

Jaarverslag
Klachtencommissie 2015
Gemeente Oirschot



1. Inleiding

Als burgers zich niet correct of netjes behandeld voelen door bestuurders of ambtenaren van de gemeente Oirschot, dan kunnen zij hierover een klacht indienen. Een klacht kan gaan over een ambtenaar, maar ook over een wethouder, de burgemeester of zelfs over het gehele college/gemeenteraad. Met een klacht uit de klager zijn onvrede over hoe hij is bejegend door een ambtenaar/bestuurder. Dit verslag bevat een geanonimiseerd overzicht van de schriftelijke klachten die in 2015 door de gemeente zijn behandeld.

2. Werkwijze

Zodra een klacht wordt ingediend wordt (door de teammanager) -telefonisch- contact opgenomen met klager. Indien klager daarmee instemt volgt een gesprek over zijn klacht. Met deze werkwijze kunnen soms klachten in der minne worden opgelost (hierna: “praktisch opgelost”) en wordt een juridische procedure bij de klachtencommissie voorkomen.

3. Korte beschrijving van de klachten

1. Klacht met betrekking tot gebrekkige informatieverstrekking (niet reageren op mails) ten aanzien van de tarieven toeristenbelasting.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
2. Klacht met betrekking tot gebrekkige informatieverstrekking (niet reageren op mails) en het niet nakomen van afspraken met betrekking tot de Cingelhuizen.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
3. Klacht met betrekking tot de handelwijze ten aanzien van de aanslag afvalstoffenheffing .
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
- 4/5. Klacht (2x) met betrekking tot gebrekkige informatieverstrekking ten aanzien van het verkeersbesluit De Scheper
In behandeling.
6. Klacht met betrekking tot schending van het vereiste van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer (niet anonimiseren in raadsinformatiebrief).
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
7. Klacht met betrekking tot schending van het vereiste van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer (vermelden persoonlijke gegevens op internet)
Oordeel: kennelijk ongegrond.
8. Klacht met betrekking tot geven van waarschuwing voor verkeerd parkeren.
Klacht is niet verder in behandeling genomen.
9. Klacht met betrekking tot gebrekkige informatieverstrekking (niet terugbellen) ten aanzien van het planten van bomen.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).

10. Klacht met betrekking tot niet (tijdige) uitbetaling van proceskosten en griffierecht.

Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).

11. Klacht met betrekking tot handhaving(sbeleid)/woningsplitsing.

Oordeel (in 2016): kennelijk ongegrond.

12. Klacht met betrekking tot het omgaan met een schadeclaim.

Oordeel (in 2016): kennelijk ongegrond.

4. Beknopt overzicht klachten 2015 in vergelijking met voorgaande jaren

	2015	2014	2013	2012
Schriftelijke klachten	12	7	20	15
Beslissingen genomen door het college	3	3	13*	5
Beslissingen die (kennelijk) ongegrond zijn verklaard	3	1	10	4
Beslissingen die gegrond zijn verklaard	0	2	3	1
Klachten die geen behandeling behoeven (praktisch opgelost)	6	3	6	5
Niet verder in behandeling genomen	1	1	1	2
Ingetrokken	0			1
In behandeling	2			2
Klachten bij de Nationale ombudsman	1	1	2	5

* *betraf 13 klachten in één zaak.*

5. Termijnen

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft bestuursorganen een maximum termijn van 6 weken voor het afhandelen van een klacht. Het bestuursorgaan kan deze termijn met ten hoogste 4 weken verdagen. Ten aanzien van de bovenstaande klachten is niet aangegeven binnen welke termijn deze zijn afgehandeld. Het zou ook een scheef beeld geven aangezien sommige klachten zich lenen voor een snelle informele afhandeling, bijvoorbeeld bij kleine misverstanden. Andere klachten vergen meer onderzoek, bijvoorbeeld omdat ze gecompliceerd zijn. Hierdoor neemt de klachtbehandeling soms meer tijd in beslag. De ervaring leert dat de klager het in deze gevallen meer op prijs stelt dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld en dat hij serieus gehoor krijgt in een hoorzitting, dan dat termijnen exact worden gehaald.

6. Klachten in 2015 behandeld door de Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman is de tweedelijnsvoorziening in de klachtbehandeling. Als klagers het niet eens zijn met de inhoudelijke behandeling van hun klacht, dan kunnen ze die voorleggen aan de Nationale Ombudsman. In 2015 heeft de Nationale Ombudsman 1 Oirschotse klacht ontvangen.

Afdoeningswijze:

Verwijzen of informeren (overheid)	1	Klacht met betrekking tot gemeente en politie. Betreft telefonisch contact (geen NAW-gegevens genoteerd). In de regel betreft dat het optreden van gemeente/politie bij burencconflict of overlast.
---------------------------------------	---	---

7. Aanbeveling

Blijvend aandacht wordt gevraagd voor het vereiste van een goede informatieverstrekking.

mr. Trix Govaers-Gruijters
Klachtencoördinator