

Aan de Raad

Stadhouderslaan 200
Postbus 15
6170 AA Stein
T +31 (0)46 435 93 93
info@gemeentestein.nl
www.gemeentestein.nl

BTW NL 0017.31.105.B.02
KvK 5198 4997 0000
IBAN NL20 BNGH 0285 008 110
BIC BNGH NL2G

Datum: 22 oktober 2024
Uw kenmerk: -
Zaaknummer: 20241014151823
Behandeld door: M. Thomas
Betreft: Klachtbehandeling 2023;

Geachte raadsleden,

Burgers, bedrijven en instellingen die niet tevreden zijn over de wijze waarop ze in een concreet geval door de gemeentelijke organisatie zijn behandeld, kunnen hierover op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een officiële klacht indienen.

Klachtbehandeling in eerste instantie (intern)

De klachtbehandelaar (meestal een manager) neemt in een dergelijk geval zo spoedig mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken. Indien de klacht naar tevredenheid van klager kan worden afgehandeld, wordt dit schriftelijk of per e-mail aan klager bevestigd. Indien een oplossing in der minne niet mogelijk is, wordt klager in de gelegenheid gesteld tijdens een hoorzitting zijn klacht nader mondeling toe te lichten. Tijdens de hoorzitting zijn naast de klachtbehandelaar ook de klager en de beklaagde (meestal een medewerker) aanwezig. De klacht wordt vervolgens schriftelijk afgehandeld.

Klachtbehandeling in tweede instantie (extern)

Indien de klager niet tevreden is met de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld, kan hij zich wenden tot de Ombudscommissie Gemeente Stein. Deze commissie bestaat uit drie leden die geen binding hebben met het gemeentebestuur van Stein. De commissie wordt bijgestaan door een extern secretaris en beschikt over een eigen e-mailadres (ombudscommissie@gemeentestein.nl). De commissie onderzoekt of de klacht op een zorgvuldige wijze is behandeld en stelt klager in de gelegenheid tijdens een hoorzitting zijn verhaal te doen. Ook de klachtbehandelaar en de beklaagde worden voor de hoorzitting uitgenodigd. Vervolgens spreekt de commissie een eindoordeel uit over de betreffende gedraging. Hiervan krijgen alle betrokkenen schriftelijk bericht. Hiermee eindigt de klachtprocedure. Met eventuele aanbevelingen van de commissie kan de bedrijfsvoering worden verbeterd.

Als bijlagen bij deze brief treft u de volgende documenten aan:

1. Het Jaarverslag klachtbehandeling 2023 van de Unit Control

In dit jaarverslag is aangegeven hoe de interne klachtafhandeling in het jaar 2023 heeft plaatsgevonden. Vorig jaar zijn veertien klachten ingediend.

Deze klachtprocedures hebben tot de volgende resultaten geleid:

- naar tevredenheid klager afgehandeld	1
- ingetrokken, na verhelderend gesprek	5
- ongegrond	4
- <u>gegrond</u>	<u>4</u>
totaal	14

De ingediende klachten hadden betrekking op diverse onderwerpen. Er werd meerdere keren geklaagd over niet heldere communicatie (meestal waren de betreffende klachten ongegrond en/of werd het probleem na een verhelderend gesprek opgelost). Ook het te laat nemen van een besluit kwam meerdere keren voor of het niet eens zijn met de inhoud van gemeentelijke besluitvorming (hier zijn klachtprocedures niet bedoeld). Eén burger klaagde over telefonische (on)bereikbaarheid.

In drie gevallen is de wettelijke afhandeltermijn van zes weken (resp. na verlenging tien weken) niet gehaald.

2. Het Jaarverslag van de Ombudscommissie Gemeente Stein

De Ombudscommissie Gemeente Stein beschrijft in haar jaarverslag haar werkwijze en toetsingscriteria. De ombudscommissie heeft vorig jaar één klacht in behandeling genomen waarbij zij concludeerde dat in het voorliggende geval niet was gebleken van een onheuse gedraging. De commissie heeft deze klacht ongegrond verklaard. Voor nadere informatie wordt korthedshalve verder verwezen naar het bijgevoegde jaarverslag van de commissie.

Tot slot

De aandachts-/verbeterpunten welke uit beide jaarverslagen voortvloeien hebben de aandacht van het gemeentelijk management.

Wij vertrouwen erop u hiermee van dienst te zijn geweest.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Stein,

de Secretaris,

de Burgemeester,

Bijlagen:

1. Jaarverslag interne klachten Gemeente Stein 2023;
2. Jaarverslag van de Ombudscommissie Gemeente Stein 2023.

