

Jaarverslag Klachtencommissie Gemeente Boxmeer 2012 en 2013

Boxmeer, 1 mei 2014.

1. Inleiding

Voor u ligt het verslag van de Klachtencommissie over de jaren 2012 en 2013. Om een beeld te geven van de ontwikkelingen wordt ook inzicht gegeven in de cijfers over de voorgaande jaren.

2. Samenstelling commissie

Tijdens de verslagjaren is de samenstelling van de commissie ongewijzigd gebleven:

- de heer mr. H.M.J.D. Maes (voorzitter);
- de heer H.G.P. Ewalts (lid);
- de heer mr. A.R.J.H. Caris (lid);
- de heer mr. C.B.J. Hendrikx (lid, plv. voorzitter).

Aan de commissie is de volgende ambtelijke ondersteuning toegewezen:

- secretaris: B. van der Sterren;
- plv. secretaris: mevrouw mr. R. van Tilborg;
- notuliste: mevrouw J. van Uden-Vloet.

3. De klachtenprocedure

3.1. Informatievoorziening

Ten behoeve van de informatievoorziening over klachtbehandeling is een folder opgesteld over de behandeling van klachten in de gemeente Boxmeer. Deze wordt sinds 1 juli 2008 beschikbaar gesteld aan alle personen die een klacht indienen of willen indienen bij de gemeente Boxmeer.

Verder staat de nodige informatie op de website van de gemeente Boxmeer.

3.2. Wijze van klachtbehandeling – lastig klaagedrag

De wijze waarop de klachten worden behandeld, is niet gewijzigd ten opzichte van eerdere jaren. Eerst wordt getracht om de ingediende klachten langs informele weg op te lossen en pas wanneer dat niet lukt of klager dat niet wenst, komt het tot een formele behandeling van de klacht door de klachtencommissie.

Is een klager het niet eens met de beslissing van burgemeester en wethouders, genomen na advies van de klachtencommissie, kan hij zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

In 2011 heeft het college van burgemeester en wethouders – na overleg met de Nationale Ombudsman – besloten een aparte werkwijze vast te stellen t.a.v. burgers met een lastig klaagedrag. Dat zijn burgers die heel snel de neiging hebben om een formele klacht in te dienen en dat ook met enige regelmaat doen. In die gevallen is klachtbehandeling vaak niet het goede middel waarmee klager zijn doel kan bereiken. Dat heeft dan vooral te maken met de persoon van de klager. Een meer op die persoon toegesneden benadering kan veel efficiënter en effectiever werken.

Er is voor gekozen om in dergelijke – uitzonderlijke – gevallen zo veel als mogelijk te werken met een vaste contactpersoon. Een vaste contactpersoon schept bij burgers met een lastig klaagedrag duidelijkheid en vertrouwen. Een vaste contactpersoon is beter in staat om te achterhalen wat klager met zijn klacht wil bereiken en in hoeverre dat doel ook daadwerkelijk kan worden bereikt. Als dat doel namelijk nooit kan worden bereikt, heeft klachtbehandeling weinig zin. Een vaste contactpersoon kan dat beter duidelijk maken dan bijvoorbeeld de secretaris van de commissie in het kader van de informele klachtenbehandeling. Die wordt door burgers met een lastig klaagedrag teveel geïdentificeerd met de organisatie.

In 2011 en 2012 is deze werkwijze op één burger toegepast.

3.3. Klachtenverordening

In zijn vergadering van 26 juni 2008 heeft de gemeenteraad een nieuwe Klachtenverordening vastgesteld. Daarin is ook de mogelijkheid geopend om klachten digitaal in te dienen via de website van de gemeente Boxmeer (www.boxmeer.nl).

3.4. Vergaderfrequentie

De Klachtencommissie bespreekt in beginsel elk kwartaal de voortgang van de behandeling van de klachten. Daarbij komen met name aan de orde de klachten die door de secretaris via het traject van de informele klachtbehandeling worden afgedaan.

In 2011 heeft de klachtencommissie geen enkele formele zitting gehouden. In 2009 werden vier formele hoorzittingen gehouden en in de jaren 2007, 2008 en 2010 werd er telkens één zitting gehouden.

In 2012 werd één formele hoorzitting gehouden, terwijl twee klachten formeel werden afgedaan, waarbij afgezien van het houden van een hoorzitting.

In 2013 werden drie formele hoorzittingen gehouden.

4. Het verslag in cijfers

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Werkvoorraad klachten:										
In behandeling per 1 januari	1	4	3	9	5	10	9	4	3	4
Ontvangen tot en met 31 december	25	23	39	27	27	32	21	24	24	35
Totaal	26	27	42	36	32	42	30	28	27	39
Afgedane klachten										
Afgedaan via informele procedure door tussenkomst van de secretaris van de klachtencommissie	13	21	25	26	19	20	18	18	19	14
Afgedaan via informele procedure tijdens of naar aanleiding van de hoorzitting van de klachtencommissie	1									
Afgedaan i.v.m. niet-ontvankelijkheid en/of doorgezonden naar andere overheidsinstantie	1	1	2	2			3	2	1	1
Niet-behandeld: in overleg met klagers of omdat klagers niet reageerden op verzoeken om aanvullende informatie					2	2				
Afgedaan via een advies van de klachtencommissie	7	1	1	1	1	11	4		3	17
Klacht alsnog ingetrokken		1	5	2			1	5		
Totaal afgedaan	22	24	33	31	22	33	26	25	23	32
In behandeling										
In behandeling bij de secretaris van de klachtencommissie (informele procedure)	2	2	8	4	4	6	4	3	2	1
In behandeling bij de klachtencommissie	1	1	1	1	6	3			2	6
In behandeling bij de klachtencommissie, maar wacht op rechterlijke uitspraak	1									
Totaal in behandeling per 31-12	4	3	9	5	10	9	4	3	4	7

In 2010 en 2011 was sprake van een lichte daling van het aantal ingediende klachten. In 2012 bleef het aantal ingediende klachten stabiel op het niveau van 2011. In 2013 was er sprake van een forse toename van het aantal klachten. Dat werd met name veroorzaakt door één inwoner van de gemeente Boxmeer.

4.1 Toetsing behoorlijkheidsnormen

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie.

Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de

burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt.

De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- A. Open en duidelijk
- B. Respectvol
- C. Betrokken en oplossingsgericht
- D. Eerlijk en betrouwbaar

Die vier kernwaarden zijn uitgewerkt in de zgn. behoorlijkheidswijzer, welke de klachtencommissie ook gebruikt bij de beoordeling van de aan haar voorgelegde klachten.

Ten aanzien van de klachten die informeel zijn afgehandeld, is een inschatting gemaakt welke behoorlijkheidsnorm(en) steeds van toepassing is/zijn. Overigens kunnen op één klacht meerdere normen van toepassing zijn.

Doordat er nieuwe behoorlijkheidsnormen zijn vastgesteld is vergelijking op dit punt met de klachten uit eerdere jaren wat lastig geworden. Niettemin is getracht de normen van 2010 en 2011 zoveel als mogelijk te "vertalen" naar de nieuwe normen.

Dat geeft het volgende beeld:

Behoorlijkheidsnormen	2010	2011	2012	2013
Open en duidelijk				
Transparant			1	
Goede informatieverstrekking	12	4		4
Luisteren naar de burger			1	
Goede motivering	1		6	8
	13	4	8	12
Respectvol				
Respecteren van grondrechten	2			
Bevorderen van actieve deelname door de burger				
Fatsoenlijke bejegening	6	6	3	6
Fair play	2			1
Evenredigheid				
Bijzondere zorg				
	10	6	3	7
Betrokken en oplossingsgericht				
Maatwerk			2	4
Samenwerking				
Coulante opstelling				1
Voortvarendheid	10	2		3
De-escalatie				
	10	2	2	8

Behorlijkheidsnormen		2010	2011	2012	2013
Eerlijk en betrouwbaar					
Integriteit					
Betrouwbaarheid		4	8	3	2
Onpartijdigheid					1
Redelijkheid		2	3		
Goede voorbereiding					1
Goede organisatie				1	
Professionaliteit		2	3	4	7
		8	14	8	11

De commissie wijst er op dat aan dit overzicht geen definitieve conclusies kunnen worden verbonden. Elke klacht dient op zijn eigen merites te worden beoordeeld. Bovendien is er sprake van een sterke wisseling van de behorlijkheidsnormen over de vier genoemde jaren.

4.2 Formele adviezen

Over de periode 2004 t/m 2011 werd 12% van alle klachten formeel afgehandeld, 8% werd alsnog ingetrokken en 5% werd niet in behandeling genomen of doorgezonden naar een andere overheidsorganisatie.

In 2012 was dat beeld ongeveer hetzelfde: 13% (3 stuks) werd formeel behandeld, 4% (1) werd niet in behandeling genomen en 83% (19) werd informeel afgedaan.

Over 2013 ontstaat een heel ander beeld: niet minder dan 53% (17) van de klachten werd formeel behandeld. Zoals eerder aangegeven werd dat veroorzaakt door het grote aantal klachten dat door één inwoner is ingediend. 44% (14) werd informeel afgedaan en 3% (1) niet in behandeling genomen.

Er werden geen klachten door de Nationale Ombudsman behandeld.

Ten aanzien van de drie klachten die in 2012 voor een formele behandeling werden voorgelegd, adviseerde de commissie:

- er een niet in behandeling te nemen, omdat het een zaak betrof die in het kader van de afhandeling van een bezwaarschrift aan de orde diende te komen;
- er een deels gegrond te verklaren. Het betrof een kwestie over wateroverlast die in een veel eerder stadium had kunnen en moeten worden afgewikkeld;
- er een ongegrond te verklaren. In casu ging het om de wijze waarop een cliënte van de afdeling Sociale Zaken was benaderd door een medewerkster.

Van de 17 klachten die in 2013 aan de commissie werden voorgelegd, adviseerde de commissie:

- er drie gegrond te verklaren wegens het niet (tijdig) nakomen van toezeggen of het niet tijdig uitvoeren van besluiten;
- er een ongegrond te verklaren m.b.t. het verstrekken van informatie omtrent ingediende verzoeken om kwijtschelding
- vijf klachten met betrekking tot de uitvoering van de Flora- en faunawet niet in behandeling te nemen;
- vier klachten met betrekking tot het onderhoud van de openbare plantsoenen niet in behandeling te nemen;
- een klacht met betrekking tot het niet serieus nemen van klager, ongegrond te verklaren;
- een klacht over de uitlatingen van een medewerkster naar aanleiding van de toepassing van bestuursdwang terzake het houden van te veel honden, ongegrond te verklaren
- een klacht over het niet duidelijk vermelden welke informatie nodig was om de immigratiegegevens in de GBA te wijzigen, gedeeltelijk gegrond te verklaren;
- een klacht over de weigerachtigheid om een inwoner in te schrijven op een adres in de gemeente, ongegrond te verklaren.

5. Aanbevelingen

In een formeel advies heeft de commissie een aanbeveling opgenomen. Deze dient ertoe om nieuwe klachten te voorkomen. Naar aanleiding van een aantal klachten zijn al direct maatregelen getroffen, zodat de commissie niet meer toekwam aan het doen van een aanbeveling.

De aanbeveling had betrekking op het informeren van burgers over de uitvoering van besluiten. De commissie heeft vastgesteld dat het college van burgemeester en wethouders zich inzet om verzoeken en toezeggingen tijdig af te wikkelen. De commissie stelt ook vast dat dit niet altijd lukt, terwijl daar soms goede redenen voor zijn.

De commissie heeft het college geadviseerd om – zo veel als mogelijk – zgn. tussenberichten te verzenden, zodat betrokkenen op de hoogte zijn van de vertraging en de reden daarvoor en worden geïnformeerd omtrent de nieuwe datum van afhandeling.

Het college heeft deze aanbeveling overgenomen.

6. Analyse en conclusies

Naar aanleiding van de ingediende klachten heeft de commissie een analyse gemaakt en op basis daarvan de volgende conclusies getrokken c.q. opmerkingen gemaakt:

- voor het eerst heeft de commissie te maken gehad met een hausse aan formele klachten, ingediend door één inwoner. Dat leverde drie adviezen tot gegrondverklaring op. Ten aanzien van het overgrote deel van de klachten adviseerde de commissie deze niet in behandeling te nemen of om ze ongegrond te verklaren;
- Werden eerder nogal eens klachten over gebrek aan voortvarendheid ingediend, de commissie kan nu vaststellen dat het aantal klachten aanzienlijk is teruggebracht.
- Het aantal klachten over het gebrek aan een goede motivering ontvangen nam in de verslagjaren aanzienlijk toe. Los van de vraag of het juridisch gezien terecht klachten zijn, is het wel een punt van aandacht: burgers begrijpen kennelijk onvoldoende wat de gemeente heeft bedoeld en waarom bepaalde besluiten genomen zijn.
- De commissie stelt vast dat het aantal klachten over betrouwbaarheid, waaronder ook begrepen opgewekt vertrouwen, is afgenomen. Daaraan kan de voorzichtige conclusie worden verbonden, dat bestuurders en medewerkers kennelijk beter in staat zijn om over te brengen wat zij wel bedoelen en vooral ook wat zij niet bedoelen. Daarmee worden geen onterechte verwachtingen opgewekt en weten burgers beter waar zij aan toe zijn.
- De commissie constateert dat de ingezette positieve lijn ten aanzien van de wijze waarop medewerkers en management omgaan met ingediende klachten, is voortgezet. Een klacht wordt vooral gezien als een kans en minder als een bedreiging.
- Klagers lijken over het algemeen tevreden te zijn over de wijze waarop hun klachten zijn afgewikkeld; sommigen laten dat ook heel expliciet blijken.

Mede ter bevordering van het lerend vermogen van de organisatie wordt het jaarverslag en een aantal specifieke casussen namens de Klachtencommissie besproken en toegelicht in het overleg van alle sector- en afdelingshoofden.

7. Slotwoord

De Klachtencommissie heeft haar werkzaamheden over 2012 en 2013 afgerond en is verheugd dat zij weer een jaarverslag kan uitbrengen. Zij is desgevraagd graag bereid haar bevindingen nader toe te lichten.

Hoewel dat op de eerste plaats behoort tot de eigen verantwoordelijkheid van het betrokken bestuursorgaan zal de commissie – daar waar mogelijk – gerichte aanbevelingen doen om te komen tot een vermindering van het aantal ingediende klachten. Daarbij zal de commissie uiteraard ook kritisch naar het eigen functioneren kijken. Waar nodig zal dat betekenen dat de procedures die de commissie hanteert, worden bijgesteld binnen de kaders van het besluit van de gemeenteraad d.d. 26 juni 2008.

Met vriendelijke groet,
Namens de Klachtencommissie,



mr. H.M.J.D. Maes, voorzitter.

In behandeling genomen en afgehandelde klachten - 2012			Wijze van afdoening			Inhoud formeel advies							
Nr.	Ingekomen	Omschrijving klacht	Sector	Ingetrokken/ doorgestuurd	Informeel	Formeel	Niet in behandeling genomen	Ongegrond	Gegrond	Geen oordeel	Deels gegrond en deels ongegrond	Deels gegrond, deels ongegrond, deels geen oordeel	Gedeeltelijk ongegrond en gedeeltelijk geen oordeel
1	2011	klacht over de bereikbaarheid gemeente op vrijdagmiddag	I		X								
2	2011	wijze waarop bsm bij zijn woning is afgewerkt nadat nutsvoorzieningen zijn verlegd	R		X								
3	2011	klacht over de wijze waarop zij te woord is gestaan	R		X								
4	2012	wijze waarop een klantmanager zijn belangen behartigt	I		X								
5	2012	te lange behandeling bezwaarschrift en achterwege blijven van een bericht van vertraging	O		X								
6	2012	onheuse bejegening door medewerker	R		X								
7	2012	niet voldoen aan voorbeeldfunctie door medewerkers gemeente	O		X								
8	2012	niet terugbellen naar aanleiding van een bekeuring	O		X								
9	2012	niet tijdig reageren op verzoek en vragen mbt voortbestaan kernis	R		X								
10	2012	niet nakomen toezeggingen m.b.t het maken van fotokopieën t.b.v. bundeling collectes	R		X								
11	2012	betaling extra leges ivm vermissing ID-kaart, terwijl die destijds is ingeleverd bij de gemeente	I		X								
12	2012	klacht over het feit dat niet namens haar echtgenoot een uittreksel uit de GBA kon worden opgehaald terwijl dat telefonisch wel was toegezegd	I		X								
13	2012	de behandeling van hun bezwaarschrift tegen het niet wijzigen van de gegevens in de GBA	I		X								
14	2012	klacht over de geschiktheidseisen waaraan een pasfoto moet voldoen om voor een rijbewijs te kunnen worden gebruikt	I		X								
15	2012	onvoldoende verstrekking informatie mbt benodigde gegevens voor het wijzigen van gegevens in de GBA	I			X					X		
16	2012	de gevaarlijke situatie die is ontstaan door de aanleg van de trapredes op het plein voor het gemeentehuis.	R		X								
17	2012	het niet treffen van maatregelen om overlast van voetballende jeugd te voorkomen	R		X								
18	2012	de lange termijn van afhandeling van een klacht over het niet adequaat treffen van maatregelen of overlast van overtollig regenwater te voorkomen	R			X	x						
19	2012	medewerker heeft misbruik gemaakt van bevoegdheid	R	X									
20	2012	er is onvoldoende onderzoek gedaan naar de oorzaak van de schade c.q. de mate waarin de gemeente aansprakelijk kan worden gesteld voor paaltjes in de berm	O		X								
21	2012	wijze waarop contract met een kernisexploitant is verbroken	R		X								
22	2012	onheuse bejegening door medewerkster	I			X		x					
23	2012	het niet reageren op twee e-mails n.a.v. het niet-ledigen van een gft-bak	R		X								
Totalen			23	1	19	3	1	1	0	0	1	0	0

In behandeling genomen en afgehandelde klachten - 2013			Sector	Wijze van			Inhoud formeel advies					
Nr.	Ingekomen	Omschrijving klacht		Ingetrokken/doorgestuurd	Informeel	Formeel	Niet in behandeling genomen	Ongegrond	Gegrond	Geen oordeel	Deels gegrond en deels ongegrond	Deels gegrond, deels ongegrond, deels geen oordeel
1	2012	De wijze waarop is gehandeld in een handhavingsskwestie	O	X								
2	2012	de uitlatingen die zijn gedaan door een medewerkster in het kader van de uitvoering van bestuursdwang	O		X		X					
3	2013	de wijze waarop door een medewerkster is gehandeld in het kader van een niet tijdig afgehaald reisdocument.	I	X								
4	2013	de wijze waarop het bezwaarschrift tegen het besluit tot toekenning van een Bbz-uitkering, wordt afgewikkeld	I	X								
5	2013	weigerachtigheid om informatie te verstrekken ivm verzoek wijziging gegevens GBA	I		X	X						
6	2013	Wijze waarop een verzoek om ambtshalve verlaging van de WOZ-waarde is afgehandeld	O	X								
7	2013	Gang van zaken tijdens bijzetting urn in urnennis.	R	X								
8	2013	de gemeente niet bereikbaar was tijdens het weekeinde, terwijl er sprake was van een storing in de drukriolering	I	X								
9	2013	Het kappen van bomen langs Hoogeindseweg en Heikant te Sambeek	R		X	X						
10	2013	Niet handhavend optreden tegen dumpen boomwortels in Roekenbos	O		X	X						
11	2013	Slecht onderhoud van plantsoenen. Veel bladafval, zwerfafval, blikjes, flessen.	R		X	X						
12	2013	Nutteloos omzagen van een boom op de Vink	R		X	X						
13	2013	Het rooien van bomen tijdens het broedseizoen	R		X	X						
14	2013	ongelijke behandeling door afd. Sociale Zaken	I		X	X						
15	2013	hondenoverlast in vorm van poep en niet aangeliende loslopende honden en de slechte staat onderhoud plantsoenen	R		X	X		X				
16	2013	niet tijdige afhandeling brief over zinloze jacht	R		X	X		X				
17	2013	Omzagen bomen op een groenveld aan de Begijnenstraat te Boxmeer	R		X	X						
18	2013	- snoeien particuliere fruitboom door gemeente; - geen onderhoud plantsoenen - hondenoverlast - bomenkap Rijtjes Oeffelt	R		X	X						
19	2013	verzoek om duidelijkheid over persoonlijke omstandigheden die een rol spelen bij het verlenen van kwijtschelding	I		X	X		X				
20	2013	klacht tegen medewerker ivm gedane uitlatingen bij Bezwarencommissie en klacht wegens het mechanisch knippen van heggen en het te vroeg maaien (overtreding flora en faunawet)	I		X	X		X				

Nr.	Ingekomen	Omschrijving klacht	Sector	Ingetrokken/doorgestuurd	Informeel	Formeel		Niet in behandeling genomen	Ongegrond	Gegrond	Geen oordeel	Deels gegrond en deels ongegrond	Deels gegrond, deels geen oordeel	Gedeeltelijk ongegrond en gedeeltelijk geen oordeel
21	2013	maaiwerk park Luneven	R			X		X						
22	2013	geen voortvarende uitvoering besluit mbt raadplegen belangengroeperingen over gedragscodes Flora- en faunawet	R			X				X				
23	2013	uitschrijving GBA en wijze waarop hij door medewerkster Burgerzaken is benaderd	I			X			X					
24	2013	uitschrijving GBA en wijze waarop hij door medewerkster Burgerzaken is benaderd	I		X									
25	2013	klacht nav toezeggingen over groenvoorziening	R		X									
26	2013	gang van zaken mbt behandeling verlenging GPK	I		X									
27	2013	handelwijze politie tijdens uitvoering bestuursdwang	O	X										
28	2013	wijze waarop de bestuursdwang is uitgevoerd	O		X									
29	2013	klacht mbt uitvoering bestuursdwang	O		X									
30	2013	niet vertellen waarheid over afwezigheid medewerker	O		X									
31	2013	Klacht voor verslag binnentreden woning	O		X									
32	2013	wijze waarop de bestuursdwang is uitgevoerd	O		X									
		Totalen	32	1	14	17		9	5	3	0	0	0	0