

Klachtenjaarverslag 2021

Inleiding

De gemeente Bloemendaal heeft jaarlijks veel contact met haar inwoners, ondernemers en andere organisaties. Soms gaat er in deze contacten iets niet goed en dient iemand een klacht in om zijn onvrede te uiten over de wijze waarop hij, of een ander, is behandeld.

Klachtbehandeling is met name gericht op herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Maar een klacht levert vaak ook concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoek van de klachten heeft een belangrijk leereffect.

Bestuursorganen zijn wettelijk verplicht zorg te dragen voor de registratie van de bij hen ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten moeten ook jaarlijks worden gepubliceerd. Binnen de gemeente Bloemendaal doen wij dit in de vorm van een klachtenjaarverslag. Hieronder vindt u informatie over de in 2021 ingediende klachten.

Het jaarverslag gaat over klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Een klacht gaat over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid tegenover een (rechts)persoon heeft gedragen. In de wet is geen definitie van het begrip 'klacht' opgenomen. Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. Voorwaarde is dat het moet gaan om gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van bestuursorganen van de gemeente Bloemendaal, waaronder het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, zoals ambtenaren en ook wethouders zelf. Deze gedragingen kunnen worden aangemerkt als gedragingen van het bestuursorgaan. Gedragingen kunnen handelingen zijn, maar ook een nalaten.

Klachten die geen klacht zijn in de zin van de Awb, zijn niet in dit verslag opgenomen

Denk bijvoorbeeld aan meldingen met betrekking tot de openbare ruimte of klachten over de openbare orde en veiligheid. In deze gevallen gaat het niet over gedragingen. Ook vallen algemene klachten (en wensen) over beleid dan wel beleidsuitvoering buiten het bereik van hoofdstuk 9 van de Awb, omdat het niet gaat om een 'bepaalde aangelegenheid'. Verder zijn klachten over het GBKZ die zijn ingediend door belastingplichtigen uit andere gemeentes, niet in dit jaarverslag opgenomen. Ook integriteitsmeldingen zijn niet in dit jaarverslag opgenomen. Deze worden opgenomen in het jaarverslag integriteit.

De regels over klachtbehandeling staan in hoofdstuk 9 van de Awb

Hierin is geregeld hoe een klacht kan worden ingediend en hoe een klacht behandeld wordt. Ook staat hierin in welke gevallen het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen. Dit is onder andere het geval als de klacht ziet op een gedraging waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld of als het voorval waarover geklaagd wordt van langer dan een jaar geleden is. Verder is bijvoorbeeld bepaald dat het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt om te worden gehoord.

Binnen de gemeente Bloemendaal geldt ook een aanvullende klachtenregeling

Deze is door de gemeenteraad, als aanvulling op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Awb, vastgesteld. Daarin is onder meer bepaald door welke functionaris een klacht wordt behandeld.

Een klacht over een ambtenaar wordt behandeld door het betrokken afdelingshoofd, tenzij deze zelf onderwerp van de klacht is, in welk geval de gemeentesecretaris de klacht behandelt. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging van een bestuurder, wordt deze behandeld door de burgemeester. Als de burgemeester zelf onderwerp is van de klacht, wordt de klacht door de locoburgemeester behandeld.

Ook is in de aanvullende regeling bepaald dat een klacht binnen een termijn van 30 dagen moet worden behandeld. Deze termijn wijkt af van de wettelijke termijn van zes weken, ingevolge artikel 9:11 van de Awb.

De klachtencoördinator bewaken het proces van klachtbehandeling

Binnen de gemeente Bloemendaal is een klachtencoördinator aangesteld. De klachtencoördinator ontvangt de klacht en beoordeelt eerst of er sprake is van een klacht in de zin van de Awb. Daarna wordt de klacht toegewezen aan de klachtbehandelaar. De klachtencoördinator adviseert de klachtbehandelaar indien nodig. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de indiener.

In eerste instantie wordt geprobeerd de klacht op informele wijze te behandelen

Wanneer een klacht zich hiervoor leent neemt de klachtbehandelaar zo snel mogelijk telefonisch contact op met de klager om tot een oplossing te komen. Soms kan het geven van een toelichting of het aanbieden van excuses voldoende zijn. Als de informele aanpak leidt tot tevredenheid van de klager, is de klachtprocedure beëindigd. Als de informele aanpak niet leidt tot tevredenheid van de klager, of de klager stemt niet in met de informele behandeling, dan wordt de klacht op formele wijze behandeld. Bij deze formele klachtbehandeling wordt de klager uitgenodigd voor een (hoor)gesprek. Wanneer de klager het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgedaan door de gemeente, kan de klager zich wenden tot de Nationale ombudsman.

In het klachtenjaarverslag 2020 waren er 3 klachten nog in behandeling

Inmiddels zijn deze klachten afgehandeld. Hieronder staat het overzicht van de klachten die ten tijde van het vaststellen van het klachtenjaarverslag 2020 nog in behandeling waren. Het gaat hierbij om nummer 3, 4 en 11 uit het overzicht van het klachtenjaarverslag van 2020.

| Onderwerp klacht | Geground ongegrond etc.. | Formeel of informeel afgedaan | Toelichting/getroffen maatregelen |
|---------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| 3. Onvriendelijke behandeling | Deels geground | Informeel | Excuses aangeboden en uitleg gegeven |
| 4. Onvriendelijke behandeling | Ongegrond | Informeel | Uitleg gegeven |
| 11. Niet behandelen van bezwaar | Ongegrond | Informeel | Uitleg gegeven |

In het jaar 2021 zijn er 21 klachten ingediend

In 2020 waren er 13 klachten ingediend. Het aantal ingediende klachten is dus toegenomen. Hieronder staat het overzicht van de ingediende klachten:

| Onderwerp klacht | Geground ongegrond etc.. | Formeel of informeel afgedaan | Toelichting/getroffen maatregelen |
|---|--|-------------------------------|---|
| 1. Onvriendelijke behandeling | Ongegrond | Informeel | Uitleg gegeven |
| 2. Onvoldoende behulpzaam tijdens telefonisch contact | Niet in behandeling genomen | n.v.t. | Na meerdere pogingen niet gelukt om in contact te komen met klager |
| 3. Coronamaatregelen onvoldoende in acht genomen tijdens stemmen | Deels gegrond | Informeel | Excuses aangeboden en uitleg gegeven |
| 4. Onvriendelijk te woord gestaan | Ongegrond | Informeel | Uitleg gegeven |
| 5. Onvriendelijk te woord gestaan | Geground | Informeel | Excuses aangeboden en uitleg gegeven |
| 6. Onheus bejegend in rol als raadslid | Kennelijk ongegrond | Formeel | n.v.t. |
| 7. Handelswijze inzake behandeling van een principeverzoek | Ongegrond | Informeel | Vragen schriftelijk beantwoord en persoonlijk gesprek met toelichting |
| 8. Vermeend verbod op maken van afspraak met onafhankelijke functionaris | Kennelijk ongegrond | Formeel | n.v.t. |
| 9. Onvoldoende behulpzaam bij indienen van melding openbare ruimte | Ongegrond | Informeel | Uitleg gegeven |
| 10. Langdurigheid aanvraag WMO voorziening | Deels gegrond | Informeel | Uitleg gegeven en nieuwe afspraken gemaakt |
| 11. Onvoldoende behulpzaam bij aanvragen parkeervergunning | Deels gegrond | Informeel | Excuses aangeboden en uitleg gegeven |
| 12. Vermeende melding aan burens van klager over stillegging werkzaamheden | Ongegrond | Informeel | Uitleg gegeven |
| 13. Niet verstrekken van documenten, het onrechtmatig verstrekken van persoonsgegevens, ontevredenheid over afhandeling aansprakelijkstelling | Deels kennelijk-ongegegrond voor het overige niet in behandeling genomen | Formeel | Verwezen naar de Functionaris Gegevensbescherming en gewezen op juiste rechtsmiddel |
| 14. Onjuiste voorstelling van zaken gegeven | Ongegrond | Informeel | Uitleg gegeven |
| 15. Telefonische bereikbaarheid | Ongegrond | Informeel | Landelijke telefoonstoring |
| 16. Telefonische bereikbaarheid | Ongegrond | Informeel | Landelijke telefoonstoring |
| 17. Telefonische bereikbaarheid | Ongegrond | Informeel | Landelijke telefoonstoring |
| 18. Onvoldoende behulpzaam tijdens telefonisch contact | Ongegrond | Informeel | Uitleg gegeven |
| 19. Melding niet opgepakt | Ongegrond | Informeel | Uitleg gegeven |
| 20. Onvriendelijke behandeling | Deels gegrond | Informeel | Excuses aangeboden en uitleg gegeven |
| 21. Weigering beantwoording vragen | Ongegrond | Informeel | Uitleg gegeven |

Van de 21 klachten zijn er 14 binnen 30 dagen afgehandeld

De overige klachten zijn niet binnen deze termijn afgedaan. Overigens zijn twee van deze klachten wel binnen de wettelijke termijn van zes weken afgehandeld. De reden waarom een klacht niet binnen de termijn is afgehandeld had uiteenlopende redenen. Zo is bijvoorbeeld gebleken dat een gesprek met de klager niet op korte termijn kon plaatsvinden. Tijdige afhandeling blijft de aandacht houden van de klachtencoördinatoren.

In 2021 hebben 14 personen zich tot de Nationale ombudsman gewend

Wanneer de klager het niet eens is met de wijze waarop de klacht is afgedaan door de gemeente Bloemendaal, kan de klager terecht bij de Nationale ombudsman. Soms kiest een iemand ervoor om zijn klacht direct in te dienen bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman zal dan, als er nog geen interne klachtbehandeling heeft plaatsgevonden, de verzoeker terugverwijzen naar de gemeente. Als de Nationale ombudsman inschat dat het een dringende zaak is, probeert deze instantie de klacht ook wel middels een interventie op te lossen, ook al heeft er nog geen eigen gemeentelijke klachtbehandeling plaatsgevonden. Dit is ter beoordeling van de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman verstrekt de gemeente jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van alle klachten, vragen en verzoeken die betrekking hebben op de gemeente Bloemendaal. Dit overzicht is opgenomen in de bijlage bij dit jaarverslag.