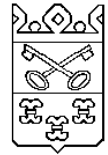


gemeente abcoude



Jaarverslag Klachten 2009

Abcoude, januari 2010

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Behandeling van klachten	3
	2.1 Algemeen	3
	2.2 Procedure	3
3.	Resultaten	4
	3.1 Schriftelijke klachten onderverdeeld naar sector	4
	3.2 Categorie van de klachten	4
	3.3 Categorie klachten per sector	5
	3.4 Afdoening van de klachten in 2009	5
	3.5 Gemeentelijke Ombudsman	5
	3.6 Conclusie	5
4.	Aanbevelingen	6

1. Inleiding

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde situatie heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. In de Algemene wet bestuursrecht en de Regeling interne klachtenbehandeling is geregeld hoe met klachten moet worden omgegaan.

Alle schriftelijke klachten worden geregistreerd. De geregistreeerde klachten worden, overeenkomstig artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht, jaarlijks gepubliceerd. Voor u ligt het Jaarverslag Klachten 2009 van de gemeente Abcoude. U leest onder meer hoeveel schriftelijke klachten er ontvangen zijn per sector of bestuursorgaan, om welk type klachten het gaat en hoe de klachten zijn afgedaan. In dit jaarverslag wordt tevens een aanbeveling gedaan.

Het gaat bij klachten niet alleen om het volgen van de juiste procedure, maar nog veel meer om het oplossen van het probleem en om het nemen van maatregelen om te voorkomen dat een soortgelijke klacht het komende jaar weer wordt ingediend. Een gemeente kan leren van de bij haar ingekomen klachten. Zo kan naar aanleiding van klachten worden bekeken op welke punten de dienstverlening verbetering behoeft.

2. Behandeling van klachten

2.1 Algemeen

Op 16 december 2005 is de Regeling interne klachtenbehandeling in werking getreden. Op 16 oktober 2009 is de Klachtenregeling gemeente Abcoude 2009 in werking getreden. Beide klachtenregelingen zijn bedoeld voor klachten over het gedrag van de gemeenteraad, het college, de individuele bestuurders en de medewerkers van de gemeente Abcoude.

Bij klachten over onjuiste behandeling kan worden gedacht aan:

- een onjuiste behandeling met betrekking tot omgangsvormen en fatsoen;
- het niet verstrekken van de informatie waarom is verzocht;
- het niet nakomen van gedane toezeggingen;
- geen bereidheid tonen tot het herstellen van gemaakte fouten;
- het niet zorgvuldig omgaan met de gegevens en mededelingen die men heeft verstrekt.

De regeling leent zich dus niet voor klachten van andere aard, zoals een klacht over defecte straatverlichting of het afwijzen van een kapvergunning. Ook kan geen gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling als:

- het een klacht betreft die al eerder is behandeld volgens het klachtrecht of als de klacht een feit betreft dat langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- het een klacht betreft over het beleid dat de gemeente Abcoude op een bepaald terrein voert;
- het een klacht betreft over de uitvoering van wetten en besluiten. Hiervoor bestaan wettelijke bezwaar- en beroepsprocedures.

2.2 Procedure

Er kan een onderscheid worden gemaakt tussen mondelinge en schriftelijke klachten. Mondelinge klachten worden in eerste instantie afgedaan door degene op wie de klacht betrekking heeft. Wordt de klacht niet naar tevredenheid van klager afgedaan, dan wordt de klager op de mogelijkheid gewezen van schriftelijke indiening van de klacht. In de oude regeling bestond de mogelijkheid deze eerst nog voor te leggen aan de gemeentesecretaris. De mondelinge klachten worden in dit jaarverslag niet behandeld.

Schriftelijke klachten worden in de nieuwe regeling in principe behandeld door de klachtenbehandelaar. In beginsel is de gemeentesecretaris de klachtenbehandelaar. Is de klacht gericht tegen een handeling of gedraging van de burgemeester, dan fungeert de eerste loco-burgemeester als klachtenbehandelaar. Als een klacht is ingediend tegen een handeling of gedraging van gemeenteraad, het college, een wethouder, de gemeentesecretaris of de raadsgriffier dan treedt de burgemeester op als klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar wordt ondersteund door de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator bevestigt zo spoedig mogelijk schriftelijk de ontvangst van de klacht. In de ontvangstbevestiging staat informatie over de behandelingsprocedure van de klacht. De klachtencoördinator adviseert, in samenspraak met de klachtenbehandelaar, het bestuursorgaan over de afdoening van de klacht. De klachtencoördinator stelt hiervoor, in samenspraak met de klachtenbehandelaar, een rapport op. Dit bevat de bevindingen, een advies en een verslag van het horen van de klager en de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Het bestuursorgaan besluit daarna over de afhandeling van de klacht. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van: de bevindingen van het onderzoek, de beslissing op de klacht en de eventuele conclusies die eraan zijn verbonden.

3. Resultaten 2009

3.1 Schriftelijke klachten onderverdeeld naar sector

In 2009 zijn er 2 schriftelijke klachten ingediend die vielen onder de Regeling interne klachtenbehandeling of de Klachtenregeling gemeente Abcoude 2009.

Één klacht in 2008 heeft zowel betrekking gehad op de sector Planning & Control als op een medewerker van het Stafteam. Dit verklaart waarom het totaal aantal klachten in 2008 niet een optelsom is van de klachten per sector.

Tabel 1 Schriftelijke klachten onderverdeeld naar sector

	2007	2008	2009
Bestuur/bestuursleden	2	-	1
Stafteam/Projectteam	-	1	-
Sector Grondgebied	3	4	-
Sector Dienstverlening	-	-	-
Sector Maatschappelijke Zorg	-	-	-
Sector Planning & Control	2	2	-
Brandweer	-	-	-
Overig	-	-	1
Totaal	7	6	2

3.2 Categorie van de klachten

Klachten zijn onder te verdelen in verschillende categorieën. De meeste klachten die de gemeente Abcoude van 2007 tot en met 2009 heeft ontvangen gaan over *correcte afhandeling* en *bejegening in engere zin/gedrag*.

Onder *correcte afhandeling* wordt onder andere verstaan of de gemeente op tijd gereageerd heeft en of de burger vindt dat de procedures goed zijn doorlopen.

Klachten in de categorie *bejegening in engere zin/gedrag* gaan over de situatie dat de burger het optreden van een ambtenaar als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk ervaart.

Beleidsklachten (klachten over het beleid van de gemeente) vallen eigenlijk niet onder de interne klachtenregeling. Deze klachten worden echter wel geregistreerd.

Onder de categorie *informatieverstrekking* vallen klachten over het niet of niet tijdig verstrekken van de gevraagde informatie en het verstrekken van onjuiste informatie.

Klachten in de categorie *overig* zijn niet duidelijk onder een van de eerder genoemde categorieën onder te brengen.

Sommige klachten hebben op meerdere categorieën betrekking.

Tabel 2 Categorie van de klachten

	2007	2008	2009	Totaal
Informatieverstrekking	1	1	-	2
Beleid	1	-	-	1
Bejegening in engere zin / gedrag	2	2	2	6
Correcte afhandeling	2	4	-	6
Overig	1	-	-	1

3.3 Categorie klachten per sector

In tabel 3 is te zien waarop de klachten in 2009 betrekking hadden per sector/(bestuurs)orgaan. De klacht die betrekking heeft op de categorie 'overig', ging over het gedrag van enkele medewerkers van de gemeente Abcoude die tijdens de raadsvergadering van 9 juli 2009 op de publieke tribune zaten. Hier is geen specifieke sector/(bestuurs)orgaan aan te wijzen. Niet duidelijk is op wie de klacht specifiek betrekking heeft.

Tabel 3 Categorie klachten per sector in 2009

	Bestuur/ bestuursleden	Overig
Informatieverstrekking	-	-
Beleid	-	-
Bejegening in engere zin / gedrag	1	1
Correcte afhandeling	-	-
Overig	-	-

3.4 Afdoening van de klachten in 2009

In 2009 is één klacht schriftelijk afgedaan. Deze klacht is ongegrond verklaard. Wel zijn naar aanleiding van de klacht maatregelen genomen, om te voorkomen dat een soortgelijke klacht weer wordt ingediend. Zo zijn er nieuwe afspraken gemaakt met de medewerkers van de gemeente Abcoude.

De andere klacht is voor kennisgeving aangenomen. De klacht is niet afgedaan overeenkomstig de Regeling interne klachtenbehandeling, omdat de klacht niet bij de klachtencoördinator terecht is gekomen. Zie hiervoor ook de aanbeveling die wordt gedaan in Hoofdstuk 4.

3.5 Gemeentelijke Ombudsman

Bij de hierboven genoemde schriftelijke klacht die ongegrond is verklaard, is door de klager gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Gemeentelijke Ombudsman. De Gemeentelijke Ombudsman heeft geconcludeerd dat de gemeente onbehoorlijk heeft gehandeld.

In de loop van 2009 zal de Gemeentelijke Ombudsman haar jaarverslag voor de gemeente Abcoude opstellen. Hierin zullen de klachten beschreven worden die in 2009 aan de Gemeentelijke Ombudsman zijn voorgelegd.

3.6 Conclusie

Het aantal klachten dat wordt ingediend is in de gemeente Abcoude in 2009 erg gedaald. Uit het jaarverslag komen geen duidelijke punten die voor verbetering vatbaar zijn naar voren. Het is daarom moeilijk om aan de hand van dit jaarverslag conclusies te trekken.

4. Aanbeveling

Op grond van mijn bevindingen kom ik tot de volgende aanbeveling:

Intern moet de klachtenprocedure duidelijker worden gemaakt aan het personeel, zodat alle schriftelijke klachten daadwerkelijk in handen komen van de klachtenfunctionaris of de klachtencoördinator.

Toelichting: Gebleken is dat de klachtenprocedure niet altijd op de juiste wijze wordt gevolgd. De klachten komen niet altijd direct bij de klachtenbehandelaar of klachtencoördinator terecht. Door de klachtenprocedure nogmaals bekend te maken in de organisatie, kan voorkomen worden dat klachten niet op de juiste plaats terecht komen.