

Klachtenjaarverslag 2023

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. De publicatie is vormvrij. Binnen de gemeente Bloemendaal is ervoor gekozen dit in de vorm van een klachtenjaarverslag te doen. Hieronder vindt u informatie over de in 2023 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 aangelegenheid 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. Dat zijn bijvoorbeeld 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

In dit hoofdstuk is beschreven hoe een klacht kan worden ingediend, op welke wijze een klacht wordt behandeld en in welke gevallen het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen. Dit is onder meer het geval als de klacht ziet op een gedraging waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld, of als het voorval waarover geklaagd wordt langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Verder is voorgescreven dat het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hoort. Ook de termijn waarbinnen een klacht moet zijn afgehandeld wordt genoemd, evenals de verplichting om de klager schriftelijk en gemotiveerd van de bevindingen en conclusies op de hoogte te brengen.

De klachtencoördinator bewaakt het proces van klachtbehandeling

Binnen de gemeente Bloemendaal is een klachtencoördinator aangesteld. Deze ontvangt de klacht en beoordeelt eerst of daadwerkelijk sprake is van een klacht in de zin van de Awb. Daarna wordt de klacht toegewezen aan de klachtbehandelaar. Dat moet iemand anders zijn dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. De klachten-coördinator adviseert de klachtbehandelaar indien nodig en monitort of de klacht binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de indiener.

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

Indien 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 jaar 2023 zijn er 14 klachten ingediend

In 2022 waren dat er nog 18, en in 2021 21. Het aantal ingediende klachten is dus aan het afnemen. Van de 14 ingediende klachten is er 1 ingetrokken en zijn er 13 afgehandeld. Slechts 1 klacht behoeft formele afhandeling, de overige klachten zijn informeel afgehandeld. Onderaan dit verslag staat een overzicht van de ingediende klachten.

In 2023 hebben 11 personen zich tot de Nationale ombudsman gewend

Wanneer een klager het niet eens is met de wijze waarop de gemeente een klacht heeft afgehandeld, kan de klager de Nationale ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop het bestuursorgaan zich in deze aangelegenheid jegens hem of een nader heeft gedragen. 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 als bijlage bij dit jaarverslag. Uit de bijlage blijkt dat in 8 gevallen informatie is verstrekt of doorverwijzing heeft plaatsgevonden.

Soms kiest iemand ervoor om zijn klacht direct in te dienen bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman zal, als er nog geen klachtbehandeling door de gemeente had plaatsgevonden, de verzoeker naar de gemeente verwijzen voor interne klachtbehandeling. Dat is in 2023 in 3 gevallen gebeurd.

Overzicht klachten 2023

Onderwerp klacht	Gegrond / Ongegrond / Niet van toepassing	Formeel of informeel afgedaan	Toelichting / getroffen maatregelen
1. Slechte dienstverlening met betrekking tot aanvraag omgevingsvergunning	Ongegrond	Informeel	Gesprek met wethouder gehad
2. Bejegening publieksbalie	Deels gegrond	Informeel	Hoor en wederhoor en excuses voor bejegening.
3. Bejegening door medewerkers milieustraat	Niet van toepassing	Ingetrokken	Niet van toepassing
4. Bejegening handhavers / verkeersregelaars	Niet van toepassing	Informeel	Hoor en wederhoor
5. Telefonische onheuse bejegening KCC	Niet van toepassing	Informeel	Telefonisch gesprek met klager
6. Niet ondertekenen van e-mails	Niet van toepassing	Informeel	Telefonisch gesprek met klager
7. Bejegening en handelen handhavers	Niet van toepassing	Informeel	Telefonisch gesprek met klager
8. Bejegening en verstrekking onjuiste informatie medewerker burgerzaken	Niet van toepassing	Informeel	Telefonisch gesprek met klager
9. Bejegening medewerker GBKZ	Niet van toepassing	Informeel	Telefonisch gesprek met klagers. Daarna inhoudelijk WOZ-bezwaar ontvangen, geëindigd in gegrond verklaring.
10. Doorknippen rijbewijs	Niet van toepassing	Informeel	Telefonisch gesprek met klager
11. Bejegening medewerker WOZ	Niet van toepassing	Informeel	Telefonisch gesprek met klager
12. Behandeling verzoek groenparticipatie	Niet ontvankelijk	Formeel	Gehoord en klachtafhandelings-brief op 18 december 2023
13. Parkeeronthefing bewoners	Niet van toepassing	Informeel	Telefonisch gesprek klager
14. Opzegging huur	Niet van toepassing	Informeel	Telefonisch gesprek klager