Gemeente Hoogezand-Sappemeer

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Hoogezand-Sappemeer.

Nr. 38059

9 juli 2014

Jaarregistratie 2013

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 PAG. 4 ' RESULTAAT BEHANDELING'
BIJLAGE 1: SCHEMA BEHANDELTRAJECT KLACHTEN OVER MEDEWERKERS PAG . 7
BIJLAGE 2: SCHEMA TOTAALOVERZICHT INTERNE BEHANDELING KLACHTEN PAG . 8

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 2013 interne klachtenbehandeling wordt voldaan aan die verplichting.

II AANTALLEN EN INHOUD KLAAGSCHRIFTEN EN RESULTAAT 'BEHANDELING'

Overzicht interne klachten 201 3

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

- 10 daarvan hadden betrekking op de afdeling OEW;
- 2 op de afdeling Publiekszaken.

11 van de 12 klachten gaan over medewerkers en 1 over B&W zelf. Alle 12 klachten zijn schriftelijk ingediend.
Van de 12 klachten zijn er 6, waarvan 5 over OEW, in de kenbaarheidsfase ingetrokken. 2 klachten zijn niet in behandeling genomen en 1 klacht is ongegrond verklaard. 1 klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. En 2 klachten zijn nog in behandeling.

Kort per klacht

1.*Inhoud*: Manier van loonbeslag leggen ter uitvoering van beschikking tot terugvordering (OEW).
Resultaat: Ongegrond
1.*Inhoud*: Discriminatie en het uitblijven van (een brief over) een onderzoek daarnaar (OEW).
Resultaat: Geen. Nog in behandeling bij de klachtenbehandelaar.
3.*Inhoud*: Bewering dat wel rekening gehouden is met stukken bij het nemen van een besluit op een bezwaarschrift, terwijl de voorzitter van de commissie B&B Sociale Voorzieningen geweigerd had deze aan het procesdossier toe te voegen (OEW).
Resultaat: Klacht niet in behandeling genomen. De reden daarvoor was dat bij het beroep bij de rechtbank ook de bewering van beklaagde aldaar dat de stukken, die door de commissie geweigerd zijn, allemaal bij de stukken van bezwaar zullen hebben gezeten, is aangevochten namens klager.
4.*Inhoud*: Niet reageren op een ingebrekestelling en het, door onjuiste aanname van tijdigheid van het besluit op het bezwaarschrift, schrijven dat geen dwangsom verbeurd is (PuZa).
Resultaat: Geen. Nog in behandeling bij klachtenbehandelaar.

1.*Inhoud*: Uitingen medewerkster in telefoongesprek over schuldsanering in het buitenland en het zich bemoeien met de meldingsplicht bij de bewindvoerder, terwijl deze zaken haar niets zouden aangaan. (OEW) .
Resultaat: Ingetrokken
Klacht ingetrokken in een telefoongesprek, nadat klaagster was meegedeeld dat de aanvraag van haar zoon inmiddels rond was en was uitgelegd waarom om bepaalde stukken gevraagd was. Die intrekking is schriftelijk bevestigd aan klaagster bij brief van het Unithoofd Werk en Inkomen namens B&W.
1.*Inhoud*: Geen reactie op verzoeken, pesterig gedrag, vervalsing en geen inzage verlenen in documenten (OEW).
Resultaat: Gegrond voor wat betreft de termijn waarop gereageerd is op de verzoeken, overigens ongegrond.
1.*Inhoud*: Zonder wederhoor klaagster uit het gemeentehuis sturen door medewerkster vanwege het bij zich hebben van een hond (PuZa)
Resultaat: Niet-doorgezet.
Klaagster heeft bij e-mail van 26 augustus 2013 te kennen gegeven de klacht niet door te zetten, omdat ze toch aan het kortste eind zou trekken, daar ze de hond natuurlijk niet mee mag nemen. Daarop heeft het Unithoofd van de Frontoffice van de afdeling Publiekszaken haar gemaild dat hij de keuze om de klacht in te trekken respecteert, maar wel jammer vindt. Hij had graag met haar doorgepraat over de beklaagde bejegening om daarvan te leren. Hij sloot die e-mail als volgt af: "Mocht deze mail voor u alsnog aanleiding zijn een gesprek met mij te willen, dan hoor ik dat wel. Zo niet, dan respecteer ik dat ook". Sindsdien heeft hij niets meer van haar vernomen.
8.*Inhoud*: Klacht van aanvraagster over onheuse bejegening door medewerker tijdens telefoongesprekken (kleinerend, betichten van oneerlijkheid en van fraude) omtrent aanvraag bijstand (OEW).
Resultaat :Niet-doorgezet.
Bij brief van het Unithoofd Werk en Inkomen is klaagster namens B&W bevestigd dat zij in een zelf aangegaan telefoongesprek aan de contactpersoon heeft aangegeven de klacht niet door te zetten. Dit deed zij nadat eerder een gesprek had plaatsgevonden over de klacht met als resultaat de afspraak dat klaagster haar verdere wensen met betrekking tot de klacht kenbaar zou maken.
9.*Inhoud*: Bejegening tijdens telefoongesprek alsof klaagster c.s. fraudeurs/criminelen waren (moeder van klaagster bij klacht 8, OEW).
Resultaat: Niet-doorgezet.
Gaat dus om dezelfde zaak als bij klacht 8, alleen dan wat tegen de moeder van aanvraagster is gezegd in een telefoongesprek in die zaak. Er heeft een gesprek plaatsgevonden over de klachten 8, 9 en 10 met de dochter en beide ouders, met als resultaat de afspraak dat de dochter de verdere wensen van alle drie met betrekking tot hun klachten kenbaar zou maken. De dochter is daarop zelf een telefoongesprek aangegaan met de contactpersoon, waarin zij heeft aangegeven dat haar moeder haar klacht niet doorzet. Dit niet-doorzetten is bij brief van het Unithoofd Werk en Inkomen aan klaagster (de moeder) namens B&W bevestigd.
10.*Inhoud*: Bejegening tijdens telefoongesprekken alsof klager c.s. logen en geen eerlijke mensen zouden zijn (vader van klaagster bij klacht 8, OEW)
Resultaat: Niet-doorgezet.
Gaat dus om dezelfde zaak als bij klacht 8, alleen dan wat tegen de vader van aanvraagster is gezegd in een telefoongesprek in die zaak. Er heeft een gesprek plaatsgevonden over de klachten 8, 9 en 10 met de dochter en beide ouders, met als resultaat de afspraak dat de dochter de verdere wensen van alle drie met betrekking tot hun klachten kenbaar zou maken. De dochter is daarop zelf een telefoongesprek aangegaan met de contactpersoon, waarin zij heeft aangegeven dat haar vader zijn klacht niet doorzet. Dit niet-doorzetten is bij brief van het Unithoofd Werk en Inkomen aan klager (de vader) namens B&W bevestigd dat
11.*Inhoud*: Geen respons op brief van 24 november 2012 met het verzoek om een andere contactpersoon en het niet bereikbaar zijn van degene aan wie die brief gericht was (OEW).
Resultaat: Ingetrokken.
Bij brief aan collega heeft klaagster aangegeven dat een gesprek met de oorspronkelijke contactpersoon zodanig is verlopen dat de brief van 24 november 2012 met het verzoek om een andere contactpersoon als afgehandeld kan worden beschouwd (en daarmee ook de klachten over uitblijven respons en het niet-bereikbaar zijn).
12.*Inhoud*: Uitkeringskorting door uitgangspunt dat zoon van klager maximale studielening aanvraagt, terwijl hij maar de helft daarvan krijgt (OEW).
Resultaat: Klacht niet in behandeling genomen, omdat klager bezwaar had kunnen maken tegen de uitkeringskorting en dat (uiteindelijk toch) niet gedaan heeft.
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)