

Jaarverslag
Klachtencommissie 2013
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 2013 door de gemeente zijn behandeld.

2. Korte beschrijving van de klachten

1. Klachten (13) met betrekking tot de handelwijze van de gemeente Oirschot ten aanzien van de Drank- en Horecawetvergunning, algemeen/handhaving en ruimtelijke ordening.
Oordeel: 3 klachten gegrond in verband met het handelen in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid, de overige 10 klachten zijn ongegrond.
Klacht (2014) ingediend bij de Nationale Ombudsman: in behandeling.
2. Klacht met betrekking tot gebrekkige communicatie (geen terugkoppeling) door de gemeente Oirschot ten aanzien van (verfraaiing en verkeersveiligheid van) de Notel.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
3. Klacht met betrekking tot gebrekkige communicatie (geen terugkoppeling) door de gemeente Oirschot ten aanzien van een sloopvergunning.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
4. Klacht met betrekking tot de serviceverlening centrale balie.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
5. Klacht met betrekking tot de werkwijze (afsprakensysteem) centrale balie.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
6. Klacht met betrekking tot een gedraging van een ambtenaar ten aanzien van achterstallig onderhoud elzenboom.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
7. Klacht met betrekking tot gebrekkige communicatie (geen terugkoppeling) door de gemeente Oirschot ten aanzien van het inrichten 60km zone rondom Spoordonk.
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost)
8. Klacht met betrekking tot de handelwijze van de gemeente Oirschot ten aanzien van gevaarlijk loslopende honden.
Oordeel: klacht die niet verder in behandeling is genomen omdat de politie de melding en de behandeling daarvan van de gemeente Oirschot heeft overgenomen.
Klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman: in behandeling.

3. Beknopt overzicht klachten 2013 in vergelijking met voorgaande jaren

	2013	2012	2011	2010
Schriftelijke klachten	20	15	9	10
Beslissingen genomen door het college	13*	5	2	3**
Beslissingen die ongegrond zijn verklaard	10	4	1	12
Beslissingen die gegrond zijn verklaard	3	1	1	2
Klachten die geen behandeling behoeven (praktisch opgelost)	6	5	6	7
Niet verder in behandeling genomen	1	2	1	2
Ingetrokken		1		
In behandeling		2		
Klachten bij de Nationale ombudsman	2	5	0	1

* *betraf 13 klachten in één zaak.*

** *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 2013 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 2013 heeft de Nationale Ombudsman 2 Oirschotse klachten ontvangen. Voorts was er nog 1 klacht van 2012 in behandeling

Verwijzen of informeren	1	Klacht met betrekking tot de handelwijze van de gemeente Oirschot ten aanzien van de realisatie van een vergunning-vrije uitbouw op het perceel van de achterburen van klager. Verzoeker is verwezen naar de rechtbank voor een civiele procedure of het indienen van een handhavingsverzoek.
Rapport na onderzoek	1	klacht (2012) met betrekking tot de gebrekkige communicatie door de gemeente Oirschot ten aanzien van (de vertraging van) het project Kanaalzone, en de hierdoor geleden omzetschade. Naar aanleiding van de aanbeveling in het rapport (2013/083) is met klager een minnelijke regeling getroffen.
In behandeling	1	Klacht heeft betrekking op de stelling dat de gemeente Oirschot niets doet met de melding van klager over gevaarlijk loslopende honden. Afdoeningswijze: verwijzen of informeren.

6. Aanbeveling

Blijvend aandacht wordt gevraagd voor communicatie (terugkoppeling).

Juli 2014

mr. Trix Govaers-Gruijters
Klachtencoördinator

