Gemeente Hoogezand-Sappemeer

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Hoogezand-Sappemeer.

Nr. 96860

18 juli 2016

Jaarregistratie 2015

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 . 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 2015 interne klachtenbehandeling wordt voldaan aan die verplichting.

II AANTALLEN EN INHOUD KLAAGSCHRIFTEN EN RESULTAAT 'BEHANDELING'

Overzicht interne klachten 201 5

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

- 16 daarvan hadden betrekking op de werkmaatschappij BWRI;
- 6 op de afdeling Publiekszaken;
- 1 op het Bedrijfsbureau;
- 3 op Facilitair;
- 1 op OEW.

Alle 27 klachten gaan over medewerkers en zijn schriftelijk ingediend.
4 van de 27 klachten zijn samen met een bezwaarschrift ingediend en daarom behandeld door de commissie B&B Sociale Voorzieningen. Van de 27 klachten zijn er 16,5 waarvan, 11,5 over OEW/BWRI, ingetrokken of niet doorgezet. 3 klachten zijn niet in behandeling genomen. 6,5 klachten zijn ongegrond verklaard. En de behandeling van 1 klacht wordt nog met instemming van de klager aangehouden.

Kort per klacht

1.*Inhoud*: Ondanks toezegging daartoe niet binnen 1 week contact opnemen over teveel betaalde gemeentebelastingen (PuZa).
Resultaat: Ingetrokken.
Bij e-mail heeft de Afdelingsmanager PuZa aan klager aangegeven dat klager aan haar secretaresse had aangegeven geen behoefte te hebben aan een gesprek met die manager, doch inhoudelijk antwoord te willen op de vragen. Die antwoorden waren inmiddels gegeven. Daarom vroeg de manager in de e-mail of klager de klacht per mail zou willen intrekken. Dit is vervolgens gebeurd.
1.*Inhoud*: Mededeling van klaagster dat niets gedaan kan worden voor klaagster in het kader van jeugdzorgbeleid (OEW).
Resultaat: Kennelijk ongegrond.
3.*Inhoud*: Onheuse behandeling partner van klaagster als vrijwilliger bij ontslag op staande voet met weinig tact (BWRI)

Resultaat: (Voorlopig) ingetrokken in e-mail aan de klachtencoördinator. Dit deed klaagster, omdat zij en haar partner in gesprek waren met de coördinator van de vrijwilligers.
4.*Inhoud*: Uitblijven van reactie op meerdere e-mails over bijzondere bijstand (BWRI)
Resultaat: Ingetrokken.
De bewindvoerster heeft de klacht in een telefoongesprek met een kwaliteitsmedewerkster van de BWRI ingetrokken. Dit is bevestigd bij e-mail van die medewerkster aan haar. Eerder had de bewindvoerster aan de medewerkster na uitleg van het beleid aan haar gemaild dat zij daar dan niet veel aan kon veranderen.
1.*Inhoud*: Niet toesturen van: brieven 16 en 18/2/15 (1) beslissing 20/2/15 (2) aan gemachtigde en van aanvraagformulier (3) (BWRI)
Resultaat: (1) en (3) zijn ongegrond verklaard op advies van de commissie B&B Sociale Voorzieningen en (2) is tijdens de hoorzitting van die commissie ingetrokken door de gemachtigde van klaagster. Dat laatste deed hij nadat de vertegenwoordigster van B&W toegegeven had dat de gemachtigde ten onrechte niet een afschrift van de beslissing van 20/2/15 had ontvangen.
1.*Inhoud*: Ten onrechte op laten nemen in dagvaarding dat klager geprobeerd heeft lasterlijke mededelingen te doen (Facilitair).
Resultaat: Niet in behandeling genomen
Klacht niet in behandeling genomen, omdat de beklaagde gedraging in het privéleven van een medewerkster niet wordt aangemerkt als gedraging van het college van B&W. Het klachtrecht uit Hoofdstuk 9 van de Awb is daarop niet van toepassing.
1.*Inhoud*: Vragen om verklaring bedrag terwijl die al eerder aangeleverd is (1) en het niet doorsturen van eerdere klachten onder 5 c.q. het niet verzenden van een bevestiging van de ontvangst daarvan (2) (BWRI)
Resultaat: Ingetrokken.
Tijdens de hoorzitting over de klachten van de commissie B&B Sociale Voorzieningen heeft de gemachtigde van klaagster beide klachten ingetrokken. De klacht over het dubbel opvragen van informatie (1) achtte hij minder relevant. En na uitleg over de klachtprocedure (indiening bij B&W of via speciaal e-mailadres en niet bij medewerkster) door de vertegenwoordigster van B&W gaf hij aan dat ook de klacht over het ontbreken van een ontvangstbevestiging (2) kon vervallen.
8.*Inhoud*: Lange aanlooptijd beschikking op aanvraag, post aan verkeerde, volgens brief getrouwd en uithoren over hobby (BWRI)
Resultaat :Niet doorgezet.
Klager is niet verschenen op de hoorzitting over de klacht waarvoor hij was uitgenodigd bij brief. Ook heeft hij niet op die brief gereageerd. Daaruit leidde de klachtenbehandelaar af dat klager geen prijs meer stelt op verdere behandeling van zijn klacht. Bij brief heeft die behandelaar daarom namens B&W aan klager meegedeeld dat zij de klacht als afgehandeld beschouwd, tenzij klager vóór een bepaalde datum zou kenbaar maken daar toch prijs op te stellen. Klager heeft vervolgens niet gereageerd.
9.*Inhoud*: Niet correct inhouden loonheffing over 2014 (BWRI)
Resultaat: Aangehouden
Wordt met instemming van de klager in afwachting van (re)actie Belastingdienst aangehouden.
10.*Inhoud*: Uitblijven van antwoord op vragen om reactie op uitspraak van de rechtbank (BWRI).
10.*Resultaat*: Niet doorgezet.
Na uitleg in een e-mail van een kwaliteitsmedewerkster over het vervolg na de uitspraak van de rechtbank mailde de gemachtigde van klagers haar het volgende: “Ik heb geen behoefte aan (voortzetting van) een klachtprocedure, meer aan duidelijkheid”.

11. *Inhoud*: Klaagster en haar moeder niet te woord willen staan (BWRI).
    Resultaat: Ongegrond conform advies van de commissie B&B Sociale Voorzieningen.
12. *Inhoud*: Klaagster zwaar werk laten doen bij Post.nl, terwijl ze dat niet kan en haar eigen verzekering moet betalen (BWRI)
    Resultaat: Ingetrokken.
    Nadat keuring door de Arbo arts de conclusie had opgeleverd dat de baan als sorteerder op dat moment te zwaar voor klaagster was, werd door medewerkers van de BWRI met klaagster het zoeken naar ander (passend) werk besproken. Daarop heeft klaagster aangegeven haar klacht in te trekken. Dit is aan klaagster bevestigd bij brief van het Unithoofd Werk en Inkomen namens B&W.
13. *Inhoud*: Geen adresonderzoek willen starten naar een woonadres (PuZa).

Resultaat: Ongegrond conform advies van de behandelaar.
14 *Inhoud*: Herinnering gemeentelijke belasting verstuurd, terwijl aanslag nooit is aangekomen bij klager (PuZa).
Resultaat: Ingetrokken.
Bij e-mail aan een medewerkster Belastingen/Invordering gaf klager aan in een eerder telefoongesprek met haar voldoende geïnformeerd te zijn over de stand van zaken rond de aanslagen en trok de klacht in. In het telefoongesprek werd klager geïnformeerd dat de aanmaningskosten teruggestort zouden worden, hetgeen ook gebeurd is.

15. *Inhoud*: Uitblijven van (voorbereiding van) besluit op aanvraag uitkering, terwijl klaagster alle info aanlevert (BWRI).
Resultaat: Ingetrokken.
Volgens het door klaagster ondertekende verslag van een gesprek tussen haar en 2 medewerksters van de Unit Werk en Inkomen is daarin afgesproken dat de klacht als ingetrokken beschouwd wordt. Dit gebeurde nadat één van de medewerksters klaagster had aangegeven dat ze het klaagschrift zou doen toekomen aan de leidinggevende van de beklaagde medewerkster om die klacht met haar te bespreken.
16. *Inhoud*: Niet doorzetten van telefoon/melding binnen organisatie (PuZa).
Resultaat: Ingetrokken.
Klager heeft de klacht bij e-mail aan de Coördinator frontoffice van PuZa ingetrokken. Dit deed hij nadat die coördinator hem had uitgelegd dat niet meer na te gaan was op basis van welke telefoongesprekken 2 meldingen van klager in de registratie Meldingen Openbare Ruimte terecht zijn gekomen. Klager vond namelijk dat hiermee de afhandeling van telefoongesprekken voldoende was toegelicht.
17. *Inhoud*: Zes vermeende onwaarheden, verteld in/bij kort geding (Facilitair)
Resultaat: Niet in behandeling genomen.

Klacht niet in behandeling genomen, omdat de beklaagde gedragingen in het privéleven van een medewerkster niet worden aangemerkt als gedragingen van het college van B&W. Het klachtrecht uit Hoofdstuk 9 van de Awb is daarop niet van toepassing.
18.*Inhoud*: Repectloze behandeling, met vraag of klaagster wel eens van een zwerversuitkering had gehoord (BWRI)
Resultaat:
Ongegrond conform advies van de commissie B&B Sociale Voorzieningen.
19. *Inhoud*: 3 uitlatingen over klager richting hem en anderen in en bij vestiging Haydnlaan (BWRI).
Resultaat: Ongegrond.
20. *Inhoud*: Uitblijven beslissing op vrijlatingsverzoek Participatiewet (BWRI).

Resultaat: Ingetrokken.
Bij e-mail aan een kwaliteitsmedewerkster van het Stafbureau BWRI heeft gemachtigde namens klager de klacht ingetrokken. Zij had hem namelijk eerder de beschikking gemaild waarin de familie van klager een vrijlating is toegekend en daarbij meegedeeld dat een bedrag aan die familie was overgemaakt.
21.*Inhoud*: Verkeerde koppeling van persoonsgegevens binnen gemeentelijke (basis)registratie (PuZa)
Resultaat: Ingetrokken.
In een gesprek met de klachtbehandelaar heeft de klager aangegeven de klacht in te trekken. Dit heeft de behandelaar bij brief van 10 juni 2016 namens B&W aan de klager bevestigd.
22. *Inhoud*: Het vermeend een jaar lang uitblijven van een reactie op een verzoek van de zoon van klager om financiële ondersteuning (BWRI)
Resultaat: Ingetrokken.
Bij e-mail van een kwaliteitsmedewerker Stafbureau BWRI is aan klager bevestigd dat hij de klacht in een telefoongesprek met haar heeft ingetrokken. Dit deed hij nadat hij had aangegeven dat hij in dat gesprek voldoende was geïnformeerd.
23. *Inhoud*: Uitblijven van resultaat op aanvraag tot aanpassing van een woning (PuZa)
Resultaat: Ingetrokken
Klagers hebben na het indienen van de klacht een gesprek gehad met beklaagde en twee van haar collegae. In dat gesprek is toegezegd dat beklaagde voortaan klagers actiever over het (verbouw)proces gaat informeren te beginnen met op korte termijn een globaal tijdpad met de stappen in het verbouwproces. Dit gesprek is volgens de leidinggevende van beklaagde in een e-mail aan klagers de basis voor hoop dat daarmee voldoende is tegemoetgekomen aan de klacht en dat de klacht van de baan is. En hij verzocht in die e-mail aan klagers om vóór een bepaalde datum te laten weten als ze het daarmee niet eens waren. Dit hebben de klagers inderdaad niet gedaan.
24. *Inhoud*: Het twee keer per brief vragen van nadere gegevens na een aanvraag van bijzondere bijstand (BWRI)

Resultaat: Ingetrokken.
In een telefoongesprek met een kwaliteitsmedewerkster Stafbureau BWRI gaf één van beide klagers aan de klacht in te trekken. Dit deed zij na uitleg over waarom twee keer schriftelijk om gegevens gevraagd is: Na verzending van de eerste brief constateerden medewerkers BWRI dat ze nog meer gegevens nodig hadden; daardoor hebben zij nog een brief aan klagers moeten sturen. De kwaliteitsmedewerkster heeft het voormelde verloop van het gesprek nog eens bij brief aan de klagers bevestigd.
25. *Inhoud*: Vermeend in registratie gemeente kijken voor informatie over strafzaak klager bij Hof Leeuwarden (Bedrijfsbureau).
Resultaat: Ongegrond.

26. *Inhoud*: Voor uitkering schoonmaakwerk laten doen door klaagster (ook klacht 12) met technisch commercieel diploma (BWRI)
Resultaat: Ingetrokken.

In een telefoongesprek met een kwaliteitsmedewerkster Stafbureau BWRI gaf klaagster aan dat zij de klacht intrekt. Dit deed zij omdat ze inmiddels niet meer dat schoonmaakwerk deed. Dat gesprek en dus die intrekking zijn door de medewerkster ook nog eens per e-mail aan klaagster bevestigd.
27. *Inhoud*: Het door haar advocaat in kort geding laten inbrengen van 2 stukken met onwaarheden over het gedrag van klager (Facilitair)
27. Resultaat: Niet in behandeling genomen.
Klacht niet in behandeling genomen, omdat de beklaagde gedraging in het privéleven van een medewerkster niet wordt aangemerkt als gedraging van het college van B&W. Het klachtrecht uit Hoofdstuk 9 van de Awb is daarop niet van toepassing.
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)