

Gemeente Scherpenzeel



Jaarverslag 2015

Klachtenafhandeling

Jaarverslag 2015

Klachtenafhandeling

Opdrachtgever: gemeente Scherpenzeel
Afdeling Bedrijfsvoering

Auteur: Linda van Rooijen

Datum: 1 maart 2016

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 2015 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 omhoogschietend loofhout 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

Klachtencoördinator in het verslagjaar was de mevrouw mr. G.B.(Linda) van Rooijen – van Geel van de afdeling Bedrijfsvoering.

3. MONDELINGE KLACHTEN

In 2015 is bij de klachtencoördinator géén mondelinge klacht ingediend.

4. INTERNE KLACHTBEHANDELING

In 2015 zijn 2 klachten ingediend die in aanmerking kwamen voor behandeling volgens de procedure van de formele interne klachtbehandeling. Deze klachten werden schriftelijk en per mail ingediend.

De ingediende klachten hadden betrekking op de volgende onderwerpen:

- De wijze van benadering door één van de medewerkers in verband met het niet door kunnen gaan van een huwelijk. Intern onderzoek leert dat vanuit gemeentezijde

alles in het werk gesteld is om het huwelijk toch door te laten gaan maar dat dat door complicaties aan zijde van de klager niet is gelukt. Met klager is contact geweest en er is een schriftelijke reactie gegeven.

➤ de communicatie van de gemeente over carbidschieten op oudejaarsdag 2014. Klagers hebben veel overlast ondervonden en vonden naleving van de vergunning voorwaarden onder de maat. In een gesprek met de leidinggevende en klachtcoördinator is over deze materie gesproken en is o.a. uitgelegd dat onze BOA's niet constant in het gehele gebied aanwezig kunnen zijn. Klagers zijn uitgenodigd mee te denken met het nieuw op te stellen evenementenbeleid en hebben hier ook gebruik van gemaakt. Er zijn voor oudejaarsdag/avond 2015 geen vergunningen afgegeven om carbidschieten mogelijk te maken. Een en ander is in een brief bevestigd.

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.

Beide 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 2015 heeft de Nationale ombudsman één klacht (ingediend in 2014) uit Scherpenzeel behandeld. Het betrof hier een afhandeling van een claim in verband met een nare val. De Nationale ombudsman is van mening dat wij de schadeclaim op een juiste wijze hebben behandeld en dat wij een beslissing hebben genomen die niet onredelijk is, hetgeen wil zeggen verdedigbaar in een procedure is bij de rechter.

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 college en kennisname gemeenteraad op de website gepubliceerd worden.

9. CONCLUSIE

In het verslagjaar werden een tweetal 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 klacht bij de Nationale ombudsman blijkt dat de klachtenprocedure bij onze gemeente juist toegepast wordt.

Zoals hierboven blijkt zijn in 2015 geen 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/mag verwachten.

Nadat de gemeenteraad kennis heeft genomen van dit jaarverslag, zal de klachtencoördinator hieraan op het intranet aandacht aan besteden en zal daarbij in het bijzonder aandacht vragen voor de leerpunten voor de organisatie.