



Sector	: Concernstaf	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Concernstaf	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Ton Lemmen Tel.: (0495) 57 54 42	
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-008174

ONDERWERP

Overzicht ingekomen klachten gedragingen gemeente Weert

ADVIES

1. Kennis nemen van het aantal ingekomen klachten over de periode 2012 t/m 2014 over gedragingen van de ambtelijke en bestuurlijke organisatie bij de gemeente Weert
2. De gemeenteraad middels de TILS lijst informeren

TOELICHTING**Inleiding**

In dit advies treft u het overzicht aan van het aantal ingediende klachten over de periode 2012 tot en met 2014, zowel bij de gemeente zelf ingekomen als bij de Nationale ombudsman. Ook op de landelijke ontwikkelingen van het aantal klachten tegen de overheid ingekomen bij de Nationale ombudsman wordt kort ingegaan.

Klachtenbehandeling door de gemeente Weert

In hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) zijn bepalingen opgenomen inzake de interne klachtbehandeling door bestuursorganen. Zo staat beschreven, dat gemeentebesturen de plicht hebben te zorgen voor een behoorlijke behandeling van klachten over overheidsgedragingen. Hierbij staan minimale waarborgen aangegeven omtrent de interne klachtenprocedure. In een aantal gevallen hoeft een klacht niet in behandeling te worden genomen. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer geklaagd wordt over zaken waarvoor een wettelijk geregelde beroepsmogelijkheid bestaat of als er over het betreffende onderwerp een juridische procedure loopt tussen klager en gemeente. Klachten die betrekking hebben op een gedraging die langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden kunnen (in principe) evenmin ontvankelijk worden verklaard.

Weert, 22 april 2015	De directeur,	S		B	W	W	W	W
					HL	FvE	PS	GG
			akkoord	<i>LM</i>	<i>X</i>	<i>FA</i>		<i>98</i>
			bespreken				<i>FA</i>	
		Behandeling uiterlijk in college van 29 april 2015						

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

Beslissing d.d.: 12-05-15

Nummer: 3

12 MEI

De secretaris

Totaal aantal pagina's: 3
Pagina 1

In de gemeente Weert worden klachten afgehandeld, waarbij gebruik wordt gemaakt van een eigen interne mandaatregeling. Zo wordt een klacht tegen een medewerker door het afdelingshoofd behandeld, een klacht tegen het afdelingshoofd door de directeur, een klacht tegen de directeur door de algemeen directeur, een klacht tegen de algemeen directeur door de burgemeester en een klacht tegen de wethouder ook door de burgemeester.

Een klacht kan informeel en formeel worden afgehandeld.

In beginsel wordt eerst gekeken of afdoening informeel, in de vorm van een goed gesprek, kan plaatsvinden. Is dit naar tevredenheid van de klager dan is de klacht afgehandeld.

Is dit niet naar tevredenheid dan wordt alsnog de formele procedure gevolgd.

De formele afdoening bestaat o.a. uit hoor en wederhoor, onderzoek, rapport van bevindingen en advies aan het college van BeW.

Klachtenbehandeling door de Nationale ombudsman

Naast de interne afhandeling van klachten omvat het beleid de mogelijkheid om de Nationale ombudsman in te schakelen. Weert is namelijk sinds 1 juli 1996 aangesloten bij de Nationale ombudsman. Onderdeel van een goede klachtenafhandeling is namelijk, dat een externe organisatie beoordeelt of de gemeente in bepaalde situaties juist heeft gehandeld cq. nagelaten heeft te handelen. Daarnaast kunnen burgers ook rechtstreeks bij de Nationale Ombudsman klachten tegen de gemeente Weert indienen.

Klachten

Ingekomen klachten 2012-2014 bij de gemeente Weert

2012 25

2013 19

2014 18

Zie bijlage v.w.b. afhandeling en resultaat.

Behandelde klachten 2012-2014 bij de Nationale ombudsman m.b.t. de gemeente Weert

2012 15

2013 16

2014 14

Zie bijlage v.w.b. afhandeling en resultaat.

Uit het jaarverslag 2014 van de Nationale ombudsman

Opvallend is dat het totale aantal mensen dat de ombudsman telefonisch, schriftelijk en digitaal heeft benaderd weliswaar een dalende lijn vertoont, maar dat het aantal klachten over de overheid niet is gedaald t.o.v. 2013. In totaal werden 4.800 zaken in onderzoek genomen, dat is 17% meer dan in 2013. De daling van het totaal aantal klachten naar ruim 36.000 t.o.v. bijna 40.000 in 2012 en ruim 38.000 in 2013 komt voornamelijk door de afname van het aantal klachten dat niet over de overheid gaat; met andere woorden de burger weet steeds beter waar de ombudsman voor staat en waarvoor niet.

Bij de overheidsinstanties is een afname zichtbaar van het aantal klachten op vrijwel alle beleidsterreinen. Zo is het aantal klachten op het terrein van het Ministerie van Veiligheid en Justitie flink gedaald, maar daar staat tegenover dat het aantal klachten over de Belastingdienst zorgwekkend is gestegen met 31%. De Belastingdienst is koploper van de top vijftien met meer dan 6.600 klachten. Dat is 18% van alle bij de ombudsman ingediende klachten. De stijging bij de Belastingdienst komt voor een groot deel voor rekening van de Belastingdienst/Toeslagen.

Gevraagd naar hoe Weert qua aantal verzoeken om inschakeling van de Nationale ombudsman scoort ten opzichte van vergelijkbare gemeenten in Nederland, geeft het bureau Nationale ombudsman aan dat Weert gemiddeld scoort.

Gezien het overzicht van afgelopen 3 jaar kan geconcludeerd worden dat het aantal ingekomen klachten daalt.

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

N.v.t.

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

N.v.t.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Raadsleden
- ❖ Interne organisatie

Nadere specificatie:

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst

Nadere specificatie:

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

- ❖ Juristen van de operationele sectoren
- ❖ Binnen de Concernstaf wordt het proces van klachtenafhandeling nauwlettend gevolgd en gemonitord. Dit is nauw contact met de DT- en MT-leden

Extern:

- ❖ Bureau Nationale ombudsman

BIJLAGEN

Openbaar:

Gespecificeerd overzicht klachten over de jaren 2012 tot en met 2014.

Niet-openbaar:

Niet van toepassing

Overzicht klachten over de gemeente Weert ingekomen bij bureau Nationale ombudsman

Jaar	In behandeling per 1-1-	In behandeling genomen dat jaar	Niet onderzocht	Onderzocht met rapport	Onderzocht met rapport	Onderzocht met tussen tijdse beëindiging tot gevolg (interventie)	Onderzocht met toepassing van bemiddeling	Nog in behandeling per 31-12	Gegronnd	Ongegrond	Deels gegronnd Deel Ongegr.
2012	0	15	7	0	0	2	0	6	0	0	0
2013	4	12	7	1	1	6	0	1	2	0	0
2014	3	11	8	2	1	0	0	3	1	2	0

Overzicht ingekomen klachten bij de gemeente Weert

Jaar	Ingekomen	Waar van Infor meel	Ongegrond	Onbekend	Valt niet onder klacht	Deels gegronnd/ deels ongegrond	Afgehandeld via Nationale Ombudsman	Gegronnd
2012	25	17	5	7	0	8	0	5
2013	19	5	2	9	1	3	0	4
2014	18	4	4	2	4	2	3	3

Weert, april 2015

Ton Lemmen