

**Jaarverslag**  
**Klachtencommissie 2014**  
**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 2014 door de gemeente zijn behandeld.

## 2. Werkwijze

Zodra een klacht wordt ingediend wordt (door het afdelingshoofd) -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 het WMO beleid/wachten op een uitkering.  
Oordeel: klacht die niet verder in behandeling is genomen, klager is doorverwezen naar de klachtencommissie van de ISD.
2. Klacht met betrekking tot het niet terugkoppelen na een melding openbare ruimte (verwijderen komgrensborden).  
Oordeel: gegrond.
3. Klacht met betrekking tot schending van behoorlijkheidsnormen.  
Oordeel: gegrond.
4. Klacht met betrekking tot de serviceverlening centrale balie (maken van een afspraak).  
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
5. Klacht met betrekking tot het door de gemeente Oirschot snoeien van een hazelaar op particulier terrein.  
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost).
6. Klacht met betrekking tot gebrekkige communicatie (geen terugkoppeling) door de gemeente Oirschot ten aanzien van de gebrekkige staat van onderhoud van verschillende fietspaden in de Beerzen.  
Oordeel: klacht die geen behandeling behoeft (praktisch opgelost). Klager is, in vervolg op de brief van 22 januari 2014 en de e-mail van 19 maart 2014, schriftelijk geïnformeerd over, gezien de (on)mogelijkheden gelet op de beschikbare financiële middelen, het onderhoudsprogramma.

7. Klacht met betrekking tot de gedraging van een ambtenaar (legesheffing door heffingsambtenaar).

Oordeel: (kennelijk) ongegrond.

#### 4. Beknopt overzicht klachten 2014 in vergelijking met voorgaande jaren

	2014	2013	2012	2011
Schriftelijke klachten	7	20	15	9
Beslissingen genomen door het college	3	13*	5	2
Beslissingen die (kennelijk) ongegrond zijn verklaard	1	10	4	1
Beslissingen die gegrond zijn verklaard	2	3	1	1
Klachten die geen behandeling behoeven (praktisch opgelost)	3	6	5	6
Niet verder in behandeling genomen	1	1	2	1
Ingetrokken			1	
In behandeling			2	
Klachten bij de Nationale ombudsman	1	2	5	0

\* *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 2014 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 2014 heeft de Nationale Ombudsman 1 Oirschotse klacht ontvangen. Voorts was er nog 1 klacht van 2013 in behandeling

Afdoeningswijze:

Verwijzen of informeren (overheid)	1	Klacht (uit 2013) heeft betrekking op de stelling dat de gemeente Oirschot niets doet met de melding van klager over gevaarlijk loslopende honden. De Nationale Ombudsman heeft geen reactie van klager ontvangen, hierna is het dossier gesloten.
Geen onderzoek na vooronderzoek	1	Klacht heeft betrekking op de handelwijze van de gemeente Oirschot ten aanzien van de Drank- en Horecawetvergunning, handhaving (veel controles door handhavingsverzoeken van buurman) en ruimtelijke ordening (bestemmingsplan). De Nationale Ombudsman heeft geen reactie (concrete punten) van klager ontvangen, hierna is het dossier gesloten.

## 7. Aanbeveling

Blijvend aandacht wordt gevraagd voor communicatie (terugkoppeling).

Mei 2015

mr. Trix Govaers-Gruijters  
Klachtencoördinator