

Jaarregistratie 2016

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. 11
-------------------	---	----------------

BIJLAGE 2:	SCHEMA TOTAALOVERZICHT INTERNE BEHANDELING KLACHTEN	
-------------------	--	--

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 behandelaars, 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 2016 interne klachtenbehandeling wordt voldaan aan die verplichting.

II AANTALLEN EN INHOUD KLACHTEN EN RESULTAAT 'BEHANDELING'

Overzicht interne klachten 2016

In 2016 zijn er 30 klachten 'intern' ingediend. In 2015 waren dat er 27, in 2014 23, in 2013 12, in 2012 23, in 2011 25, in 2010 16 en in 2009 11. De verdeling over de afdelingen van de 30 'interne' klachten was als volgt:

- 10 daarvan hadden betrekking op de werkmaatschappij BWRI;
- 12 op de afdeling Publiekszaken;
- 6 op BOP;
- 1 op de Griffie;
- 1 op de Kalkwijck.

Alle 30 klachten gaan over medewerkers. 27 zijn schriftelijk en 3 mondeling ingediend.

2 van de 30 klachten zijn samen met een bezwaarschrift ingediend en zouden behandeld zijn door de commissie B&B Sociale Voorzieningen. Die 2 zijn echter ingetrokken. Van de 30 klachten zijn er in totaal 20, waarvan 9 over BWRI, ingetrokken of niet doorgezet. 1 deel van tweeledige klacht is niet in behandeling genomen. 3 klachten, 1 deel van vierledige klacht en 1 deel van tweeledige klacht zijn gegrond verklaard. 4 klachten, 2 deelklachten van 2 tweeledige klachten en 3 delen van vierledige klacht zijn ongegrond verklaard.

Kort per klacht

- 1. Uitblijven uitvoering BOB afvalstoffen- en rioolheffing ondanks meerdere telefoontjes en brief daarover (PuZa)**

Resultaat: Gegrond

- 2. Uitblijven van BOB WOZ-beschikking+van reactie op door klager teruggezonden bewerkte berekening (PuZa)**

Resultaat: Ingetrokken.

In een brief van de heffingsambtenaar aan klager werd de intrekking bevestigd. Daarin staat het volgende:

"Klager heeft bezoek gehad van twee medewerkers van Publiekzaken naar aanleiding van zijn klacht. Tijdens dit gesprek heeft een medewerker een toelichting gegeven op de WOZ-taxatie en waarom destijds nummers zijn samengevoegd tot 1 geheel. Zij heeft een toelichting gegeven over de verschillende aanslagen en verminderingen op deze aanslagen. Tevens heeft zij aangegeven wat klager aan bedrag terug zal ontvangen als teveel betaalde gemeentelijke belastingen. Ook zijn aan klager overhandigd, de uitspraak op zijn bezwaarschrift, het antwoord op zijn schrijven van 10 maart 2015 en de verschillende aanslagen en verminderingen, welke hij nooit ontvangen heeft. Zoals afgesproken in het gesprek kunt u deze brief als definitieve afhandeling van uw klacht zien."

- 3. Bij klaagster constant in woning blijven kijken ondanks het door haar aanspreken daarop (BWRI)**

Resultaat: Ingetrokken.

Het ging om snoeiwerk. De medewerker was al heel vroeg (rond 7 uur s ochtends) in een ter plekke opgestelde keet en was daar alleen. Hij zat blijkbaar steeds vanuit de keet bij klaagster naar binnen in haar huis te gluren. Zij was daar niet van gediend en heeft dus een klacht

ingediend. De beklaagde werd aangestuurd door een medewerker van IBOR. Deze is bij de bewoners langs geweest. De klacht is toen opgelost volgens hem.

4. Afsluiten van de Vaartwijk met toename verkeersdruk en overlast op Weerestein als gevolg (BOP/F)

Resultaat: Gegrond.

5. Wegtrekken tafeltje waartegen zoon van klaagster met stoel op 2 poten leunt (BOP/S)

Resultaat: Ingetrokken.

Na een gesprek op school tussen klaagster, de vader, de schooldirecteur en beklaagde heeft klaagster besloten de klacht in te trekken. Dit heeft zij dezelfde ochtend in een telefoongesprek aan een medewerkster van BOP meegedeeld, die dat vervolgens per mail aan haar bevestigd heeft.

6. Niet 'terug'geven als gevonden voorwerp afgestane tandem, ondanks toezegging daartoe (BWRI)

Per mail aan Unithoofd BWRI heeft klager zijn klacht ingetrokken mits hij de tandem conform met haar gemaakte afspraak geleverd zou krijgen. Vervolgens antwoorde hij op een vraagmail van haar of hij de tandem ontvangen had ook weer per mail dat dit inderdaad het geval was. Hij bedankte daarin nogmaals voor de snelle afwikkeling.

7. Uitblijven reactie op brief van klaagster over verkeerde adressering van kopie aanslag en termijnen (PuZa)

Resultaat: Ingetrokken.

Beklaagde heeft klaagster aan de telefoon gehad. In dit gesprek heeft hij haar duidelijk uitgelegd waarom zij de aanslag van een ander heeft ontvangen. Klaagster gaf na deze uitleg en het aanbieden van excuses aan dat de zaak hiermee voor haar was afgedaan en dat zij de klacht intrekt. Beklaagde heeft dit gesprek per mail nog even bevestigd waarop klaagster hem ook per mail daarvoor bedankte.

8. Geen bericht naar collega sturen ivm ontberen emailadres + niet-terugbellen over bestemmingsplan (PuZa)

Resultaat: Ingetrokken.

Per mail heeft het betreffende Unithoofd van PuZa het volgende aan klaagster bericht:

“Naar aanleiding van uw onderstaande klacht hebben wij vandaag telefonisch contact gehad. Uw klacht heb ik onderscheiden in twee gedeelten, nl. het niet terugbellen over uw vraag over het bestemmingsplan en de klacht over de telefoniste die geen terugbelmemo kon of wilde maken.

Het eerste deel herkennen wij niet alleen, maar wij erkennen ook dat wij nog niet hebben teruggebeld. De reden daarvoor is een piekdrukke in combinatie met verlof en ziekte. Ik heb u daarvoor onze excuses aangeboden en die heeft u ook geaccepteerd. Verder heb ik u toegezegd

voortaan beter de verwachting te managen als de termijn van het terugbellen langer duurt dan gebruikelijk. We hebben afgesproken dat mijn collega u, op uw verzoek, terugbelt over uw vraag over het bestemmingsplan.

Het 2^e deel van uw klacht, dat eigenlijk het hoofddeel van uw ongenoegen vormt, heb ik niet kunnen achterhalen. Geen van de telefonistes herinnert zich het gesprek of het voorval. U wist zich helaas niet de naam van de telefoniste te herinneren.

Wij maken dagelijks meerdere terugbelverzoeken om te voorkomen dat de burger of het bedrijf een 2^e keer moet bellen. En wij beschikken over alle emailadressen in de organisatie. Wij herkennen ons hierin niet en ik kan u helaas geen bevredigend antwoord geven op dit deel van uw klacht. Ik heb u wel toegezegd de afspraken hierover nogmaals in het werkoverleg te bespreken. Ik neem daarbij ook uw tip mee om de telefoon met een glimlach op te nemen.

U stemt er mee in dat uw klacht hiermee voldoende is gehoord en behandeld. Ik beschouw de klacht daarmee als afgehandeld.”

9. Onbegrip tonen en tegen klager zeggen dat hij zelf de voorzieningen maar moet plaatsen als hij die wil

Resultaat: Ingetrokken.

De klacht is bij klager thuis met hem besproken door de beklaagde en een collega van hem en iemand van Lefier. Tijdens het gesprek heeft klager aangegeven dat hij een klachtenformulier heeft ingevuld omdat hij van de nieuwe buurman gehoord had dat er wel een onderrijdbaar aanrecht in de woning gezeten heeft en dat de huidige berging te klein is voor het stallen van de scooter samen met de fietsen en de wasmachine die ook in de berging staat. Klager heeft tijdens het gesprek ook aangegeven, dat het niet de bedoeling was om een klacht in te dienen, maar dat hij geen ander formulier kon invullen. Hij heeft vervolgens de klacht ingetrokken.

10. Aankondigen dat besluitvormende raad om 21:30 uur begint, terwijl dat vervolgens cf. RvO rond 20:50 uur werd (Griffie)

Resultaat: Ingetrokken.

Bij mail is namens de raadsgriffie aan klager aangegeven dat de nuancering t.a.v. de starttijd van de besluitvormende raad weer wordt opgenomen in de aankondiging bij de agenda. Daarop antwoorde klager per mail dat hij die uitkomst, die ook al bleek uit de meest recente aankondigingen van de vergaderingen, adequaat acht en daarmee voldoende om de klacht in te trekken.

11. Na afronden budgetbeheer toch nog rekeningen krijgen en niet afmelden budgetbeheer bij Ziggo (PuZa)

Resultaat: Ingetrokken.

Bij brief heeft de Coördinator GKB klaagster bevestigd dat zij de klacht heeft ingetrokken. Dit deed zij in een gesprek in het gemeentehuis, omdat daarmee de klacht was opgelost.

12. I.p.v. trajectverloop uitnodiging met klager 'onbehoorlijk' gedrag bespreken+ondernemersstart tegenwerken (BWRI)

Resultaat: Ongegrond.

13. Het niet voorzien in een onafhankelijk cliëntadviseur die belangen klaagster behartigt in WMO-bezwaar (PuZa)

Resultaat: Ingetrokken.

De klacht is door klaagster ingetrokken, omdat er inmiddels voor een afspraak was gezorgd met een onafhankelijk cliëntondersteuner van Zorgbelang.

14. Bij klaagster ondanks haar verzoek tot verplaatsing zitplaatsen hele dag vandaar op/in haar balkon/woning turen (1) (BWRI)

Resultaat: Ingetrokken.

De klacht is door het betreffende Unithoofd van de BWRI telefonisch besproken met klaagster. In dat gesprek gaf klaagster aan dat daarmee de klacht naar tevredenheid was afgehandeld. Dit is nog eens per mail door het Unithoofd aan klaagster bevestigd.

15. Bij klaagster ondanks haar verzoek tot verplaatsing zitplaatsen hele dag vandaar op/in haar balkon/woning turen (2) (BWRI)

Resultaat: Ingetrokken.

De klacht is door het betreffende Unithoofd van de BWRI telefonisch besproken met klaagster. In dat gesprek gaf klaagster aan dat daarmee de klacht naar tevredenheid was afgehandeld. Dit is nog eens per mail door het Unithoofd aan klaagster bevestigd.

16. Hek bij kinderdagverblijf willens en wetens niet aandrukken+collega van klaagster uitschelden met stemverheffing (BWRI)

Resultaat: Ingetrokken.

Door een voorman van IBOR is met klaagster afgesproken dat een andere ploeg de groenwerkzaamheden bij het kinderdagverblijf gaat uitvoeren. Bij mail van het betreffende Unithoofd aan klaagster is bevestigd dat klaagster vindt, als telefonisch besproken, dat met de afspraak uit de eerste zin de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

17. Door overgang H-S naar Slochteren uitkering een week later ontvangen zonder compensatie daarvoor (BWRI)

Resultaat: Ingetrokken.

Per mail heeft een medewerkster van BWRI de intrekking van de klacht als volgt aan klaagster bevestigd:

“U ziet de week later graag gecompenseerd door de gemeente Slochteren of Hoogezand. Vandaag heb ik telefonisch contact met u opgenomen en uitgelegd dat u geen (week)uitkering mist. De bijstandsuitkering ziet altijd op 1 (kalender)maand. Uw uitkering over de maand september 2016 staat, nu in Slochteren woont uiterlijk op 10 oktober op uw bank

bijgeschreven. Woonde u nog in Hoogezand, dan stond deze uitkering uiterlijk op 5 oktober op uw rekening. U moet hierdoor inderdaad een kleine week langer op uw uitkering wachten, maar dit ligt puur in de datum van betalen. U krijgt wel de hele maanduitkering, maar alleen dus later.

U heeft aangegeven dat het u duidelijk geworden is en dat uw klacht met dit telefoongesprek afgehandeld is.”

18. Inschrijving 2 leerlingen basisschool zonder toestemming vader (1), geen toestemming om dochters op school te knuffelen (2), niet tijdig opvragen schooldossiers bij vorige school (3) en te laat aangeven dat oudste dochter zou blijven zitten (4) (BOP/S)

Resultaat: 1 t/m 3 ongegrond en 4 gegrond.

Het college van B&W heeft de aanbeveling van de behandelaar overgenomen om voortaan dezelfde informatie over de ontwikkelingen van beide kinderen zowel aan de moeder als aan de vader te verstrekken.

19. Als leerkracht niet ingrijpen en meehelpen met verhuizing 2 leerlingen uit klacht 18 van school (BOP/S)

Resultaat: Ongegrond.

20. Aanloop naar evt. verkoop groenstrook onzorgvuldig (halve waarheden/selectief betrekken bewoners) (BOP/F)

Resultaat: Ongegrond.

21. Ondanks herhaalde verzoeken, geen brief over behandeling zienswijze sturen naar team als indiener (herhaald) (BOP/F)

Resultaat: Ongegrond.

22. I.k.v. bezwaar tegen factuur eigen bijdrage CAK: Beleid niet op orde, niet op hoogte brengen klaagster van forse stijging CAK-factuur/eigen bijdrage, slechte communicatie binnen wijkteam (PuZa)

Resultaat: Gegrond.

23. Aangeven dat schuldhulp niet verleend wordt omdat klaagster moeite heeft met openen post+te weinig geld heeft (PuZa)

Resultaat: Ingetrokken.

Bij brief heeft de Coördinator GKB klaagster bevestigd dat zij de klacht heeft ingetrokken. Dit deed zij in een gesprek in het gemeentehuis, omdat daarmee de klacht was opgelost.

24. Klaagster dwingen om schuur te openen en die bestaande als enige optie hanteren voor scootmobielberging (PuZa)

Resultaat: Ingetrokken.

In een gesprek tussen beklaagde en zijn leidinggevende met klaagster heeft de laatste aangegeven dat ze de klacht intrekt. Dit deed zij nadat in het gesprek door beklaagde excuses waren aangeboden voor het feit dat zij zich door hem gedwongen voelde om de schuur te openen, omdat zij het volste recht heeft de toegang te weigeren. Ook al kan dan niet vastgesteld worden of klaagster recht heeft op een (Wmo)voorziening. Daarnaast is uit het gesprek gekomen dat klaagster de kosten van de voorziening ad € 400,-, zoals door de beklaagde geadviseerd, overgemaakt krijgt. Dit gebeurt op basis van een aanvraag van klaagster, die beklaagde behandelt. Daarop was de conclusie van klaagster in het gesprek dat zij blij was met het excuus en dat zij ongeacht de hoogte van de financiële vergoeding de klacht wil intrekken.

25. Aangevraagde identiteitskaart niet uitreiken, omdat klager paspoort niet bij zich heeft (PuZa)

Resultaat: Ingetrokken.

Naar aanleiding van klacht heeft Unithoofd PuZa telefonisch contact gehad met klager. Hij heeft hem uitgelegd dat bij de aanvraag alle in zijn bezit zijnde reisdocumenten getoond moeten worden en dat dit niet slechts de werkwijze van de gemeente Hoogezand-Sappemeer is, maar deze in heel Nederland wordt toegepast. Deze eis staat namelijk in artikel 29 van de Paspoortwet. Omdat hij het paspoort bij de aanvraag niet bij zich had, is hem gevraagd het document te tonen bij het afhalen van zijn identiteitskaart. Op die manier kon hij de aanvraag voor een identiteitskaart direct doen en hoefde hij niet eerst zijn paspoort op te halen. En kon voldaan worden aan artikel 29 van de Paspoortwet, ook al was het achteraf.

Tijdens het telefoongesprek heeft klager aangegeven het niet meegeven van zijn identiteitskaart door de medewerker alleen te accepteren als daaraan een wettelijke regeling ten grondslag ligt.

Bovenstaande is per mail door het Unithoofd aan klager bevestigd. Daarin stond de hoop dat met de gegeven uitleg de klacht zou zijn afgehandeld. Ruim tien dagen later had het Unithoofd contact over de mail met de klager. Die zei toen het niet eens te zijn met de wettelijke regeling, maar dat de klacht wat hem betreft was afgehandeld.

26. Niet reageren op brief aan medewerker (1) en niet verlengen jaarkaart vanwege maar ± 4 maanden kunnen gebruiken (Kalkwijck)

Resultaat: 1 gegrond en 2 ongegrond.

Het college van B&W heeft de aanbevelingen van de behandelaar overgenomen om:

- er zorg voor te dragen dat op brieven die bezorgd worden bij de Kalkwijck een ontvangstbevestiging en inhoudelijke reactie verzonden wordt;
- zich te verdiepen in hoeverre het verplicht is deze brieven te bewaren op grond van de Archiefwet.

27. Bij voorbaat verdagen beslissing op bezwaar met zes weken (BWRI)

Resultaat: Ingetrokken.

Bij brief heeft het Unithoofd Inkomen en Voorzieningen namens B&W de advocaat van klagster bevestigd dat deze telefonisch de klacht heeft ingetrokken. In die brief was op een ingebrekestelling een dwangsom van € 200,- verbeurd en het verzoek om vergoeding in andere ingebrekestelling afgewezen.

28. Documenten vragen, ook niet voor uitkering relevante+incompleet verzenden stukken en verzending aan verkeerde (BWRI)

Resultaat: Ingetrokken.

Bij brief aan B&W heeft de advocaat van klagster meegedeeld dat zij de klacht (en het bezwaarschrift) intrekt en dat een zitting van de bezwaarcommissie niet nodig is.

29. Niet doorverbinden met IBOR ondanks nadrukkelijk verzoek daartoe (1, PuZa) en tweemaal een ondermaatse organisatie/planning groenvoorziening (2, IBOR)

Resultaat: 1 Ongegrond en 2 Niet behandelen omdat het college van B&W van Slochteren het bevoegde bestuursorgaan is voor IBOR.

30. Bij voorbaat verdagen beslissing op bezwaar met 6 wkn (Zelfde zaak als klacht 28+zelfde vertegenwoordiger als 27) (BWRI)

Resultaat: Ingetrokken.

Bij brief aan B&W heeft de advocaat van klagster meegedeeld dat zij de klacht (en het bezwaarschrift) intrekt en dat een zitting van de bezwaarcommissie niet nodig is.

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 <i>eventueel</i> in kennisstellingen over niet in behandeling nemen klacht (art. 6.2)	Behandelaar ontvangt schriftelijke intrekking of bevestiging van mondelinge intrekking en <i>behandeling wordt gestaakt</i> (art. 7)	Anders <i>stuurt behartiger uitnodigingen hoorzitting</i> (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)