak hiervan is.

## **10. CONCLUSIE**

In het verslagjaar werden vijf klachten formeel behandeld, waarvan twee klachten nog in behandeling zijn ten tijde van afronding van het verslagjaar.

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.

Uit behandeling van twee ingediende klachten bij de Nationale ombudsman blijkt dat de klachtenprocedure in de gemeente Scherpenzeel juist toegepast wordt, maar 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.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van 26 februari 2019.

R.J. ter Horst  
Loco-secretaris

H.H. de Vries  
burgemeester