

Versterking Bestuur en Organisatie

JAARVERSLAG KLACHTEN 2021
Gemeente Dordrecht

Toezicht

Opdracht : college van Burgemeester en Wethouders
Redacteur : Evert Jaquet, VBO
Datum : 9 maart 2022

Verkeer	2
Ongedierte	1
Bruggen	1
Markten	1
Overig	1

Er zijn 26 klachten binnen 2 weken afgedaan en 23 binnen 6 weken. 49 Klachten zijn dus binnen en 11 buiten de wettelijke termijn afgedaan.

16 Klachten zijn gegrond verklaard, 8 ongegrond, 3 gedeeltelijk gegrond. 27 Klachten zijn informeel afgedaan. Daarvan is geen oordeel bekend. 2 Klachten waren niet ontvankelijk, 2 klachten zijn ingetrokken en 2 klachten waren op 31-1-2021 nog niet afgedaan.

Ruimtelijke kwaliteit

Tegen Ruimtelijke kwaliteit zijn 24 klachten ingediend, 8 meer dan in 2020.

De onderverdeling is als volgt:

Bejegening/gedrag	12
Aantasting woongenot	12

10 Klachten zijn binnen 2 weken afgedaan en 10 binnen 6 weken. 4 Klachten zijn dus buiten de wettelijke termijn afgedaan.

6 Klachten zijn gegrond verklaard, 3 klachten zijn ongegrond verklaard, 14 klachten zijn informeel afgedaan en 1 klacht is doorgestuurd naar HVC.

Publieksaccommodaties

Er zijn 12 klachten ingediend tegen Publieksaccommodaties, vergelijkbaar met vorig jaar.

Deze zijn als volgt onder te verdelen:

Bejegening/gedrag	7
Parkeren	5

3 Daarvan zijn binnen 2 weken afgedaan, 6 binnen 6 weken en 3 klachten zijn buiten de wettelijke termijn afgedaan.

1 Klacht was gegrond, 4 ongegrond en 2 klacht waren deels gegrond. 3 Klachten zijn informeel afgedaan, 1 klacht is niet afgedaan en 1 klacht was op 31-12-2021 nog in behandeling.

Stad

Stad heeft, net als vorig jaar, 7 klachten ontvangen.

Te verdelen in:

Bejegening/gedrag	6
Woongenot	1

4 Klachten zijn binnen 2 weken afgedaan, 1 klacht is binnen 6 weken afgedaan, 1 klacht is buiten de wettelijke termijn afgedaan en 1 klacht was nog in behandeling.

1 Klacht is gegrond verklaard, 3 klachten zijn ongegrond verklaard en 2 klachten zijn informeel afgedaan. 1 Klacht was op 31-12-2021 nog in behandeling.

Versterking Bestuur en Organisatie

Tegen Versterking Bestuur en Organisatie zijn 3 klachten ingediend.

Bejegening/gedrag	2
Onjuiste informatie	1

1 Klacht is binnen 2 weken afgedaan, 1 klacht is binnen 6 weken afgedaan. 1 Klacht is doorgezonden omdat die voor een andere organisatie was bestemd.

1 Klacht is gegrond verklaard, de andere klacht is informeel afgedaan.

Management en Ondersteuning

Management en Ondersteuning heeft 2 klacht ontvangen, tegen 7 in 2020.

Bejegening/gedrag	2
-------------------	---

1 Klacht is ingetrokken. De andere klacht is binnen 2 weken afgedaan en gegrond verklaard.

41	37	65	59	47	74	92	58	84	104	156
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----

Aantal klachten per jaar bij de nationale ombudsman

Jaar/aantal	Totaal	In onderzoek genomen	Niet in onderzoek	Afgerond onderzoek
2011	15	9	6	0
2012	8	4	4	0
2013	13	7	6	0
2014	20	4	16	0
2015	24	5	19	0
2016	31	1	30	1 ¹
2017	48	1	42	1 ²
2018	34	5	39	0
2019	24	3	21	0
2020	32	4	28	0
2021	38	5	33	0

¹ De in onderzoek genomen klacht is na interventie opgelost.

² De aanbevelingen van de ombudsman zijn verwerkt in het protocol.

Een groot aantal klachten is door de ombudsman niet in onderzoek genomen. Daar kunnen verschillende redenen aan ten grondslag liggen. Het kan zijn dat de klacht onvoldoende duidelijk is en bij navraag ook niet duidelijker wordt, soms wordt een klacht weer ingetrokken en betreft het meer een vraag, die dan wordt beantwoord. In enkele gevallen is de ombudsman niet bevoegd om de klacht in behandeling te nemen, bijvoorbeeld als het om een besluit gaat waar bezwaar tegen open staat. Soms moet de klacht door de gemeente ter behandeling worden overgenomen, omdat de klacht nog niet door de gemeente zelf was behandeld.

Met afgerond onderzoek wordt bedoeld een onderzoek van de Ombudsman dat leidt tot een eindrapport en een oordeel. Zo'n onderzoek heeft in 2021 niet plaatsgevonden.

4. Conclusies

Het totaal aantal klachten is in 2021 relatief flink gestegen. Met name de toename van het aantal klachten bij Wijken springt er uit en, in mindere mate, die bij Dienstverlening Drechtsteden. Desondanks is er niet één concrete oorzaak aan te wijzen voor die toename. COVID-19 maatregelen lijken bijvoorbeeld niet tot noemenswaardige extra klachten te hebben geleid.

Het percentage klachten dat binnen de wettelijke termijn van 6 weken is afgedaan blijft met 81% stabiel. Het percentage klachten dat binnen 2 weken is afgedaan is toegenomen.

Het aantal klachten dat bij de ombudsman tegen de gemeente wordt ingediend blijft in de pas met voorgaande jaren.

5. Transitie

Met ingang van 1 januari 2022 is de transitie geëffectueerd. Dat betekent dat een aantal organisatieonderdelen van de voormalige GR Drechtsteden aan de Dordtse organisatie is toegevoegd. Wellicht dat dit invloed heeft op het aantal klachten dat in 2022 wordt ingediend. Dat zal het volgende jaarverslag uitwijzen.