

**2023**

# Jaarverslag klachten Gemeente Ameland



## Inhoud

|         |                                      |   |
|---------|--------------------------------------|---|
| 1.      | Inleiding .....                      | 2 |
|         | <i>Klachten</i> .....                | 2 |
|         | <i>Meldingen</i> .....               | 2 |
|         | <i>Bezwaren</i> .....                | 2 |
| 2.      | Klachten .....                       | 3 |
| 2.1     | De cijfers .....                     | 3 |
|         | <i>Aantal klachten in 2023</i> ..... | 3 |
| 2.2     | Afhandeling klachten .....           | 3 |
|         | <i>Termijnen</i> .....               | 4 |
| 2.3.    | De Nationale ombudsman .....         | 5 |
| Bijlage | .....                                | 6 |
|         | Overzicht klachten 2014 - 2023.....  | 6 |

## 1. Inleiding

Burgers uiten hun ongenoegen op verschillende manieren. Elke uiting van ongenoegen is een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Wij onderscheiden deze uitingen van ongenoegen in de volgende categorieën:

### ***Klachten***

Het gaat hier om klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Klachten die behandeld worden op grond van onze Klachtenregeling gaan uitsluitend over de wijze waarop de gemeente 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 (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 hiervan 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 onze 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 2023*

In 2023 zijn er vier klachten formeel afgehandeld. Van 2014 tot 2019 was het aantal ingediende klachten steeds maximaal twee per jaar. In 2020 waren dit er vier, in 2021 waren dit er vijf en in 2022 waren dit er weer twee.

### 2.2 Afhandeling klachten

De klachtencoördinator zorgt ervoor dat na ontvangst van een klacht de formele procedure in gang wordt gezet. Er wordt onderzocht of informele bemiddeling mogelijk is. Als dat niet lukt vindt klachtbehandeling in eerste instantie plaats. In dat geval 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 degene 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. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en eventuele consequenties die wij daaraan verbinden. Indien de klager hier niet tevreden over is kan een verzoekschrift worden ingediend bij de Nationale Ombudsman (zie paragraaf 2.3).

In 2023 zijn vier klachten formeel afgehandeld. Hiervan zijn er drie ongegrond verklaard en een gegrond.

### *Uitslag klachtbehandeling 2023*

De eerste formeel afgehandelde klacht is ongegrond verklaard. Deze zaak betreft een klacht wegens een gedraging van een ambtenaar. Er heeft een formele procedure plaatsgevonden. De termijn is gehaald.

De tweede formeel afgehandelde klacht is ongegrond verklaard. Deze klacht betreft een klacht over de overschrijding van de wacht- / behandeltijd van de beslissing op bezwaar. Ten aanzien van de klacht is er, alles overziend, onvoldoende aanleiding om aan te nemen dat de bezwaarprocedure bewust is getraineerd, of termijnen bewust niet in acht worden genomen. De termijn is niet gehaald.

De derde formeel afgehandelde klacht is gegrond verklaard. Deze klacht betreft een klacht wegens het uitblijven van een reactie op een informatieverzoek. Ten aanzien van de klacht is er, alles overziend, onvoldoende aanleiding om aan te nemen dat het uitblijven van een reactie bewust is getraineerd. De termijn is niet gehaald.

De vierde formeel afgehandelde klacht is ongegrond verklaard. Deze klacht betreft een klacht tegen een gedraging van een ambtenaar. Er heeft een formele procedure plaatsgevonden. Ten aanzien van de klacht is, alles overziend, onvoldoende aanleiding om aan te nemen dat de termijn bewust niet in acht wordt genomen. De termijn is niet gehaald.

### *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 gaan over een als onheus ervaren bejegening in het contact, maar ook over het niet reageren op brieven, telefoontjes, mails e.d.;
- niet nakomen van afspraken;
- informatie: dit kan gaan over te weinig/niet adequate of 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 2023 vielen de klachten in te delen in de volgende categorieën:

Klacht 1: klantbejegening

Klacht 2: wacht-/behandeltijd

Klacht 3: wacht-/behandeltijd

Klacht 4: klantbejegening

### *Termijnen*

Een klacht dient binnen zes weken te worden afgehandeld. De afhandeling kan met vier weken worden verdaagd. Bij klacht 4 is de afhandeling niet binnen de gestelde termijn van zes weken afgerond en er heeft geen formele verdaging plaatsgevonden. Klager is niet uitgenodigd voor een hoorzitting vanwege het feit dat hij op dat moment gedetineerd 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 2023 heeft de Nationale Ombudsman vijf verzoeken over gemeente Ameland ontvangen en afgedaan.

De verzoeken zijn bekend bij gemeente Ameland. Deze klachten zijn niet gezien als formele klacht en buiten behandeling gelaten. De betrokken personen zijn geïnformeerd en doorverwezen.

### Evaluatie

Het aantal ingediende klachten in 2023 is hoger dan in het voorgaande jaar. De omvang daarvan geeft, alles overziend, geen aanleiding tot zorgen of tot het nemen van maatregelen.

Wel zorgelijk is dat de termijn van zes weken voor de afhandeling van klachten niet wordt gehaald en dat hierbij geen verdaging heeft plaatsgevonden. De reden dat termijnen niet zijn gehaald zit voornamelijk in werkdruk en prioritering bij de juridische afdeling van de gemeente Ameland. Daarbij is zes weken relatief kort voor het doen van onderzoek, horen en het schrijven van advies inclusief de doorlooptijd van een collegebesluit. In alle gevallen is wel binnen een redelijke termijn contact opgenomen met de klagers en is uitleg gegeven over de te volgen procedure.

Inhoudelijk gezien dient lering te worden getrokken uit de klacht welke gegrond is verklaard. Door het onzorgvuldig afhandelen van een in het zaaksysteem ingeboekte zaak en het negeren van terugbel- en terugmailverzoeken, heeft betrokkene negen weken lang op informatie gewacht. Hoewel dat geen forse termijnoverschrijding betreft, is het begrijpelijk dat betrokkene gefrustreerd is omdat er niet op terugbel- en terugmailverzoeken is gereageerd. Dit is een leermoment geweest en als zodanig met de betrokken ambtenaar besproken. Richting betrokkene zijn excuses aangeboden voor het onzorgvuldig afhandelen van het informatieverzoek en het niet reageren op terugbel- en terugmailverzoeken. Terugbelverzoeken worden mede naar aanleiding hiervan inmiddels op een andere manier ingeboekt waardoor we hier beter zicht op hebben.

## Bijlage

### Overzicht klachten 2014 - 2023

|             | Aantal klachten | Afhandeling                                                                                                                    | Uitslag                                                                                                                                           | Inhoud                                                                                                                       |
|-------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2014</b> | 0               |                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                                              |
| <b>2015</b> | 0               |                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                                              |
| <b>2016</b> | 0               |                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |                                                                                                                              |
| <b>2017</b> | 1               | 1. Formeel afgehandeld                                                                                                         | -Gegrontheid/<br>ongegrontheid<br>niet vast te<br>stellen                                                                                         | - Overig                                                                                                                     |
| <b>2018</b> | 2               | 1. Formeel afgehandeld<br>2. Formeel afgehandeld                                                                               | - Ongegrond<br>- Gegronnd                                                                                                                         | - Overig<br>- Informatie                                                                                                     |
| <b>2019</b> | 2               | 1. Formeel afgehandeld<br><br>2. Formeel afgehandeld                                                                           | - Deels<br>gegrond/deels<br>ongegronnd<br>- Gegronnd                                                                                              | - Klantbejegening<br><br>- Wacht-/behandeltijd                                                                               |
| <b>2020</b> | 4               | 1. Formeel afgehandeld<br>2. Formeel afgehandeld<br><br>3. Formeel afgehandeld<br>4. Formeel afgehandeld                       | - Gegronnd<br><br>- Deels<br>gegrond/deels<br>ongegronnd<br><br>- Gegrontheid/<br>ongegrontheid<br>niet vast te<br>stellen<br>- Gegronnd          | - Overig<br><br>- Wacht-<br>/behandeltijd,<br>klantbejegening,<br>informatie<br>- Klantbejegening,<br>informatie<br>- Overig |
| <b>2021</b> | 5               | 1. Formeel afgehandeld<br>2. Ingetrokken<br>3. Formeel afgehandeld<br><br>4. Informeel afgehandeld<br>5. Informeel afgehandeld | - Gegronnd<br><br>- Gegrontheid/<br>ongegrontheid<br>niet vast te<br>stellen<br>- Gegronnd<br>- Gegrontheid/<br>ongegrontheid<br>niet vastgesteld | - Klantbejegening<br><br>- Overig<br>- Klantbejegening,<br>informatie<br>- Overig<br>- Klantbejegening                       |
| <b>2022</b> | 2               | 1. Formeel afgehandeld<br>2. Formeel Afgehandeld                                                                               | -Deels<br>gegrond/deels<br>ongegronnd<br><br>-Ongegrond                                                                                           | -Overig<br>-Klantbejegening                                                                                                  |
| <b>2023</b> | 4               | 1. Formeel afgehandeld                                                                                                         | Ongegrond                                                                                                                                         | -Klantbejegening                                                                                                             |

|    |                        |           |                      |
|----|------------------------|-----------|----------------------|
| 2. | Formeel<br>afgehandeld | Ongegrond | -Wacht-/behandeltijd |
| 3. | Formeel<br>afgehandeld | Geground  | -Wacht-/behandeltijd |
| 4. | Formeel<br>afgehandeld | Ongegrond | -Klantbejegening     |