

Inleidend

Voor u ligt het jaarverslag Klachten 2021 van de gemeente Woensdrecht. Dit jaarverslag geeft inzicht in de ontvangen en afgehandelde klachten in 2021 door de klachtenbehandelaar. Alleen klachten die daadwerkelijk zijn aan te merken als “klacht” in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) zijn opgenomen in het overzicht. Dit zijn klachten die betrekking hebben op handelingen van en bejegening door het college, de burgemeester en personen die werkzaam zijn voor deze organen.¹ Klachten die geen betrekking hebben op bestuursorganen en personen, bijvoorbeeld klachten die zien op onvrede over zaken in de openbare ruimte, zijn dus niet opgenomen in dit overzicht. Dit zijn namelijk geen klachten in de zin van de Awb.

Formele en informele behandeling

Wanneer een klacht wordt ingediend, wordt in eerste instantie gestreefd naar een informele oplossing. Daarbij wordt contact opgenomen met de klager en geprobeerd om de klacht weg te nemen door te luisteren en in gesprek te gaan. De klachtenbehandelaar heeft hierbij een coördinerende rol, maar zal ook regelmatig actief deelnemen aan het proces. Pas als dat niet lukt, zal de klachtenbehandelaar een formeel onderzoek uitvoeren naar de klacht. De klachtenbehandelaar formuleert na dit onderzoek een advies aan het college over de beoordeling van de klacht. Het college neemt vervolgens een besluit op de klacht, al dan niet met overname van het advies van de klachtenbehandelaar.

Het merendeel van de klachten in 2021 is op informele wijze afgedaan. Drie klachten zijn formeel afgehandeld en van advies voorzien door de klachtenbehandelaar. Het college heeft in alle gevallen de adviezen van de klachtenbehandelaar overgenomen. Eén van deze klachten richtte zich tegen een medewerker van de ambtelijke organisatie met betrekking tot de wijze waarop die zich tegenover de partner van klager had gedragen. Deze klacht is ontvankelijk en gegrond verklaard. Het college heeft excuses gemaakt voor het gedrag van deze medewerker. Daarnaast heeft de leidinggevende excuses gemaakt voor het gedrag van de betrokken medewerker, laatstgenoemde aangesproken op het vertoonde gedrag en een officiële waarschuwing gegeven.

De andere klacht zag op de wijze waarop een medewerker van de gemeente Woensdrecht zich tegenover klager had gedragen in een telefonisch gesprek. Deze klacht is ontvankelijk, maar ongegrond verklaard.

De derde en laatste klacht had betrekking op de wijze waarop de gemeente Woensdrecht en specifieke medewerkers, werkend onder de verantwoordelijkheid van de gemeente, zich hadden gedragen in de totstandkoming van een besluit tot het toekennen van planschade. Deze klacht is buiten behandeling gelaten, aangezien de gedragingen, zoals beschreven in de ontvangen klacht, ouder waren dan 1 jaar én ter sprake zijn gekomen of in ieder geval hadden kunnen komen in een bezwaar- of beroepsprocedure.

¹ Klaagschriften die zijn gericht op handelen door de ISD of de BWB zijn hiervan uitgezonderd

Aantallen en aard van de klachten

Het aantal klaagschriften is ten opzichte van vorig jaar gestegen: 24 om 13. Er lijkt een patroon waarneembaar met betrekking tot de essentie van de klaagschriften.

Deze kunnen niet langer worden beschouwd als incidenten, aangezien het merendeel van de klaagschriften (opnieuw) ziet op (het gebrek aan) communicatie tussen burger en de ambtelijke organisatie. Net als in 2020. Van de 24 klachten zijn er negen verbonden aan het team Leefomgeving. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar waarin drie klaagschriften werden genoteerd. Bij team Publieksplein is een daling waargenomen van het aantal klaagschriften ten opzichte van vorig jaar, vijf om resp. zes. Tot slot zijn twee klachten opgenomen onder de noemer 'Overig', aangezien die niet onder de genoemde teams kunnen worden geschaard.

Per 1 januari 2022 was er nog één klacht in de werkvoorraad. Deze is op 23 december 2021 ingeboekt en vanwege verlof van de betreffende teammanager (pas) in de eerste helft van januari 2022 informeel afgedaan.

Klachtenregeling Jeugd

In artikel 11 van de Klachtenregeling Jeugd is bepaald dat de (regionale) Klachtencommissie Jeugd jaarlijks een verslag opstelt over ingekomen klachten die ontstaan zijn bij de uitvoering van de Jeugdwet. In 2021 zijn geen klachten ontvangen. Een jaarverslag is daarom niet opgesteld.

Klachten in tweede instantie

In de gemeentelijke Klachtenregeling is bepaald dat de Nationale Ombudsman klachten in tweede aanleg behandelt. Klagers kunnen, indien zij het niet eens zijn met het oordeel over klacht, een verzoekschrift indienen bij de Nationale Ombudsman. In 2021 heeft de Nationale Ombudsman twee verzoekschriften ontvangen. Eén verzoeker is terugverwezen naar de eerstelijnsklachtbehandeling door de gemeente, omdat de klager deze weg had overgeslagen. De andere kwestie is door interventie van de Nationale Ombudsman en het handelen van de gemeente opgelost, waarbij de klacht is samengesmolten met een lopend bezwaarschrift en daarmee ook is afgehandeld.

Conclusies en aanbevelingen

Er is sprake van bijna een verdubbeling van het aantal klachten. De klachten hebben vooral betrekking op gebrekkige communicatie vanuit de ambtelijke organisatie, waaronder bijvoorbeeld het geen gevolg geven aan terugbelverzoeken. Omdat deze trend ook vorig jaar al was waar te nemen, wordt voorgesteld hier gemeentebreed aandacht aan te schenken door bijvoorbeeld via het intranet aandacht te vragen voor deze trend en daarbij tips geven hoe anders te communiceren. Daarnaast kunnen de teammanagers hun medewerkers in de teamoverleggen aansporen te communiceren, indien dat nodig is. Communicatie met de burgers is een belangrijk onderdeel van een goede dienstverlening, één van de kernwaarden van de gemeente, en daarom is het noodzakelijk verbeteringen na te streven.

Cijfermatig overzicht klaagschriften 1 januari 2021 – 31 december 2021

In behandeling per 01-01-2021	1	
Ontvangen van 01-01-2021 tot en met 31-12-2021	24	
Totaal afgehandeld in 2021	24	

Afgedaan:		
1) Niet in onderzoek (informeel afgehandeld v.b. ingetrokken na interventie klachtbehandelaar)	21	
2) Doorgezonden	0	
	-----	+
	21	
3) Onderzoek (formeel)		
a. met advies		
- gegrond (deels)	1	
- ongegrond	1	
- buiten behandeling	1	
	-----	+
Totaal formeel afgehandeld	3	
	-----	+
TOTAAL 2021	24	

Werkvoorraad 31-12-2021 (in behandeling)		1

Onderverdeling afgehandelde klachten:

Een verdeling van de afgehandelde klachten per team levert het volgende beeld op:

Team Publieksplein:	5	
Team Leefomgeving:	9	
Team Wijk- en Dorpsbeheer:	5	
Team Zorg en Ondersteuning:	3	
Overig:	2	+

Totaal:	24	

N.B. Het totale aantal is 24, aangezien een klacht uit 2020 in 2021 is afgehandeld en een klacht uit 2021 nog niet was afgehandeld aan het einde van dat jaar.