Jaarregistratie 2014

Interne klachtenbehandeling

Hoogezand-Sappemeer

Ter uitvoering van art. 9:12a Awb en van art. 11 Regeling interne klachtenbehandeling

INHOUD

I	**INLEIDING**	**PAG. 3**
II	**AANTALLEN, INHOUD KLAAGSCHRIFTEN EN 'RESULTAAT BEHANDELING'**	**PAG. 4**

BIJLAGE 1: SCHEMA BEHANDELTRAJECT KLACHTEN OVER MEDEWERKERS PAG. 8

BIJLAGE 2: SCHEMA TOTAALOVERZICHT INTERNE BEHANDELING KLACHTEN PAG. 9

I INLEIDING

Sinds 1 januari 2002 moeten klachten over gedragingen van bestuursorganen, bestuurders en medewerkers eerst intern behandeld zijn alvorens men met deze klachten naar de externe Ombudscommissie kan.

Over gedragingen van gemeentelijke bestuursorganen, bestuurders en medewerkers kunnen mondelinge en schriftelijke klachten worden ingediend.

Tenzij het bestuursorgaan besluit dat de klacht 'niet-ontvankelijk' is, worden klachten over gedragingen intern behandeld. Bij klaagschriften sturen beklaagde personen dan een schriftelijke reactie op de klacht naar de klager en gaan daarover met hem een gesprek aan. Als klager daarbij tevreden is en vindt dat aan de klacht tegemoet is gekomen, wordt -meestal na intrekking van de klacht- de behandeling gestaakt. Anders worden klager en beklaagde gehoord door de behandelaren, die vervolgens een advies uitbrengen aan het bestuursorgaan over de afdoening van de klacht. De inkennisstelling van dit resultaat is dan de afronding van de interne behandeling van een klaagschrift.

Binnen 1 jaar na de verzending van de inkennisstelling van het bestuursorgaan kan de klager het klaagschrift indienen bij de Ombudscommissie voor een externe behandeling. (*Voor de inzichtelijkheid is het schema behandeltraject klachten over medewerkers als bijlage 1 bijgevoegd*)

De gemeentelijke bestuursorganen moeten jaarlijks zorgen voor een registratie van de bij hen ingediende (interne) klachten en van de wijze van afdoening van die klachten, die gepubliceerd moet worden. Met deze Jaarregistratie 2014 interne klachtenbehandeling wordt voldaan aan die verplichting.

II AANTALLEN EN INHOUD KLAAGSCHRIFTEN EN RESULTAAT 'BEHANDELING'

Overzicht interne klachten 2014

In 2014 zijn er 23 klachten intern ingediend. In 2013 waren dat er 12, in 2012 23, in 2011 25, in 2010 16 en in 2009 11. De verdeling over de afdelingen van de 23 'interne' klachten was als volgt:
- 15 daarvan hadden betrekking op de afdeling OEW/W&I;
- 5,5 op de afdeling Publiekszaken;
- 1 op het Bedrijfsbureau;
- 1 op RO en 0,5 op Facilitair.

22 van de 23 klachten gaan over medewerkers en 1 over B&W zelf. Alle 23 klachten zijn schriftelijk ingediend.

7 van de 23 klachten zijn samen met een bezwaarschrift ingediend en daarom behandeld door de commissie B&B Sociale Voorzieningen. Van de 23 klachten zijn er 14,5 waarvan, 10,5 over OEW/W&I, ingetrokken. 1 klaagschrift en één van beide deelklachten uit een klaagschrift (0,5) zijn niet in behandeling genomen. 4,5 klachten zijn ongegrond verklaard. 1 klaagschrift en één van beide deelklachten uit een klaagschrift (0,5) zijn gegrond verklaard. En 1 klacht is nog in behandeling.

Kort per klacht

1. *Inhoud*: Uitblijven reactie op brief met vragen aan B&W en niet terugbellen door medewerker conform toezegging (RO).

   Resultaat: Ingetrokken.
   Bij brief namens B&W is aan klager bevestigd dat hij de klacht in een eerder gesprek heeft ingetrokken. In die brief werden nogmaals excuses aangeboden.

2. *Inhoud*: Gedurende 8 maanden uitblijven beschikking op een uitkeringsaanvraag (OEW).

   Resultaat: Klacht bij brief ingetrokken, omdat inmiddels een besluit op de uitkeringsaanvraag was genomen.

3. *Inhoud*: Uitblijven reactie op vragen over informatiecompleetheid, beslistermijn en voorschot(hoogte) (OEW)

   Resultaat: Ingetrokken tijdens de hoorzitting gehouden door de klachtbehandelaren. Dit deed de vertegenwoordiger van klagers, omdat hij genoegen nam met de uitleg en excuses uit een aan hem gezonden brief.

4. *Inhoud*: Uitblijven van beschikking op aanvraag uitkering na gesprek daarover begin november 2013 (OEW).

   Resultaat: Ingetrokken.
   Klaagster heeft bij ondertekende schriftelijke verklaring het klaagschrift ingetrokken. Dit deed zij, omdat inmiddels een besluit op haar aanvraag voor bijstand was genomen.

5. *Inhoud*: Uitblijven van antwoord op per e-mail ingezonden brief over belastingen (PuZa).

   Resultaat: Ingetrokken
   Bij e-mail van een medewerker invordering aan klaagster is bevestigd dat de laatste de klacht heeft ingetrokken in een telefoongesprek. Daarin liet klaagster ook weten dat zij akkoord gaat met een incasso voor de aanslag in 12 termijnen.

6. *Inhoud*: Na inname scootmobiel niet voorzien in passende vervangende scootmobiel (PuZa).

   Resultaat: Ingetrokken
   Bij brief namens B&W aan klager is bevestigd dat hij de klacht eerder mondeling had ingetrokken. Dit deed hij na afloop van het gezamenlijk uitzoeken van een passende en adequate scootmobiel , die twee dagen daarna thuis geleverd zou worden.

7. *Inhoud*: Bij telefoongesprekken geen antwoord geven, verbinding verbreken en uitblijven uitnodiging gesprek (OEW)

   Resultaat: Ingetrokken.
   Tijdens de hoorzitting over de klacht van de commissie B&B Sociale Voorzieningen concludeert die commissie dat de klacht als ingetrokken kan worden beschouwd. Klaagster stelt geen prijs op verdere behandeling van de klacht omdat er volgens haar voldoende op in is gegaan tijdens de hoorzitting. Zij acht het daarom niet noodzakelijk om de klacht verder te behandelen.

8. *Inhoud*: Niet doorverbinden door telefoniste en uitblijven reactie op melding -in verband met gevaar van doorrijden over trottoir- van verwijdering van struiken (PuZa en IBOR).

   Resultaat: Niet-doorgezet.
   Bij brief namens B&W aan klager is het vertrouwen opgenomen dat met die brief aan de klacht tegemoet is gekomen. In die brief staat ook dat als dit niet het geval is, klaagster dat aan de ondertekenaar kan laten weten. Hetgeen niet gebeurd is.
   In die brief is uitgelegd dat het feit dat het telefoongesprek niet tijdig is doorgezet te maken had met twee verschillende telefooncentrales van de gemeenten Slochteren en H-S. Over verbetering hierin zou men zich gaan beraden uitmondend in hopelijk nieuwe werkafspraken. Over de verwijdering van de struiken is een gesprek geweest tussen klager en de beleidsmedewerker Groen. Dit heeft geleid tot het plaatsen van een nieuwe beukenhaag om het einde van de weg te accentueren.

9. *Inhoud*: Niet de ontvangst van een ondertekend WOZ-bezwaarschrift bevestigen vanwege niet-ondertekende emailversie (PuZa)

   Resultaat: Niet-doorgezet.
   Bij brief van een medewerkster WOZ en belastingen, verzonden op 12 juni 2014, is klager meegedeeld dat zij ervan uit gaat dat de klacht wat klager betreft is afgehandeld, als hij niet binnen 2 weken na dagtekening van de brief reageert. Per e-mail van 7 april 2014 had de medewerkster klager verzocht om zijn telefoonnummer door te geven, zodat zij met hem contact kon opnemen om de klacht te bespreken. Klager heeft niet meer gereageerd op de brief van 12 juni 2014.

10. *Inhoud*: Onjuiste informatieverstrekking en niet nakomen toezeggingen tot terugbellen en persoonlijk gesprek (OEW).

    Resultaat: Ongegrond conform advies van de commissie B&B Sociale Voorzieningen.

11. *Inhoud*: Het onaangekondigd stopzetten van een uitkering na melding van een erfenis door belanghebbende zelf (OEW).

    Resultaat: Gegrond conform advies van de commissie B&B Sociale Voorzieningen.

12. *Inhoud*: De werkwijzen bij een straatnaamwijziging, ingediend door klaagster mede namens 2 anderen (Bedrijfsbureau)

Resultaat: Niet in behandeling genomen, omdat tegen de gedragingen beroep kon worden ingesteld, hetgeen door klagers bewust is nagelaten.

13a. *Inhoud*: Ondanks toezeggingen geen voorschotverstrekking (OEW).

Resultaat: Ingetrokken.
Tijdens de hoorzitting van de commissie B&B Sociale Voorzieningen heeft de gemachtigde aangegeven dat deze deelklacht geschrapt kan worden.

13b. *Inhoud*: Ondanks toezeggingen geen beslissing nemen op bijstandsverzoek (OEW).

Resultaat: Gegrond conform advies van de commissie B&B Sociale Voorzieningen.

14. *Inhoud*: Onaangekondigd huisbezoek ondanks verzoek gemachtigde om uitnodiging huisbezoek (OEW).

Resultaat: Ongegrond conform advies van de commissie B&B Sociale Voorzieningen.

15. *Inhoud*: Citaat over niet willen komen naar Hoogezand van klager in rapportage over beëindiging Wwb (OEW).

Resultaat: Ongegrond conform advies van de commissie B&B Sociale Voorzieningen.

16. *Inhoud*: Het zich negatief uitlaten over een andere basisschool bij overgang naar die andere school (OEW).

Resultaat: Niet-doorgezet.
Bij brief namens B&W van de manager Onderwijs en Economie is aan klager bevestigd dat deze de klacht in een gesprek tussen klager en die manager heeft ingetrokken. Deze intrekking volgde op de afspraak in het gesprek dat beide scholen informatie over leerling- en oudersituaties volledig en objectief met elkaar delen in voorkomende situaties. In het belang van het kind zullen beide scholen op professionele wijze met elkaar moeten communiceren, opdat ouders tot een optimale keuze voor hun kind kunnen komen.

17. *Inhoud*: Schending postgeheim bij huisbezoek: Halen van post uit brievenbus en deze bekijken (Hangt samen met klachten onder 13a, 13b en 14, OEW).

Resultaat: Ingetrokken.
Tijdens de zitting van de commissie B&B Sociale Voorzieningen verwijst de gemachtigde van klager naar de gemeentelijke rapportage, waaruit blijkt dat de post van klager is bekeken. Daarop stelt hij dat de post niet echt is ingezien en dat de uitleg van de gemeente daarom voldoende is.

18. *Inhoud*: Rondom leenuitkering: niet meewerken, verzekeren dat klaagster geen problemen zou krijgen, status niet duidelijk gemaakt (W&I).

Resultaat: Ingetrokken.
Bij e-mail aan een casemanager heeft klaagster kenbaar gemaakt dat ze haar klacht wil intrekken.

19. *Inhoud*: Ondanks 2x inleveren nieuw adres bij balie uitkering niet dienovereenkomstig aanpassen (W&I)

Resultaat: Ingetrokken.
Bij e-mail aan klager is bevestigd dat de uitkering naar aanleiding van huisbezoek (altijd nodig om vast te stellen of iemand in aanmerking komt voor hogere uitkering) zou worden aangepast. Daarop heeft klager zijn klacht op dezelfde dag nog ingetrokken.

20. *Inhoud*: Uitblijven vergoeding reiskosten en onheuse bejegening als klaagster daarover belt (W&I)

    Resultaat: Ingetrokken.
    Bij brief namens B&W van het Unithoofd Werk en Inkomen is aan klaagster bevestigd dat zij de klacht in een gesprek heeft ingetrokken. In dat gesprek is met klaagster afgesproken dat zij over de reiskosten contact kan opnemen met een bepaalde medewerker.

21. *Inhoud*: Geen privacy en onheuse bejegening bij loket in gesprek over vragen van één van de klagers (W&I)

    Resultaat: Nog in behandeling

22a. *Inhoud*: Aangifte doen van adreswijziging klager (Facilitair)

    Resultaat: Klacht niet in behandeling genomen, omdat de beklaagde gedraging in het privéleven van een medewerker niet wordt aangemerkt als gedraging van het college van B&W.

22b. *Inhoud*: N.a.v. aangifte onder 22a adresonderzoek met brief aan klager op het adres van diens ouders (PuZa).

    Resultaat: Ongegrond conform advies van de behandelaar.

23. *Inhoud*: Brief in adresonderzoek (zie 22b) aan zoon op adres klagers als ouders (PuZa).

    Resultaat: Ongegrond conform advies van de behandelaar.

BIJLAGE 1

Schema behandeltraject ingediende klachten over gedraging jegens klager

Mondeling		
Week 1	**Week 2**	**Week 3**
Klachtencoördinator legt klacht op intake-formulier vast (art. ***3.2)***	***Behandelaar*** bepaalt op advies van de klachtencoördinator om klacht niet in behandeling te nemen (art. ***4.2)*** of zij/hij behandelt de klacht (art. ***4.3)***	Klachtencoördinator bericht dat klacht niet in behandeling genomen wordt (art. ***4.3)*** **of** ***behandelaar*** doet klacht schriftelijk af (art. ***4.3***). Kopie van geschrift gaat naar *klachtencoördinator*.

Schriftelijk intern						
Week 1	**Week 2**	**Week 3**	**Week 4**	**Week 5**	**Week 6**	**Week 7**
Klachtencoördinator stelt in geval van verzuim klager bij brief in gelegenheid om verzuim te herstellen, datum ontvangst verzuimherstel wordt aangemerkt als ontvangstdatum klaagschrift (art. ***6.1***)	Klachtencoördinator brengt advies uit tot niet in behandeling nemen klacht (art. **6.2**) **of** ***behartiger*** verzendt ontvangstbevestiging aan klager en afschriften aan beklaagde (***art.6.3 en 6.4***)	Bestuursorgaan besluit over evt. advies niet in behandeling nemen klacht (art. ***6.2***	Klachtencoördinator verstuurt ***eventueel*** inkennisstellingen over niet in behandeling nemen klacht (art. **6.2**)	Behandelaar ontvangt schriftelijke intrekking of bevestiging van mondelinge intrekking ***en behandeling wordt gestaakt*** (art. ***7***)	Anders ***stuurt behartiger uitnodigingen hoorzitting (art. 8)***	

Week 8	**Week 9**	**Week 10**	**Week 11**	**Week 12**	**Week 13**	**Week 14**
Behandelaar hoort klager en beklaagde (art. ***8)***	***Behandelaar*** komt met een rapport van bevindingen, een advies, een verslag van het horen en eventuele aanbevelingen (art. ***9.1)***	***Bestuursorgaan*** besluit over klachtafdoening (art. ***9.1***) en ***behartiger*** stelt betrokkenen, *waaronder klachtencoördinator*, in kennis van bevindingen en evt. conclusies (art. ***9.2***) **of** ***behartiger*** verdaagt afdoening voor 4 weken en deelt dit schriftelijk mee aan betrokkenen (art. ***10***)			***Behandelaar*** komt alsnog met een rapport van bevindingen, een advies, een verslag van het horen en eventuele aanbevelingen (art. 9.1)	***Bestuursorgaan*** besluit -na verdaging- over klachtafdoening (art. 9.1) en ***behartiger*** stelt betrokkenen, *waaronder klachtencoördinator*, in kennis van bevindingen en evt. conclusies (art. 9.2)

Schriftelijk extern Ombudscommissie *(indiening < 1 jaar na week 14)*			
Stap 1	**Stap 2**	**Stap 3**	**Stap 4**
De commissie doet mededeling van niet of niet verder onderzoek (art. 9:25 Awb)	Anders stelt de commissie het ***bestuursorgaan***, de beklaagden en de verzoeker in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten (art. 9:30 Awb)	De commissie stelt het bestuursorgaan, de beklaagden en verzoeker in de gelegenheid om zich over bevindingen te uiten (art. 9:35 Awb)	De commissie stelt een rapport op met definitieve bevindingen en oordeel (art. 9:36.1 Awb) en zendt dit naar betrokkenen (art. 9:36.3 Awb)