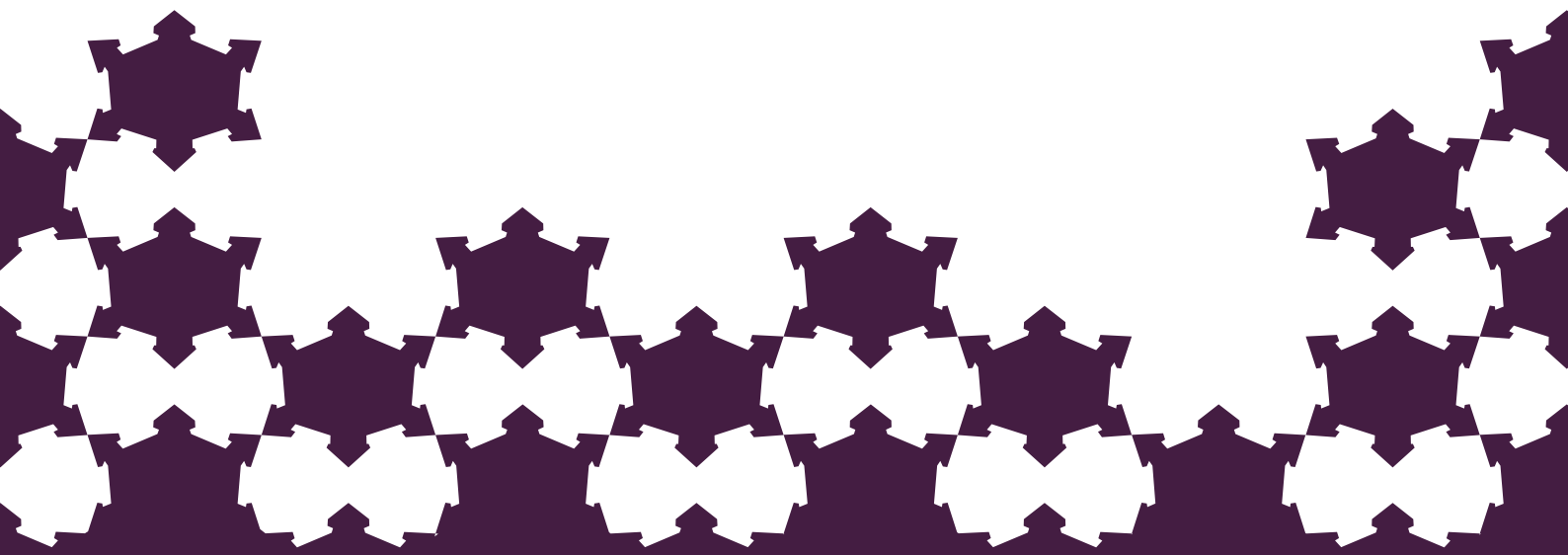


Jaarverslag klachten Gooise Meren 2024



1 Jaarverslag klachten Gooise Meren 2024

1.1 Inleiding

Vanaf het jaar 2024 rapporteert de gemeente Gooise Meren jaarlijks over de behandelde klachten. Het jaarverslag wordt ter kennisname aan het college van burgemeester en wethouders aangeboden en wordt op de website van de gemeente geplaatst.

1.2 De klachten procedure

Iedereen mag een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaald geval jegens hem of haar heeft gedragen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Het kan bijvoorbeeld gaan om gedrag van medewerkers, om de communicatie en informatievoorziening of om te verbeteren werkprocessen.

Klachten zijn belangrijk voor de gemeente om van te leren. Klachten van inwoners kunnen worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. Daarnaast is een goede afhandeling van klachten belangrijk voor het herstellen van het vertrouwen van inwoners in de gemeente.

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is van toepassing op de behandeling van klachten. In 2024 had de gemeente geen lokale aanvullende klachtenregeling.

Meldingen in het kader van de openbare ruimte (zoals een defecte lantaarnpaal) worden in de volksmond vaak een klacht genoemd, maar worden niet afgehandeld als klacht in de zin van de Awb.

Een klacht kan buiten behandeling worden gesteld, bijvoorbeeld als de gedraging waarop de klacht ziet, langer dan een jaar geleden is gebeurd óf indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Een klacht kan informeel of formeel worden afgehandeld. De gemeente probeert meestal eerst om informeel met de klager tot een vergelijk te komen. Daarbij neemt de gemeente geen besluit op de klacht. Als het niet lukt om een klacht informeel af te handelen dan start het formele traject. Bij het formele traject hoort het horen van de klager, het horen van degene(n) over wie de klacht gaat en het nemen van een besluit. In dit besluit wordt aangegeven of de klacht gegrond of ongegrond is.

De termijn voor het afhandelen van een klacht is zes weken. Deze termijn kan worden verdaagd met vier weken. Na het verstrijken van de termijn (zes of tien weken) kan enkel met instemming van de klager de afhandeling langer duren. In de gevallen waarin het langer duurt dan de wettelijke termijn om de klacht af te handelen, is meestal met klager overeengekomen

dat de gemeente meer tijd nodig heeft. Ook komt het voor dat de klager niet bereikbaar is of niet reageert, waardoor afhandeling langer duurt. De Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen is niet van toepassing op de behandeling van klachten.

1.3 Nationale ombudsman

De gemeente Gooise Meren is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Klagers die het niet eens zijn met de uitkomst van de klachtafhandeling kunnen een verzoek tot onderzoek doen bij de Nationale Ombudsman. Tegen een besluit op een klacht staat geen bezwaar of beroep open.

Als bijlage is het overzicht van 2024 van de Nationale Ombudsman bijgevoegd.

1.4 Cijfers 2024

Afhandeling totaal aantal klachten

Afdeling	Totaal	Informeel	Formeel	Buiten behandeling
BMO	1		1	
BORG	11	11		
BZ&FO	15	14	1	
F&B	5	4	1	
FIA	1	1		
M&O	3	3		
PRO				
USD	18	12	3	3
VO	2	2		
VTH	21	15	5	1
Totaal	77	62	11	4

Resultaten formele afhandeling

Afdeling	Geground	Gedeeltelijk gegrond	Ongegrond	Ingetrokken
BMO			1	
BORG				
BZ&FO	1			
F&B				1
FIA				

Afdeling	Geground	Gedeeltelijk gegrond	Ongegrond	Ingetrokken
M&O				
PRO				
USD		2	1	
VO				
VTH		1	4	
Totaal	1	3	6	1

Termijnen

Totaal aantal klachten	77
Aantal verdaagd met 4 weken	12
Aantal afgehandeld buiten wettelijke termijn	4

1.5 Conclusie

De klachtafhandeling verloopt naar behoren. Het merendeel van de klachten is afgehandeld binnen de afhandelingstermijn (95%). In verhouding tot de duizenden contacten die jaarlijks plaatsvinden, mag het aantal van vier (gedeeltelijk) gegronde klachten (5% van het totaal aantal klachten) laag genoemd worden.

De klachtafhandeling kan verder geprofessionaliseerd worden, bijvoorbeeld door het vaststellen van een lokale klachtenregeling en door het in kaart brengen van het werkproces voor de organisatie. Dit staat op de agenda voor 2025. Verder wordt in het eerste kwartaal 2026 voor het MT een inhouse workshop 'informele afhandeling en het voeren van een hoorgesprek' verzorgd door medewerkers van de Nationale Ombudsman. Het uitbreiden en verbeteren van het jaarverslag klachten is ook onderdeel van de professionalisering.