

b&w-
voorstel

Afdeling	: Concernstaf	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Pooter, Ieke Louise de (575 000)	BW-009918
Portefeuillehouder	: A.A.M.M. (Jos) Heijmans	Zaaknummer JOIN:
		Z/16/027689
		Publicatie:
		Openbaar

Onderwerp

Overzicht ingekomen klachten gedragingen gemeente Weert

Voorstel

1. Kennis nemen van het aantal ingekomen klachten over ambtelijke gedragingen over de periode 2012 tot en met 2015
2. De gemeenteraad via de TILS-lijst te informeren

Inleiding

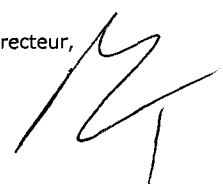






Wij willen als gemeente Weert onze dienstverlening zo goed mogelijk doen. Het kan altijd voorkomen dat er iets niet goed gaat, of dat een burger of bedrijf niet tevreden is. Wanneer wij hierop aangesproken worden kunnen we hiervan leren en trachten waar mogelijk de dienstverlening aan te passen.

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.

In dit voorstel treft u het overzicht aan van het aantal ingediende klachten over gedragingen van ambtenaren over de periode 2012 tot en met 2015. Het overzicht bevat de klachten die bij de gemeente Weert zelf zijn binnen gekomen en klachten die door de Nationale Ombudsman zijn ontvangen.

Beoogd effect/doel

- Inzicht bieden in ingekomen klachten over ambtelijke gedragingen en afhandeling.

Weert, 14-09-2016 De directeur,  Soort besluit: Besluit college	S		B	W	W	W	W
				HL	FvE	PS	GG
	akkoord						
	bespreken						
Vergadering B&W van 20-09-2016							

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.: 27-09-16

Nummer: 6

De secretaris,

Volg jaar kwalitatieve informatie toevoegen.

Totaal aantal pagina's: 3
Pagina 1



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 getrapt 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.

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 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 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 2012 – 2015 bij de gemeente Weert

2012: 25

2013: 19

2014: 18

2015: 30

Zie bijlage v.w.b. afhandeling en resultaat

Behandelde klachten 2012 – 2015 bij de Nationale Ombudsman m.b.t. de gemeente Weert

2012: 15

2013: 12

2014: 11

2015: 28

Zie bijlage v.w.b. afhandeling en resultaat

Het aantal ingekomen klachten zowel bij de gemeente als bij de Nationale Ombudsman is gestegen. Uit het jaarverslag 2015 van de Nationale Ombudsman blijkt, dat zowel landelijk als voor Weert het merendeel van de klachten betrekking heeft op het thema werk en inkomen. Dit is te verklaren uit de extra taken die bij gemeenten zijn onder gebracht als gevolg van de decentralisaties. Ook bij de afdeling Werk Inkomen en Zorg van de gemeente Weert zijn relatief meer klachten ontvangen (betreft 22 van de 30 klachten).

Financiële, personele en juridische gevolgen

n.v.t.

Communicatie/participatie

Intranet en TILS-lijst

Overleg gevoerd met

Intern:

Presentatie in CMT 24 augustus 2016

Extern:

Nationale Ombudsman

Bijlagen

Overzicht klachten 2012 - 2015

Overzicht klachten over de gemeente Weert ingekomen bij bureau Nationale ombudsman

Jaar	In behan- deling per 1-1-	In behan- deling genomen dat jaar	Niet onder- zocht	Onder- zocht met rapport	Onder- zocht met rapport	Onder- zocht met tijdse beëin- diging tot gevolg (interventie)	Onderzocht met toepassing van bemid- deling	Nog in behande- ling per 31-12	Gegrond	On- gegrond	Deels gegrond 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
2015	4	28	26	0	0	5	0	1	0	0	0

Overzicht ingekomen klachten bij de gemeente Weert

Jaar	Ingeko- men	Waar van Infor- meel	Onge- grond	Onbe- kend	Valt niet onder klacht	Deels gegrond/ deels ongegrond	Afgehandeld via Nationale Ombudsman	Gegrond
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
2015	30	2	10	8	2	2	2	6

Weert, 28 juni 2016
Ieke-Louise de Pooter