

Raadsinformatienota

Onderwerp : Jaarverslag overzicht klachten 2021

Raadsvergadering : 12 juli 2022

Agendapunt :

Portefeuillehouder : drs. J.J.C. Adriaansen

Datum : 2 juni 2022

Bestuurlijk kader : Algemene wet bestuursrecht
/ Artikel 19 Klachtenregeling
Woensdrecht 2022

Inleiding:

Op grond van de Klachtenregeling Woensdrecht 2022 is de klachtenbehandelaar belast met het afhandelen van klachten en brengt hij jaarlijks verslag uit van zijn werkzaamheden aan het college en de raad. Het college is geadviseerd om kennis te nemen van dit jaarverslag en deze ter kennisname aan te bieden aan de gemeenteraad.

Kernboodschap:

In 2021 zijn 24 klachten ingediend en was er nog 1 in behandeling vanuit 2020. Alleen klachten die daadwerkelijk zijn aan te merken als klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht zijn opgenomen in het jaaroverzicht. Dat betekent dat de klachten betrekking moeten hebben op handelingen van en bejegening door bestuursorganen en personen die daarvoor werkzaam zijn. Klachten die zien op onvrede over zaken in de openbare ruimte vallen dus buiten de reikwijdte van de Klachtenregeling Woensdrecht 2022 en dus ook buiten het jaaroverzicht.

In 2021 zijn 24 klaagschriften afgehandeld. Daarvan zijn er 21 op informele wijze afgedaan. De drie overige klaagschriften zijn officieel onderzocht en van advies voorzien door de klachtenbehandelaar. Het college heeft de adviezen van de klachtenbehandelaar overgenomen. Eén klacht is ontvankelijk en gegrond verklaard, één ongegrond verklaard en één buiten behandeling gelaten. 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.

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, aangezien het merendeel daarvan ziet op het (het gebrek aan) communicatie tussen de burger de ambtelijke organisatie. De klachtenbehandelaar heeft het college geadviseerd om hier gemeentebreed aandacht voor te vragen om zo dit probleem te verhelpen, de communicatie te verbeteren en daarmee indirect ook het aantal klaagschriften te verminderen.

Met betrekking tot de communicatie zijn afspraken gemaakt met de organisatie dat verplichtingen worden nagekomen, terugbelnotities zo snel mogelijk worden afgehandeld en zaken voor elkaar worden voorgenomen. Dit geldt ook voor de intake en doorstroming van schriftelijke communicatie (brieven en e-mails). Het heeft daarmee de aandacht en is bovendien onderdeel van de cultuur (Welkom in Woensdrecht). Het management stuurt hier ook op. Dit alles sluit ook aan op onze kernwaarden; daadkracht, betrokken, dienstbaar en eigen wijze.

Vervolgstappen:

Zoals u hierboven kunt lezen zijn de aanbevelingen van de klachtenbehandelaar reeds meegenomen in de huidige werkwijze. Periodiek zullen wij aandacht blijven besteden aan de cultuur en het belang van een goede communicatie.

Burgemeester en wethouders van Woensdrecht,
de gemeentesecretaris wnd., de burgemeester,

ing. P.A.C. Bogers

drs J.J.C. Adriaansen

Bijlage: Jaaroverzicht klachten 2021