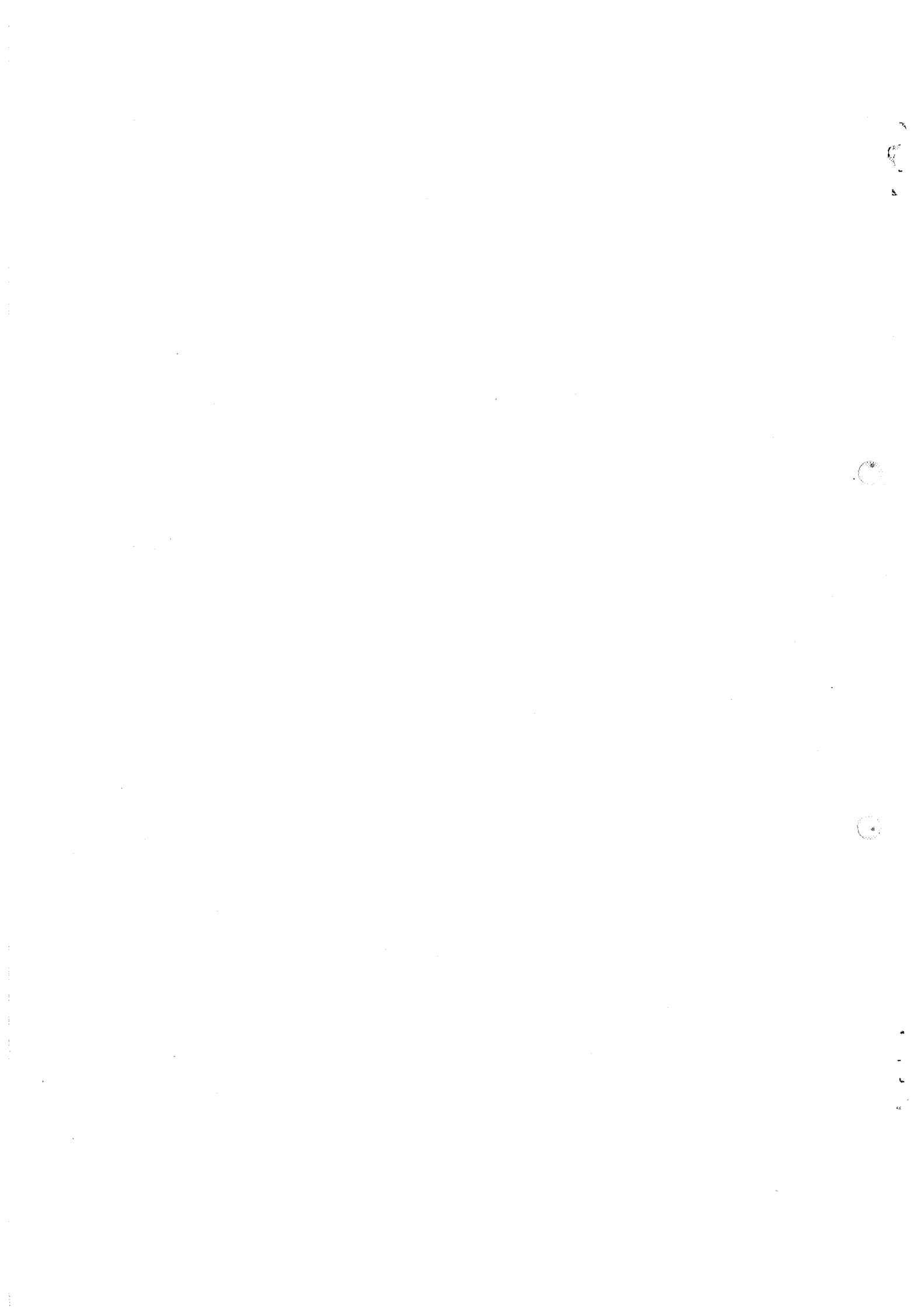


Jaarverslag  
Klachtencommissie  
*2011*



## **Jaarverslag 2011 Klachtenbehandeling 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 of de gehele gemeenteraad. Met een klacht uit de klager zijn onvrede over hoe hij is bejegend door een ambtenaar of een bestuurder. Dit verslag bevat een geanonimiseerd overzicht van de schriftelijke klachten die in 2011 door de gemeente zijn behandeld.

### **2. Korte beschrijving van de klachten**

1. Een inwoner dient in 2010 een klacht in tegen het woningbedrijf, omdat het woningbedrijf Oirschot het achterstallig onderhoud aan de woning van de inwoner en een renovatie aan dezelfde woning niet heeft uitgevoerd. Daarnaast had de inwoner klachten over het CWI, de ISD, het UWV en de Politie. In een gesprek met de burgemeester, de klachtencoördinator is uitgelegd dat de genoemde instanties een eigen klachtenregeling hebben en dat de gemeente Oirschot hier dus geen uitspraak over kan doen. De inwoner neemt hier geen genoegen mee en wenst toch een inhoudelijke uitspraak van de gemeente Oirschot. De gemeente Oirschot verklaart de klacht in 2010 kennelijk ongegrond. In 2011 komt de inwoner nog diverse keren terug op het niet inhoudelijk willen behandelen van klachten tegen andere instanties. De gemeente Oirschot volstaat met een verwijzing naar het besluit van 2010 en geeft aan dat de inwoner dit oordeel aan de Nationale Ombudsman kan voorleggen. De klacht wordt verder niet in behandeling genomen.
2. Een inwoner van de gemeente Oirschot dient een klacht in bij de gemeente met betrekking tot de overlast van de burens aan de overzijde van zijn straat. Inwoner heeft aangedrongen op ingrijpen van de gemeente, maar hij krijgt geen antwoord. Als reactie hierop geeft de inwoner aan dat hij voornemens is om slechts een deel van de WOZ belasting te betalen, aangezien hij vindt dat de waarde van zijn huis door de overlast negatief wordt beïnvloed. De klacht is praktisch opgelost. Onze BOA en de politie zijn in gesprek gegaan met de burens aan de overzijde van de straat en spreken de bewoner aan als overlast is/wordt geconstateerd. De klacht is hiermee praktisch opgelost.
3. Een inwoner van de gemeente Oirschot heeft een klacht over geluidsoverlast van het winterparadijs. Uit de tent die naast de ijsbaan stond, kwam volgens de inwoner erg

veel lawaai naar buiten. Volgens de inwoner zijn de wanden wel dubbelwandig, maar komt het lawaai via het dak van de tent naar buiten. De klacht over de geluidsoverlast is tijdens een evaluatie besproken. Er is afgesproken dat voortaan een geluidsbegrenzer moet worden aangebracht. Dit zal ook als vereiste in de vergunning worden opgenomen. De klacht is hiermee praktisch opgelost.

4. De eigenaar van een horecagelegenheid diende een klaagschrift over de gang van zaken met betrekking tot een verleende Drank- en Horecaverunning in. De klager is van mening dat de gemeente Oirschot te gemakkelijk toestemmingen en vergunningen verleent, zonder alvorens een bezoek te brengen aan de locatie of een gedegen vooronderzoek te verrichten. De klacht is onderzocht en er heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Hieruit is gebleken dat er het ging om twee ondernemers met dezelfde achternaam, op nagenoeg hetzelfde adres. Dit heeft tot verwarring geleid. Toch is er op een normale en correcte manier gehandeld. De klacht is ongegrond verklaard. Wel erkent het college dat het de gemeentelijke dienstverlening is te verbeteren door voortaan beter 'door te vragen'.
5. De gemeente Oirschot ontving een klacht van een inwoner over een niet werkend pasje voor een ondergrondse container. Het pasje werkte niet vanaf het begin dat de inwoner haar nieuwe woning betrok. Zij heeft meerdere malen contact opgenomen met de gemeente Oirschot en kreeg te horen dat het pasje op actief stond. Een ambtenaar van de gemeente Oirschot heeft de klacht praktisch afgehandeld. Het bleekt te gaan om een technische fout. Er is een nieuwe pas aangemaakt en sindsdien zijn er geen klachten meer.
6. Een inwoner van de gemeente Oirschot heeft een klacht ingediend over de bereikbaarheid van de milieustraat op 3 augustus 2011. In het Weekjournaal werd bericht dat de milieustraat op 3 september 2011 gesloten was voor inspectie, dit was echter onjuist en de milieustraat bleek op 3 augustus 2011 gesloten te zijn. De inwoner moest hierdoor een dag later naar de milieustraat en heeft de aanhanger die hij gehuurd had voor die dag een dag langer moet huren. Hiermee waren extra kosten gemoeid. De inwoner wil deze kosten graag terugontvangen van de gemeente Oirschot. De gemeente Oirschot heeft de schade vergoed.
7. De gemeente Oirschot ontving een klacht met het onderwerp: 'klacht over behandeling foutief bezorgde poststukken'. Het betrof post van persoonlijke en vertrouwelijke aard. Deze post is in de verwerking van de gemeente Oirschot terecht gekomen en is ook afgestempeld. Daarna merkten de werknemers van DIV op dat deze stukken niet geadresseerd waren aan het adres van de gemeente Oirschot. De teamcoördinator Automatisering en Interne zaken heeft telefonisch contact

opgenomen met de klager en de fout uitgelegd. Daarmee was voor deze persoon de klacht opgelost en zijn er verder geen stappen ondernomen.

8. Een inwoner van de gemeente Oirschot heeft een klacht ingediend, omdat het verzoek voor bezwaar tegen de leges voor de aanvraag van een paspoort niet ontvankelijk is. De inwoner had een bezwaarschrift ingediend tegen de leges die geheven zijn voor de aanvraag van een paspoort, omdat hij een brief had ontvangen waarin stond dat wij de leges voor een Nederlandse Identiteitskaart vergoeden. Door de teamcoördinator van Financiën is hierop schriftelijk gereageerd met de mededeling dat de leges terecht in rekening zijn gebracht, aangezien er een paspoort was aangevraagd en geen Nederlandse Identiteitskaart. Deze brief had echter nooit aan meneer verzonden mogen worden, concludeert de gemeente, aangezien meneer een paspoort heeft aangevraagd. Besloten is om meneer de kosten voor het paspoort terug te betalen.
9. Een inwoner van de gemeente Oirschot dient een klacht in over de gebrekkige communicatie met betrekking tot het plaatsen van een rioolput. De klacht is onderzocht en er heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Tijdens die hoorzitting is door de ambtelijke vertegenwoordiging excuses aangeboden. Hiernaast is aangegeven dat deze zaak niet de 'normale gang van zaken' betreft. De klacht is gegrond verklaard en de inwoner is als excuus een bloemetje aangeboden.

### 3. Beknopt overzicht klachten 2011 in vergelijking met voorgaande jaren

	2011	2010	2009	2008
Aantal schriftelijke klachten	9	10	14	11
Aantal klachten die naar overleg met de klager geen behandeling behoeven	6	7	10	5
Aantal klachten waarop een beslissing is genomen door het college	2	3**	4*	6
Beslissingen die ongegrond zijn verklaard	1	12	5	2
Beslissingen die gegrond zijn verklaard	1	2	3	1
Beslissingen om de klacht niet verder in behandeling te nemen	1	2	6	3
Klachten bij de Nationale ombudsman	0	1	5	2

\*\* Van de 3 door het college behandelde klachten heeft er één 7 onderwerpen en één 6 onderwerpen.

\* Van de 4 door het college behandelde klachten is er één met 11 onderwerpen.

#### **4. Termijnen**

De Algemene wet bestuursrecht 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 in elkaar steken. 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.

#### **5. Klachten in 2011 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 2011 heeft de Nationale Ombudsman geen Oirschotse klachten behandeld.

#### **6. Aanbeveling**

In het jaarverslag van 2009 is de aanbeveling gedaan om aandacht te besteden aan de bekendheid van de klachtenprocedure. De gemeente Oirschot heeft hieraan vervolg gegeven door allerlei informatie op de website te zetten en een folder te ontwikkelen. In het jaarverslag van 2010 is aandacht gevraagd voor het informeel en praktisch oplossen van klachten. Dit hieraan vervolg is gegeven, is terug te zien in dit jaarverslag. De gemeenteraad van Oirschot heeft op 29 november 2011 een kwaliteitshandvest met servicenormen opgesteld. Dit handvest leidt tot reële verwachtingen en biedt duidelijkheid over wat een inwoner van de gemeente Oirschot mag verwachten. Het kwaliteitshandvest wordt komend jaar 'als leidraad' nadrukkelijk ingezet tijdens de klachtbehandeling.

Februari 2012

mr. A.J.M. Ewalds  
Klachtencoördinator