

Afdeling	: Concernstaf	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Pooter, Ieke Louise de (575 000)	BW-010625
Portefeuillehouder	: A.A.M.M. (Jos) Heijmans	Zaaknummer JOIN:
		Z/17/044262
		Publicatie:
		Openbaar

Onderwerp

Jaaroverzicht klachten 2016

Voorstel

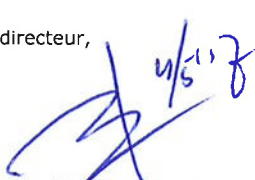
1. Kennis te nemen van het aantal ingekomen klachten over ambtelijke gedragingen in 2016
2. De gemeenteraad via de TILS-lijst te informeren

Inleiding

Wij willen als gemeente Weert onze dienstverlening zo goed mogelijk doen. Het kan altijd voorkomen dat er iets niet goed gaat, of dat een burger of bedrijf niet tevreden is. Wanneer wij hierop aangesproken worden kunnen we hiervan leren en trachten waar mogelijk de dienstverlening aan te passen.

De gemeente Weert biedt burgers en bedrijven de mogelijkheid een klacht in te dienen tegen een gedraging van een ambtenaar. Tevens bestaat de mogelijkheid wanneer de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld om een beroep te doen op de Nationale Ombudsman.

Bij dit voorstel treft u een overzicht aan van het aantal ingediende klachten over gedragingen van ambtenaren in 2016, tevens voorzien van de cijfers over de periode 2013 tot en met 2015 ter vergelijking. Het overzicht bevat de klachten die bij de gemeente Weert zelf zijn binnen gekomen en klachten die door de Nationale Ombudsman zijn ontvangen.

Weert, 03-05-2017 De directeur,  Soort besluit: Besluit college	S		B	W	W	W	W
		akkoord		FvE	PS	GG	MvdH
		bespreken					
Vergadering B&W van 09-05-2017							

In te vullen door het B&W secretariaat:

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

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

Nummer: 

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 4
Pagina 1



Beoogd effect/doel

- Inzicht en kwalitatieve informatie bieden met betrekking tot de ingekomen klachten over ambtelijke gedragingen en afhandeling in 2016.

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 de minimale waarborgen aangegeven omtrent de interne klachtprocedure. In een aantal gevallen hoeft een klacht niet in behandeling genomen te worden. 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.

De klachtenprocedure van de gemeente Weert staat op de website. Weert heeft ervoor gekozen klachten intern getrapd af te handelen. Dus nooit door degene op wie de klacht betrekking heeft (maar door de eerst hogere leidinggevende). Wie bevoegd is om een klacht af te handelen is opgenomen in de mandaatregeling.

Klachtafhandeling

- a. een afdelingshoofd indien het een gedraging van een ambtenaar van zijn afdeling betreft;
- b. een directeur indien het een gedraging van een afdelingshoofd betreft;
- c. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van een directeur betreft;
- d. de burgemeester indien het een gedraging van een directeur van een openbare school of de algemeen directeur/ gemeentesecretaris betreft;
- e. de burgemeester indien het een gedraging van een bestuursorgaan of lid daarvan betreft;
- f. de gemeentesecretaris indien het een gedraging van de commandant van de brandweer betreft;
- g. de loco-burgemeester indien het een gedraging van de burgemeester betreft;
- h. de werkgeverscommissie indien het een gedraging van het griffiepersoneel betreft.

Een klacht kan informeel en formeel worden behandeld. 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 onder andere uit hoor en wederhoor, onderzoek, rapport van bevindingen en advies aan het college van burgemeester en wethouders.

Klachten worden in Weert grotendeels in eerste instantie informeel opgepakt. Het heeft de voorkeur een klacht persoonlijk op te pakken en te bellen na ontvangst van een klacht.

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 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 c.q. nagelaten heeft te handelen.

Daarnaast kunnen burgers ook rechtstreeks bij de Nationale Ombudsman klachten tegen de gemeente Weert indienen, voorwaarde hiervoor is wel dat de klacht eerst is voorgelegd aan de gemeente.

Klachten

Ingekomen klachten 2013 – 2016 bij de gemeente Weert

2013: 19

2014: 18

2015: 30

2016: 26

Zie bijlage v.w.b. afhandeling en resultaat

Behandelde klachten 2013 – 2016 bij de Nationale Ombudsman m.b.t. de gemeente Weert

2013: 12

2014: 11

2015: 28

2016: 27

Zie bijlage v.w.b. afhandeling en resultaat

Afhandeling en kwalitatieve informatie

Wanneer puur en alleen naar de getallen wordt gekeken, dan valt op dat er minder klachten zijn ontvangen. Zowel bij de gemeente als bij de Nationale Ombudsman.

Het verschilt per afdeling, en daarmee per type klacht, of er trends waarneembaar zijn. Zo komen bijvoorbeeld bij Publiekszaken en Openbaar Gebied over het algemeen veel of alleen maar meldingen binnen die niet te zijn typeren als een klacht over een gedraging van een ambtenaar. Bij Vergunning, Toezicht en Handhaving valt een afname van het aantal klachten op. Bij Werk, Inkomen en Zorg worden geen verschillen ervaren in vergelijking met vorig jaar.

Over het algemeen kan geconstateerd worden dat burgers mondig(er) zijn. Een trend die al een paar jaar is waar te nemen. Men vindt sneller ergens iets van. Ook wordt geconstateerd dat de informele aanpak werkt. In sommige gevallen wordt (pré) mediation ingezet. En dat werkt. Klachten hebben over het algemeen betrekking op onduidelijke informatie in combinatie met bejegening, niet of niet tijdige reactie. En er zijn een aantal notoire klagers.

Uit het jaarverslag 2016 van de Nationale Ombudsman blijkt, dat de cijfers van Weert overeenkomen met de rest van Nederland.

De Top 5 van de meest gebruikte trefwoorden per thema bij de Nationale Ombudsman is:

- Bestuur en Koninkrijk (= o.a. paspoort, veelschrijvers en dienstverlening)
- Gezondheid
- Toegang tot voorzieningen
- Werk en Inkomen
- Wonen

Deze thema's zijn voor Weert herkenbaar.

In het kader van leren en verbeteren worden ontvangen klachten altijd teruggekoppeld en besproken met de betrokken medewerker. Vaak vindt ook nog een – algemene – mededeling of terugkoppeling plaats in een teamoverleg.

Financiële, personele en juridische gevolgen
n.v.t.

Communicatie/participatie
Intranet en TILS-lijst

Overleg gevoerd met

Intern:

Afdelingshoofden/ medewerkers vakafdeling

Extern:

Nationale Ombudsman

Bijlagen

Overzicht klachten 2013 - 2016

2016: 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 brief	Onderzocht met tussen tijdse beëindiging tot gevolg (interventie)	Onderzocht met toepassing van bemiddeling	Nog in behandeling per 31-12	Gegronnd	Ongegrond	Deels gegrond Deel Ongegr.
2013	4	12	7	1	1	6	0	1	2	0	0
2014	3	11	8	2	1	0	0	3	1	2	0
2015	4	28	26	0	0	5	0	1	0	0	0
2016	2	25	20	0	1	4	0	2	0	2	0

Overzicht ingekomen klachten bij de gemeente Weert

Jaar	Ingekomen	Waar van Infor meel	Ongegrond	Onbekend	Valt niet onder klacht	Deels gegrond/ deels ongegrond	Afgehandeld via Nationale Ombudsman	Gegronnd
2013	19	5	2	9	1	3	0	4
2014	18	4	4	2	4	2	3	3
2015	30	2	10	8	2	2	2	6
2016	26	2	4	3	6	7	2	3

Weert, mei 2017
Ieke-Louise de Pooter