

Gemeente Scherpenzeel



Jaarverslag klachtenafhandeling 2017

Jaarverslag Klachtafhandeling 2017

Opdrachtgever: gemeente Scherpenzeel
afdeling Bedrijfsvoering

Auteur: Sascha Beekman en Ali Ikde

Datum: 15 maart 2018

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 is vastgelegd in de Klachtenverordening gemeente Scherpenzeel 2017 (verordening) zoals die door de gemeenteraad in zijn vergadering van 28 september 2017 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 6, lid 2 onder e van de verordening schrijft voor dat de klachtcoördinator 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

Vanaf 1 augustus 2016 is mevrouw mr. S.M.M. (Sascha) Beekman van de afdeling Bedrijfsvoering klachtcoördinator.

3. MONDELINGE KLACHTEN

In 2017 is bij de klachtcoördinator géén mondelinge klacht ingediend.

4. INTERNE KLACHTBEHANDELING

In 2017 zijn 15 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 twee klachten zijn via de Nationale Ombudsman ontvangen.

Er zijn in 2017 een aantal klachten ontvangen over beleid zoals belastingzaken of openingstijden Burgerzaken. Klachten hierover kunnen niet in behandeling genomen worden, aangezien klachten moeten gaan over gedragingen van medewerkers of bestuurders en geen betrekking kunnen hebben op beleid.

De klachten van meerdere inwoners over overlast door het schieten van carbid tijdens de jaarwisseling 2016/2017 zijn in een hoorzitting behandeld. Vervolgens heeft een gesprek plaatsgevonden met de klagers en de afstekers van carbid om goede afspraken te maken voor de volgende jaarwisseling. Hiermee is de klacht afgehandeld en zijn afspraken gemaakt.

Verder zijn er klachten ontvangen over het niet reageren op een eerdere klacht (wat geen klacht maar een verzoek om handhaving bleek te zijn) en over het volgens een klager niet correct doorlopen van de juiste procedures in een wmo-zaak en in een ruimtelijke ordeningszaak. Deze zaken zijn opgepakt door de vakafdelingen, waarmee de klachten afgehandeld respectievelijk niet doorgezet zijn.

Hieronder een overzicht van de klachtenafhandeling in 2017:

Onderwerp klacht	Aantal x	status
Nationale ombudsman	2	Afgehandeld (in andere procedures)
Oneens wegsleep kosten	1	Afgehandeld
Geluidshinder	4	Overgedragen aan Oddv ¹
Geen reactie eerdere klacht	2	Afgehandeld
Klacht medewerker	1	Afgehandeld
Gedrag/houding gemeente	1	Afgehandeld
Openingstijden Burgerzaken	1	Afgehandeld
Beleid rondom gemeentelijke belastingaanslagen	1	Afgehandeld

¹ Omgevingsdienst de Vallei

WMO procedure	1	Klager heeft afgezien van behandeling
RO-procedure	1	Afgehandeld

5. DOORLOOPTIJD KLACHTBEHANDELING

In artikel 9:11 van de Awb is bepaald dat het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken, of na verdaging, binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift afhandelt. In artikel 3 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 2017 heeft de Nationale ombudsman twee 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.

7. INFORMATIE AAN KLAGERS

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

8. JAARLIJKSE PUBLICATIE GEREgistREERDE SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

Op grond van artikel 9:12a van de 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. AANTAL KLACHTEN 2017 TEN OPZICHTE VAN EERDERE JAREN

Jaar	Klachten bij gemeente	Klachten bij Nationale Ombudsman
2015	2	1
2016	8	4
2017	13	2

In vergelijking met eerdere jaren is er een stijgende lijn te zien in het aantal te ontvangen klachten per jaar. Onbekend is wat de oorzaak hiervan is.

10. CONCLUSIE

In het verslagjaar werden dertien 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 twee ingediende klachten bij de Nationale ombudsman blijkt dat de klachtenprocedure in de gemeente Scherpenzeel juist toegepast wordt, maar dat de wijze van communiceren met burgers erg belangrijk is en constante aandacht behoeft.

Het jaarverslag wordt ter kennisname van de raad gebracht. Na vaststelling van dit jaarverslag door het college, zal de klachtencoördinator hieraan op het intranet aandacht besteden.