

Jaarverslag

Klachtencommissie 2012

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 2012 door de gemeente zijn behandeld.

2. Korte beschrijving van de klachten

1. Klacht met betrekking tot schade aan eigendommen (heg/poort) als gevolg van (snoei)werkzaamheden van de gemeente Oirschot (plantsoendienst), en de gebrekkige communicatie daaromtrent.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
2. Klacht met betrekking tot onjuiste informatieverstrekking door een ambtenaar (toekennen huisnummer), en een verzoek om een tegemoetkoming ten aanzien van de kosten die klager dientengevolge heeft moeten maken.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
3. Klacht met betrekking tot schending van het vertrouwensbeginsel door een ambtenaar (oprichten tweede bedrijfswoning).
Oordeel: ongegrond.
4. Klacht heeft betrekking op de stelling dat klager niet is geïnformeerd over de kosten die verbonden zijn aan een door klager ingediend verzoek om informatie ten aanzien van tijdelijke verhuur van leegstaande woonruimte op grond van de Leegstandswet.
Oordeel: (kennelijk) ongegrond.
Met aanbeveling: bij de aanpassing van de website in 2013 informatie opnemen met betrekking tot tijdelijke verhuur van woonruimte in het kader van de Leegstandswet.
5. Klacht met betrekking tot de handelwijze van de gemeente Oirschot ten aanzien van de realisatie van een uitbouw op het perceel van de achterburen van klager.
Oordeel: ongegrond.
6. Klacht met betrekking tot gebrekkige communicatie door de gemeente Oirschot ten aanzien van (de vertraging van) het project Kanaalzone, en de hierdoor geleden omzetschade.
Oordeel: * gegrond (communicatie);
* ongegrond (omzetschade)
Klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman: in behandeling.
7. Klacht met betrekking tot het niet verstrekken van (bestemmingsplan)informatie door de gemeente Oirschot.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).

8. Klacht met betrekking tot de afhandeling van bezwaar ten aanzien van de rioolheffing door de afdeling Financiën.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
9. Klacht met betrekking tot een gedraging van een ambtenaar (inzage dossiers).
Klacht is ingetrokken.
10. Klacht met betrekking tot de gedraging van een ambtenaar (telefonische onbereikbaarheid/beschikbaarheid).
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
11. Twee klachten met betrekking tot de wijziging van het uitgiftesysteem voor bouw kavels en nieuwbouwwoningen, met (1x) verzoek om restitutie van inschrijfgeld.
Klachten zijn niet verder in behandeling genomen.
12. Klacht met betrekking tot personeelszaken.
In behandeling.
13. Klacht met betrekking tot het niet nakomen van een afspraak door de gemeente Oirschot (opruimen van tijdelijk puin).
In behandeling.

3. Beknopt overzicht klachten 2012 in vergelijking met voorgaande jaren

	2012	2011	2010	2009
Schriftelijke klachten	15	9	10	14
Beslissingen genomen door het college	5	2	3**	4*
Beslissingen die ongegrond zijn verklaard	4	1	12	5
Beslissingen die gegrond zijn verklaard	1	1	2	3
Klachten die geen behandeling behoeven (praktisch opgelost)	5	6	7	10
Niet verder in behandeling genomen	2	1	2	6
Ingetrokken	1			
In behandeling	2			
Klachten bij de Nationale ombudsman	5	0	1	5

* van de 4 door het college behandelde klachten is er één met 11 onderwerpen

** van de 3 door het college behandelde klachten heeft er één 7 onderwerpen en één 6 onderwerpen

4. 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.

5. Klachten in 2012 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 2012 heeft de Nationale Ombudsman 5 Oirschotse klachten ontvangen.

Verwijzen of informeren	3	
Kennelijk ongegrond	1	Er zijn geen wetten overtreden en de onafhankelijke beoordeling is niet in gevaar geweest.
In behandeling	1	

6. Aanbeveling

Blijvend aandacht wordt gevraagd voor communicatie en onderlinge vervangbaarheid.

april 2013

mr. D. Ewalds
mr. Trix Govaers-Gruijters
Klachtencoördinator

Link opnemen naar de folder

<http://www.oirschot.nl/document.php?m=20&fileid=32559&f=ee08c332bf562e1054b6c92b17bab470&attachment=&c=19931> en vise versa