

RAADSINFORMATIEDOCUMENT GEMEENTE WATERLAND

Nummer	: 211-4
Onderwerp	: Jaarverslag 2022 Klachtbehandeling Gemeente Waterland
Portefeuillehouder	: Marian van der Weele
Contact via	: Team Juridische Zaken en Inkoop
Datum	: 13 februari 2024

Kennisnemen van
het jaarverslag 2022 klachtenbehandeling Gemeente Waterland.

Inleiding

Hierbij bieden wij u het 'Jaarverslag 2022 Klachthandeling Gemeente Waterland' aan. Het jaarverslag biedt inzicht in het aantal ingediende bezwaarschriften en de afhandeling daarvan. Het jaarverslag biedt daarbij handvatten aan om de dienstverlening te verbeteren en de processen nog beter te stroomlijnen.

Het college is zich ervan bewust dat dit jaarverslag veel te laat naar uw raad is gestuurd. Door personele wisselingen zijn de jaarverslagen bezwaarschriften en klachten te lang blijven liggen. Het jaarverslag over het jaar 2023 zal in het tweede kwartaal van dit jaar aan uw raad worden aangeboden.

Proces

Voor de afhandeling van klachten wordt er juridisch gekeken naar de Algemene wet bestuursrecht. Daarnaast heeft iedere lokale overheid een eigen klachtenprocedure vastgelegd in een klachtenregeling. Ook de gemeente Waterland heeft een klachtenregeling die stamt uit 2011. Met aanstaande wetswijzigingen op het gebied van overheidsinformatie en digitalisering is het noodzakelijk de huidige klachtenregeling tegen het licht te houden. Het streven is dat wij in april 2024 een actuele klachtenregeling gaan vaststellen.

Aanbevelingen

In het jaarverslag komen twee aanbevelingen naar voren, welke door het college zijn overgenomen;

a. Slechte bereikbaarheid

Bij een aantal gegronde klachten viel op dat de gemeente slecht bereikbaarheid was. Er werd niet teruggebeld en/of de afhandelduur van aanvragen en vragen was te lang. De oorzaak daarvan lag aan personele wisselingen welke in 2022 bij verschillende afdelingen aan de orde waren.

Op dit moment is de situatie verbeterd en zijn de teams weer op sterkte. De verwachting is dat dit geen reden meer zal zijn voor het gegrond verklaren van een klacht.

b. Communicatie

Daarnaast valt op dat in een aantal gevallen niet duidelijk gecommuniceerd werd over de afhandeling van een melding of vraag. Hierdoor werden er klachten ingediend omdat niet duidelijk was wat het antwoord/ de oplossing van de gemeente is. Vaak wordt bijvoorbeeld gekozen voor de zin: "melding is afgehandeld" terwijl het duidelijker is om aan te geven hoe de melding is afgehandeld.

Op basis van deze klachten is het proces aangepast en zal zoveel mogelijk 'op maat' een reactie worden gegeven. Dit jaar zal dit proces verder verfijnd worden.

Beide aanbevelingen worden ook meegenomen in het programma dienstverlening van de gemeente.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



drs. E.G.H. Dijk MPM
gemeentesecretaris/algemeen directeur



drs. M.C. van der Weele
burgemeester

Bijlage:

Jaarverslag 2022 Klachtbehandeling Gemeente Waterland