ARCHIEF

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
T 140346 F 0346 25 40 10
www.stichtsevecht.nl
info@stichtsevecht.nl

# B&W Voorstel

**Agendapunt nummer**
4
**Portefeuillehouder**
M.J.D. Witteman
**Registratienummer**
VB/18/09783
**Zaaknummer**
Z/18/138284
**Registratiedatum**
16 mei 2018
**Uiterste datum behandeling in raad**

**Pers**

**Datum collegevergadering**
25 juni 2018

**Onderwerp**
jaarverslag klachten 2017

**Paraaf + datum:**

**Team**
Juridische zaken

**Opsteller**
Bert Albus

**Programmamanager**
Marjolein Romijn

**Openbaar** Openbaar

**Ondernemingsraad** nee

**Bijlagen**
1. Jaarverslag klachten 2017
2. Overzicht Nat.ombudsman

CONFORM ADVIES

## Besluit college

**Advies te nemen besluit**
**1. Kennisnemen van het jaarverslag klachten 2017;**
**2. De raad informeren via een Raadsinformatiebrief.**

**TOELICHTING**

**Inleiding**

Hoofdstuk 9 "Klachtbehandeling" Algemene wet bestuursrecht geeft burgers de mogelijkheid om over de manier waarop een bestuurder of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem heeft gedragen, een klacht in te dienen. Bewust is daarvoor een laagdrempelige manier in het leven geroepen: Klachten kunnen onder meer worden ingediend door gebruik te maken van een formulier dat via onze website te downloaden is.
In de klachtenregeling is de procedure van klachtbehandeling (aanvullend op de wet) vastgelegd. Voorop staat dat klachten zoveel mogelijk in onderling overleg, informeel worden afgehandeld. Indien



9783_1.DOC/1

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
**T** 0346 25 40 00 **F** 0346 25 40 10
**www.stichtsevecht.nl**

het toch tot een formele behandeling komt, dan wordt de procedure gevolgd zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Awb en de gemeentelijke klachtenregeling.
De gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Is men het niet eens met de beslissing op een ingediende klacht, dan kan men in tweede instantie de klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.

**Argumenten**
De Algemene wet bestuursrecht schrijft voor dat er jaarlijks een overzicht wordt gegeven over het aantal geregistreerde klachten.

**Kanttekeningen**
Een definitie van klacht ontbreekt in de wet. Daar heeft de wetgever bewust voor gekozen. Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. Dit bemoeilijkt echter wel het tellen van het aantal klachten, omdat niet altijd duidelijk is of er sprake is van een klacht.

**Uitvoering**
Geen opmerkingen.

**Communicatieparagraaf**
Over het aantal ingediende klachten zal, conform het bepaalde in artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), mededeling worden gedaan op de gemeentepagina en op de website. Daarbij zal een korte informatieve tekst worden opgenomen. Er wordt niet actief op een andere wijze openbaarheid gegeven aan het jaarverslag.

**Raadsinformatiebrief**
De jaarverslagen worden met gebruikmaking van een RIB voor de raad ter inzage gelegd.

Tekst RIB:
Over het jaar 2017 zijn 77 klachten ingediend. Ter vergelijking in 2016 waren dat er 76. Dit aantal is dus min of meer gelijk gebleven. In vergelijking met 2016 is het aantal klachten weliswaar stabiel gebleven, maar valt wel op dat er substantieel meer klachten ongegrond zijn.
In 2017 heeft een aantal collega's door middel van twee inspiratiesessies kennis kunnen maken met 'Prettig contact met de Overheid'. Prettig contact met de overheid (PCMO) is een programma van het Ministerie van Binnenlandse Zaken dat een informele aanpak ofwel mediationvaardigheden in het contact tussen overheid en burgers bevordert. De aanpak is niet alleen informeel maar ook proactief en oplossingsgericht. Een procedure-gerichte aanpak is niet (meer) zaligmakend. Concreet betekent de methode: zo snel mogelijk contact zoeken met de betrokken klant(en) om te kijken of tot een voor alle partijen bevredigende uitkomst kan worden gekomen. De methode PCMO vergt dus een andere manier van werken.
De gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Als men het niet eens is met de beslissing op een ingediende klacht, kan men in tweede instantie de klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman. In 2017 is in 21 gevallen een verzoekschrift bij de Nationale ombudsman ingediend. Van genoemde 21 gevallen was het in 20 gevallen voor de Ombudsman niet nodig om een rapport uit te brengen. In 1 geval is door hem interventie gepleegd om de zaak alsnog tot een goed einde te brengen. Voor meer gedetailleerde informatie zijn de stukken beschikbaar via de gemeentelijke website.

**Financiële paragraaf**
Het voorstel heeft geen financiële gevolgen.

**Juridische paragraaf**



9783_1.DOC/2

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
**T** 0346 25 40 00 **F** 0346 25 40 10
**www.stichtsevecht.nl**

Op grond van artikel 2, derde lid van de Klachtenverordening Stichtse Vecht, brengt de klachtencoördinator jaarlijks een rapportage uit die u hierbij aantreft. Artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht schrijft verder voor dat de geregistreerde klachten jaarlijks worden gepubliceerd.

**Risicoparagraaf**
Er zijn geen risico's.

**Duurzaamheidsaspecten**
Het naar tevredenheid afhandelen van klachten en daar van leren verbetert de dienstverlening en leidt tot een groter gevoel van welbehagen bij de inwoners.

**Overige aspecten**
Er zijn geen overige aspecten.



9783_1.DOC/3