

Gemeente Scherpenzeel



Jaarverslag 2016

Klachtenafhandeling

Jaarverslag 2016

Klachtenafhandeling

Opdrachtgever: gemeente Scherpenzeel
Afdeling Bedrijfsvoering

Auteur: Sascha Beekman

Datum: 28 februari 2017

1. INLEIDING

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft betrekking op klachtbehandeling en schrijft voor dat een bestuursorgaan zorg moet dragen “voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen”.

Gedragingen van personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan worden daarbij aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan.

De regeling voor de in- en externe klachtbehandeling van de gemeente Scherpenzeel, zoals die in 2016 van toepassing was, is vastgelegd in de Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2015 zoals die door de gemeenteraad in zijn vergadering van 5 maart 2015 is vastgesteld.

Geen klacht

Een melding over een losse stoeptegels of een kapotte lantaarnpaal is geen klacht over een gedraging. Natuurlijk doet de gemeente wel iets met deze meldingen, maar niet volgens de klachtenprocedure. Ook kan geen klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of afwijzing van een subsidie. Een inwoner die het hier niet mee eens is, moet dan een bezwaarschrift indienen. Dat is een aparte procedure. Een klacht richt zich tegen het gedrag van een medewerker of een bestuurder.

Jaarlijks verslag

Artikel 2.8 van de verordening schrijft voor dat de klachtencoördinator jaarlijks verslag uitbrengt aan de bestuursorganen. Het onderhavige verslag wordt dan ook uitgebracht aan het college van Burgemeester en wethouders, de burgemeester en de gemeenteraad van Scherpenzeel.

Het jaarverslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klaagschriften evenals over de wijze waarop in de informele fase met klaagschriften is omgegaan en op de wijze waarop alle klaagschriften zijn behandeld.

2. KLACHTENCOÖRDINATOR

Tot 1 augustus 2016 was mevrouw mr. G.B. (Linda) van Rooijen – van Geel van de afdeling Bedrijfsvoering klachtcoördinator. Vanaf 1 augustus 2016 was mevrouw mr. S.M.M. (Sascha) Beekman van de afdeling Bedrijfsvoering klachtcoördinator.

3. MONDELINGE KLACHTEN

In 2016 is bij de klachtencoördinator géén mondelinge klacht ingediend.

4. INTERNE KLACHTBEHANDELING

In 2016 zijn acht klachten ingediend die in aanmerking kwamen voor behandeling volgens de procedure van de formele interne klachtbehandeling. Deze klachten werden schriftelijk en per e-mail ingediend en één klacht hebben wij via de Nationale Ombudsman ontvangen.

De ingediende klachten hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- Het niet reageren op een brief uit 2015 en het niet meer automatisch verstrekken van raadsstukken. Met klager is contact geweest en er is een schriftelijke reactie gegeven.
- De wijze van communiceren van een medewerker van de gemeente en de wijze van inning van gemeentebelastingen. Met klager is contact geweest en er is een schriftelijke reactie gegeven.
- Het niet reageren op brieven. Door een ontvangstbevestiging te sturen en het aanmerken van de brief van klager als een verzoek om handhaving is de klacht afgehandeld.
- De wijze van bejegening van een medewerker van de gemeente. Er heeft een hoorzitting plaatsgevonden en er zijn excuses aangeboden over de wijze van behandeling door de medewerker. Intern zijn nadere afspraken gemaakt om een dergelijke situatie in het vervolg te voorkomen. De klacht is gegrond verklaard en verder schriftelijk afgehandeld.
- Het ondervinden van overlast van (landbouw-)voertuigen in de straat waar klagers wonen, hetgeen een herhaalde klacht betreft vanwege het uitblijven van een reactie op de eerdere klacht. Door schriftelijk inhoudelijk op de overlast te reageren, konden beide klachten afgehandeld worden.
- De werkwijze van de Monumentencommissie. Er heeft een hoorzitting plaatsgevonden, waarbij tevens de voorzitter van de Monumentencommissie aanwezig was. Tijdens de hoorzitting zijn beide standpunten gedeeld en kon de klacht verder schriftelijk afgehandeld worden.
- De werkwijze van het aanvragen van een paspoort voor een minderjarige. Er is contact geweest met klager en er is een schriftelijke reactie gegeven, waarin de klacht gegrond verklaard is. Intern is de instructie voor het behandelen van paspoortaanvragen door minderjarigen opnieuw onder de aandacht van de medewerkers gebracht.
- Het verstrekken van onjuiste en onvoldoende informatie over de hoogte van de eigen bijdrage bij toekenning van een Wmo maatwerkvoorziening. Er is contact geweest met klager en er is een schriftelijke reactie gegeven. De verstrekte informatie was niet onjuist, maar om in het vervolg cliënten beter te kunnen informeren is contact opgenomen met het CAK voor een nadere toelichting.

5. DOORLOOPTIJD KLACHTBEHANDELING

In artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat het bestuursorgaan de klacht binnen 10 weken, of na verdaging, binnen veertien weken na de ontvangst van het klaagschrift afhandelt. In artikel 2.7 van de Verordening is deze termijn eveneens opgenomen. Alle klachten zijn binnen deze termijnen afgehandeld.

6. KLACHTENBEHANDELING OMBUDSMAN

In het geval men niet tevreden is met de klachtenbehandeling door de gemeente, staat de weg naar de Nationale ombudsman open, die vervolgens een onderzoek instelt en tot een oordeel komt.

In 2016 heeft de Nationale ombudsman vier klachten uit Scherpenzeel behandeld. Deze klachten zijn door de Nationale Ombudsman niet in onderzoek genomen vanwege andere lopende procedures zoals bezwaar- of beroepsprocedure of een in behandeling genomen verzoek om handhaving. De klacht betreffende de inning van

gemeentelijke belastingen is terug verwezen voor interne klachtafhandeling. Betreffende klacht is verder formeel afgehandeld (zie onder 4.).

7. INFORMATIE AAN KLAGERS

In het verslagjaar was informatie over de klachtenregeling beschikbaar op onze website.

8. JAARLIJKSE PUBLICATIE GEREГИSTREERDE SCHRIJFTELIJKE KLACHTEN

Op grond van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moet het bestuursorgaan de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten jaarlijks publiceren. Dit verslag kan na vaststelling door het college en kennisname door de gemeenteraad op de website gepubliceerd worden.

9. CONCLUSIE

In het verslagjaar werden acht klachten formeel behandeld. Dit heeft te maken met de aard en de inhoud van de klacht. Wanneer een klacht bijvoorbeeld betrekking heeft op de bejegening van klager door één of meer medewerkers van de gemeente, kan dat uiteraard niet meer worden teruggedraaid en zal de klacht nader moeten worden onderzocht.

Uit behandeling van de ingediende klachten bij de Nationale ombudsman blijkt dat de klachtenprocedure bij onze gemeente juist toegepast wordt, maar dat de wijze van communiceren met burgers erg belangrijk is en constante aandacht behoeft.

In 2016 zijn twee klachten gegrond verklaard. Leerpunten voor de organisatie zijn dat een zorgvuldige communicatie belangrijk is en dat op voorhand duidelijk moet zijn wat de burger van de gemeente kan en mag verwachten. Tevens is het van belang om blijvend goed kennis te nemen van interne werkinstructies en deze steeds goed toe te passen.

Nadat de gemeenteraad kennis heeft genomen van dit jaarverslag, zal de klachtencoördinator hieraan op het intranet aandacht besteden. Daarbij zal in het bijzonder aandacht gevraagd worden voor de leerpunten voor de organisatie.