

Inleiding

Elk jaar komen er bij de gemeente Roosendaal klachten binnen over gedragingen van gemeentelijke afdelingen en ambtenaren. Het is wettelijk verplicht om deze klachten te registreren en aan de hand van deze klachten jaarlijks verslag uit te brengen. Een goede dienstverlening draagt bij aan de klachtvermindering dan wel klachtbehandeling. Belangrijk is dat een klacht niet gezien wordt als een ongemak, maar meer als een signaalfunctie dat tot aanpassing van de dienstverlening kan leiden. Publicatie en registratie van klachten kan verder bijdragen aan een evaluatie van de klachtbehandeling. Voor u ligt het Verslag klachtenafhandeling 2011 en 2012.

In dit verslag wordt in hoofdstuk 2 de interne klachtenprocedure toegelicht en een beknopte analyse gemaakt over de klachten die binnengekomen zijn in 2011 en 2012. Er wordt tevens een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren. Bij het analyseren van de klachten is gebruik gemaakt van de klachten die zijn opgenomen in het registratiesysteem en eerdere opgestelde jaarverslagen van de gemeente Roosendaal. Het gaat hier om klachten die schriftelijk binnengekomen zijn. Meldingen en mondelinge klachten zijn hierbij buiten beschouwing gebleven voor zover ze in een later stadium niet als schriftelijke klacht zijn geregistreerd. In hoofdstuk 3 is een overzicht opgenomen van de ontvangen klachten. De klachten die over de gemeente Roosendaal zijn ingediend bij de Nationale ombudsman worden behandeld in hoofdstuk 4. Tenslotte volgen in Hoofdstuk 5 de conclusies en aanbevelingen naar aanleiding van de resultaten van 2011 en 2012.

2. Klachten in 2011 en 2012

In dit verslag staan de jaren 2011 en 2012 centraal. Eerst wordt de interne klachtenprocedure toegelicht. Daarna wordt er een cijfermatige weergave gegeven van de klachten en er wordt een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren.

Interne klachtenprocedure

Burgers die vinden dat zij niet goed behandeld zijn door bijvoorbeeld een gemeentelijke afdeling, een ambtenaar of (een lid van) het college kunnen een klacht indienen. Het moet gaan om een gedraging. Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht regelt de klachtenprocedure voor overheidsorganen. Een klacht dient binnen 6 weken na ontvangst te zijn afgehandeld. De centrale klachtencoördinator bewaakt de interne procedure. In 2011 en 2012 vond de feitelijke klachtenafhandeling inclusief gesprek plaats door de klachtenbehandelaar van de betrokken afdeling samen met de directeur. In dit gesprek werd de klager, al dan niet tegelijkertijd met de betrokken ambtenaar, gehoord. Vervolgens werd getracht een oplossing te bereiken. Indien de klager vindt dat de klacht niet naar behoren is opgelost kan deze een beroep doen op de Nationale ombudsman te Den Haag.

Procedure en registratie klachten

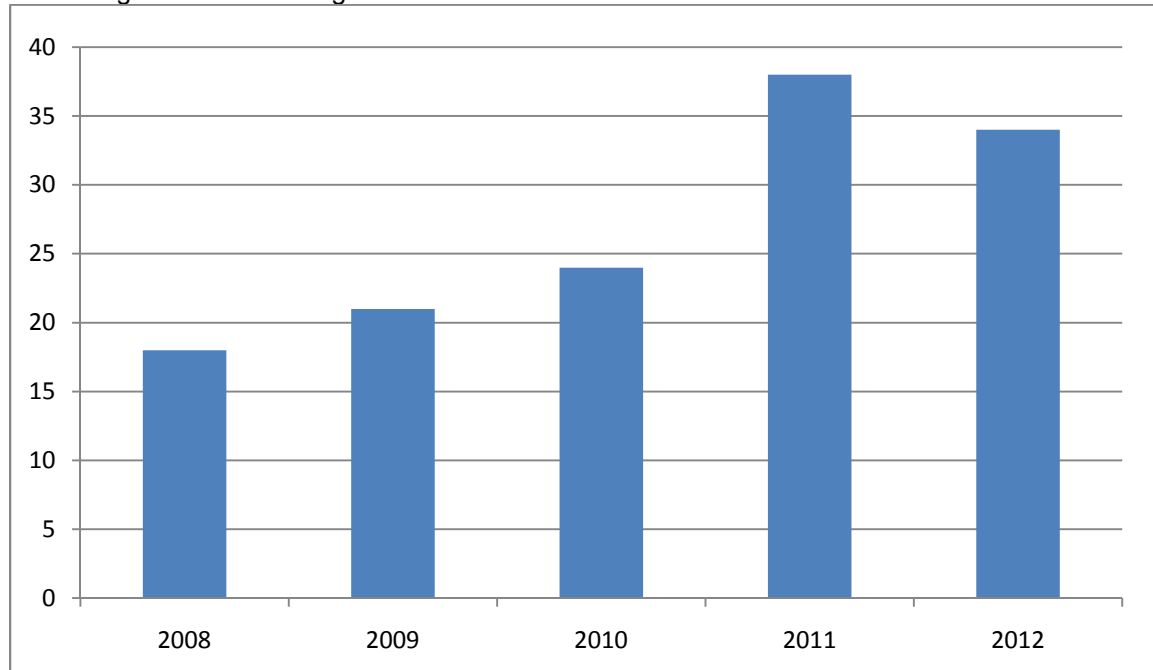
Formele klachten worden door de klachtencoördinator ontvangen die weer zorgt dat deze worden uitgezet binnen de organisatie. Voor een goede registratie van deze klachten dient er voor gezorgd te worden dat het onderscheid tussen meldingen en klachten duidelijk wordt aangegeven voor de medewerkers en burgers. Op de website van gemeente Roosendaal is dit onderscheid verduidelijkt. Zoals al eerder genoemd, moeten klachten betrekking hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich heeft gedragen jegens de klager. Een melding over bijvoorbeeld een gebroken stoeptegels is geen klacht. Tevens dient een klacht centraal geregistreerd te worden conform de regels van de Algemene wet bestuursrecht. In de praktijk komt het soms nog voor dat klachten rechtstreeks naar de betrokken vakafdeling worden gezonden en daar worden afgehandeld.

Aantal klachten

In 2011 werden in de gemeente Roosendaal 9363 meldingen ontvangen. Er werden 38 klachten geregistreerd. In 2012 zijn er 9601 meldingen gedaan. Er werden 34 klachten geregistreerd.

Hieronder volgt er een schematische weergave van de klachten vanaf 2008.

Afbeelding 1. Aantal ontvangen klachten vanaf 2008



Resultaten

2011

In 2011 heeft de gemeente Roosendaal 38 klachten in de zin van de Awb ontvangen. Dat is een aanzienlijke vermeerdering van het aantal klachten ten opzichte van 2010. Dit wordt mede veroorzaakt doordat in 2011 is besloten om alle brieven, e-mails en telefoontjes waaruit een klacht blijkt meteen te registreren, ook als de klacht informeel kan worden afgehandeld. Hiermee wordt voorkomen dat een klacht niet of niet tijdig behandeld wordt.

2012

In 2012 heeft de gemeente Roosendaal 34 klachten in de zin van de Awb ontvangen. Dit aantal is vergelijkbaar met 2011. De lijn om de klachten zoveel mogelijk te registreren is hierbij voortgezet. Bij nader inzien moest geconstateerd worden dat een aantal klachten geen klachten waren in de zin van de Awb.

Afbeelding 2: beslissing per klacht

Beslissing	2008	2009	2010	2011	2012
Geground	7	7	10	6	1
Ongegrond	3	7	7	13	14
Deels geground	4	2	2	5	0
Ingetrokken	0	2	2	4	0
Niet-ontvankelijk	2	1	1	2	1
Informeel afgehandeld	-	-	-	8	18
Behandeld als bezwaarschrift	2	2	2	0	1
Nog in behandeling	-	-	-	-	1
Melding (bleek achteraf)	-	-	-	10	2
Totaal	18	21	24	48	37

Afdeling

Klachten komen binnen bij diverse teams van de gemeente Roosendaal. De klachten kunnen veelal aangeduid worden als incidenten. Uit de klachten valt namelijk niet op te maken dat de klachten voortvloeien uit het niet juist uitvoeren van de procedures.

2011

De meeste klachten hebben in het jaar 2011 betrekking op de afdeling Dienstverlening teams Werk en Inkomen (DWI) en WMO. Verder valt in 2011 op dat de afdeling Leefomgeving team uitvoering (Gemeentelijk Aannemingsbedrijf) vier klachten kreeg en de afdeling Bedrijfsondersteuning, team Financiën, Inkoop, Informatie, Juridisch met vijf klachten te maken kreeg. Twee klachten van deze laatstgenoemde afdeling hadden betrekking op het niet tijdig reageren op een klacht en niet informeren over een Koninklijke Onderscheiding. In beide gevallen is de procedure uitgelegd van respectievelijk de klachtprocedure en de procedure voor Koninklijke Onderscheidingen aan de klager. Daarnaast ging een klacht over een onjuiste incasso. Hierbij is een brief met excuses en een verklaring verstuurd. Verder was er een klacht ingediend over de bejegening tijdens een hoorzitting door de commissie. Deze klacht is ongegrond gebleken na onderzoek. Uit dit onderzoek bleek niet dat de commissieleden zich onbehoorlijk hadden gedragen. Tevens was er een klacht over het niet in behandeling nemen van een bezwaarschrift. Deze klacht is niet-ontvankelijk verklaard omdat er tegen deze beslissing beroep kon worden ingesteld. De klachtenprocedure stond daarom niet open.

2012

De meeste klachten uit 2012 hebben betrekking op de afdelingen Dienstverlening team Werk en Inkomen (DWI) en afdeling Leefomgeving team Handhaving. Op de afdeling Dienstverlening team Werk en Inkomen (DWI) en team WMO vinden dagelijks vele cliëntencontacten plaats met een spanningsveld tussen de klantmanager en bijstandsaanvrager/ -ontvanger respectievelijk burgers. Deze klachten gaan dan veelal over het gedrag van klantmanagers, zoals slechte of verkeerde informatie verstrekking en afspraken niet nakomen. Verder viel in 2012 op dat afdeling Leefomgeving team Handhaving zes klachten ontving. Deze klachten gingen veelal over de behandeling door parkeercontroleurs.

4. Uitwerking klachten 2011 en 2012

In dit hoofdstuk zijn de klachten die in 2011 en 2012 ontvangen zijn schematisch nader uitgewerkt. Vooraf moet worden aangetekend dat in het schema de volgende oordelen zijn gebruikt: gegrond, ongegrond, deels gegrond, informeel afgehandeld, ingetrokken, niet-ontvankelijk en deels behandeld als bezwaarschrift. Indien het oordeel van een klacht gegrond of ongegrond is, betekent dit dat er een formele procedure is gestart om de klacht te behandelen. In sommige gevallen is een klacht informeel afgehandeld. Dit zegt echter niets over of een klacht gegrond of ongegrond is. De klager is in ieder geval tevreden met de oplossing/afhandeling van de klacht. Tevens zijn er de volgende afkortingen gebruikt voor de teams:

LH Afdeling Leefomgeving, team Handhaving

LU Afdeling Leefomgeving, team Uitvoering

LP Afdeling Leefomgeving, team Planning

DV Afdeling Dienstverlening team Vergunningen

DWI Afdeling Dienstverlening, team Werk en Inkomen

DZI Afdeling Dienstverlening, team Zorg en Inkomen

DBZ Afdeling Dienstverlening, team Publiekszaken (Burgerzaken)

BFIIJ Afdeling Bedrijfsondersteuning, team Financiën Informatie Inkoop Juridisch

Klachten 2011

Aantal	Nummer	Afdeling	Oordeel	Inhoud klacht	Wijze afhandeling
1	KL01-11	DWI	Ongegrond	Klantmanager wilde klager niet te woord staan over uitkering, afwijkende verklaring van klantmanager en klager.	Na hoorgesprek, brief verstuurd dat de verklaringen klantmanager en klager te veel uit elkaar lopen om een goed oordeel te vormen.
2	KL02-11	DWI	Ongegrond	Klantmanager zou een kwetsende uitspraak hebben gedaan.	Na gesprek is een brief gestuurd, afwijkende verklaringen klager en klantmanager.
3	KL03-11	LH	Ongegrond	Klager is niet op de hoogte gesteld van controle in pand.	Na telefoongesprek, brief verstuurd met uitleg over handelswijze gemeente.
4	KL04-11	LU	Informeel afgehandeld	Medewerker Gemeentelijk Aannemingsbedrijf heeft kwetsende opmerking tegen klager gemaakt.	Medewerker heeft meteen excuses aangeboden en heeft later contact opgenomen met klager en een bos bloemen gestuurd.
5	KL05-11	DWI	Gegrond	Klager vindt dat fraudepreventie-medewerker onjuist heeft gehandeld bij	Brief verstuurd, gehanteerde werkwijze is op onderdelen niet zorgvuldig genoeg

Aantal	Nummer	Afdeling	Oordeel	Inhoud klacht	Wijze afhandeling
				verkrijging informatie over buren en dat deze informatie onjuist heeft gebruikt.	en er is onvoldoende stil gestaan bij belangen van klager.
6	KL10-11	LP	Ingetrokken	Klacht is niet tijdig behandeld.	Telefonisch contact gehad met klager. Toezegging dat klager wordt geïnformeerd als er nieuw beleid is.
7	KI12-11	LP	Informeel afgehandeld	Geen reactie op melding. Klager is gevallen op Nieuwe Markt door tape op oog. Onveilige situatie.	Email met excuses van afdeling Leefomgeving en marktkoopman. Excuses door klachtcoördinator en bos bloemen gestuurd.
8	KL14-11	DWI	Deels gegrond	Klacht over gedane uitspraak van klantmanager.	Gesprek met toelichting over vragen van klager. Blokkering WWB-uitkering is opgeheven. Toegangsverbod blijft gehandhaafd.
9	KL15-11	LU	Informeel afgehandeld	Verzoek eiken snoeien wordt ondanks schriftelijke toezegging niet gedaan.	Klacht behandeld door afdeling Leefomgeving met uitleg over afspraak.
10	KL-16-11	DZI	Ongegrond	Klager werd niet geholpen na sluitingstijd balie.	Gesprek met klachtencoördinator van de afdeling.
11	KL17-11	DBZ/BFIJ	Ongegrond	Klacht over afgeven vingerafdrücken bij identiteitskaart en klacht over niet (tijdig) reageren.	Brief met uitleg over reden vingerafdrücken bij identiteitskaart en dat klacht binnen termijn van 6 weken is behandeld.
12	KL18-11	BFIJ	Ongegrond	Klacht over informeren procedureverloop over Koninklijke onderscheiding.	Brief met uitleg over procedure.
13	KL19-11	BFIJ	Gegrond	Klacht over onjuiste incasso.	Brief met excuses en verklaring.
14	KL21-11	DWMO	Ongegrond	Klacht over berekening uitkering en gedraging van klantmanager.	Brief met toelichting over berekening over uitkering.
15	KL22-11	LH	Niet-	Klacht over	Brief met uitleg dat

Aantal	Nummer	Afdeling	Oordeel	Inhoud klacht	Wijze afhandeling
16	KL24-11	LU	ontvankelijk Informeel afgehandeld	integriteit medewerkster. Telefonische klacht. Er is afgesproken dat de overhangende takken zouden worden verwijderd maar dit is nog steeds niet gedaan.	klager al eerder heeft geklaagd. De volgende dag zijn de takken gesnoeid.
17	KL25-11	DWI	Deels gegrond	Klacht over gedrag klantmanager.	Gesprek geweest met centrale klachtcoördinator en klachtcoördinator afdeling. Brief met verslag en excuses.
18	KL26-11	DWMO	Ongegrond	Klacht over gedrag klantmanager	Diverse malen benaderd voor een gesprek, maar klager heeft hier nooit op gereageerd. Daarna brief verstuurd dat klacht ongegrond is verklaard.
19	KL27-11	LH	Ongegrond	Klacht over geen (tijdige) reactie.	Klager heeft eerder dezelfde klacht ingediend. Na controle bleek dat er geen veranderingen zijn aangebracht aan het bouwwerk.
20	KL28-11	DWI	Gegrond	Klacht over gedrag klantmanager	Gesprek met klager, daarna afhandeling klacht per brief.
21	KL29-11	LH	Gegrond	Klacht over verkeerd ingelicht over het wel of niet indienen van een bouwaanvraag.	Afhandeling klacht per brief. Klager krijgt legeskosten en kosten voor het laten maken van tekeningen vergoed.
22	KL32-11	LP	Informeel afgehandeld	Klacht over overhangende takken en hindergevende bladeren, zaden en takken.	Brief met uitleg situatie en verzoek om buurtbewoners te benaderen voor hun mening.
23	KL33-11	DWMO	Ingetrokken	Klacht over gedrag klantmanager.	Klacht ingetrokken na telefonisch gesprek.
24	KL34-11	BFIJ	Ongegrond	Klacht over	Brief met uitleg

Aantal	Nummer	Afdeling	Oordeel	Inhoud klacht	Wijze afhandeling
				bejegening tijdens hoorzitting.	situatie.
25	KL35-11	LH	Ongegrond	Klager heeft verschillende uiteenlopende klachten neergelegd bij gemeente die betrekking hebben op de situatie van nu, maar ook uit het verleden.	Gesprek met wethouder. Daarna bleven nog twee onderwerpen open die later zijn behandeld per brief.
26	KL36-11	BFIJ	Niet-ontvankelijk	Klacht tegen beslissing op bezwaarschrift.	Brief met uitleg dat klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat beroep ingesteld kan worden.
27	KL37-11	DBW	Informeel afgehandeld	Klacht over bejegening door medewerker belastingen.	Gesprek met partner klager, daarna brief met excuses.
28	KL38-11	DWMO	Ongegrond	Klacht over niet respecteren van privacy tot beëindiging vervoervoorziening deeltaxi.	Brief met uitleg waarom gegevens Belastingdienst zijn gebruikt.
29	KL39-11	DWI	Gegronnd	Klacht over (niet) tijdig reageren op klacht. Meerdere verzoeken om post naar advocaat te sturen.	Gesprek met klager, daarna brief. Post en verzoeken niet altijd op juiste wijze uitgevoerd.
30	KL40-11	DWMO	Deels gegronnd	Klacht over gedrag klantmanagers.	Gesprek met klager.
31	KL41-11	LH	Informeel afgehandeld	Klacht over bejegening parkeercontroleur.	Na telefoontje vond klager dat daarmee de zaak was afgedaan.
32	KL42-11	DWI	Ingetrokken	Bejegening door klantmanager. Tijdens telefoongesprek.	Na telefoongesprek met klachtencoördinator afdeling is klacht ingetrokken.
33	KL43-11	DWI	Gegronnd	Niet tijdige behandeling op aanvraag bijzondere bijstand en advocaatkosten.	Boete betaald door gemeente.
34	KL44-11	DWMO	Deels gegronnd	Samen behandeld met klachtnr. 31.	Gesprek met klager, daarna inhoudelijke beoordeling.
35	KL45-11	DWI	Deels gegronnd/	Onwelwillendheid en wanprestatie	Gesprek met klager, daarna

Aantal	Nummer	Afdeling	Oordeel	Inhoud klacht	Wijze afhandeling
			deels behandeld als bezwaarschrift	door klantmanager.	beoordeling.
36	KL46-11	DZI	Ongegrond	Bejegening door klantmanager.	Klager heeft afgezien van mondelinge toelichting. Brief met uitleg verstuurd.
37	KL47-11	LH	Informeel afgehandeld	Klant uit winkel van ondernemer gehaald voor geen parkeerkaart.	Inspecteur handhaving heeft gebeld naar klager.
38	KL48-11	DWI	Ingetrokken	Begeleiding door klantmanager.	Klager gebeld en heeft besloten om klacht in te trekken.

Klachten 2012

Aantal	Nummer	Afdeling	Oordeel	Inhoud klacht	Afhandeling
1	KL01-12	DV	Informeel afgehandeld	Behandeling door medewerker vergunningen. Medewerker is weggelopen na gesprek.	Gesprek met medewerker vergunningen. Daarna niets meer gehoord.
2	KL02-12	DWI	Ongegrond	Behandeling klantmanager. Niet worden teruggebeld en korten op uitkering.	Klager is gehoord. Uit onderzoek is niet gebleken dat klantmanager zich niet heeft misdragen.
3	KL03-12	LU	(grotendeels) Geground	Brieven niet beantwoord inzake omgevingsvergunning. Onterecht rekeningen verstuurd. Negatief voornemen werkzaamheden, toch heeft gemeentelijke werkploeg inrit aangelegd.	Formele behandeling van de klacht zonder horen, want klager was verhinderd.
4	KL04-12	DWI	Ongegrond	Gedrag klantmanager. Onbeschoft behandeld en hoorn op de haak.	Formele behandeling van de klacht en klager gehoord. Uit onderzoek blijkt niet dat klantmanager zich heeft misdragen.
5	KL05-12	DWI	Ongegrond	Klager voelde zich onheus behandeld door klantmanager. Weigeren van in behandeling nemen bewijzen.	Formele behandeling van de klacht en klager gehoord. Uit onderzoek blijkt niet dat klantmanagers zich zouden hebben misdragen.
6	KL06-12	LP	Ongegrond	Klager voelde zich door projectleider onheus bejegend tijdens inspraakavond. over verkeersdrempel.	Formele behandeling van de klacht. Uit niets blijkt dat projectleider zich heeft misdragen.

Aantal	Nummer	Afdeling	Oordeel	Inhoud klacht	Afhandeling
7	KL07-12	LC	Informeel afgehandeld	Klacht over gedrag ambtenaar. Hoorn op de haak, geen antwoord geven op vragen en boos worden.	Informeel afhandeling door mail met excuus te sturen.
8	KL09-12	DBZ	Ongegrond	Geen wijziging van huisnummer, ondanks vele telefonische verzoeken dat dit gewijzigd moet worden.	Klacht blijkt niet te gaan over huisnummering, maar klager heeft bij verhuizing fout huisnummer opgegeven. Nieuw verhuisformulier toegestuurd.
9	KL11-12	DWI	Ongegrond	Bejegening door klantmanager. Klantmanager zou haar stem hebben verheven, snauwde en was denigrerend.	Formele behandeling en klager gehoord. Niet is gebleken dat klantmanager zich heeft misdragen.
10	KL12-12	DBZ	Ongegrond	Bejegening door medewerker publiekszaken. Zou identiteitskaart hebben opgedrongen.	Uit niets blijkt dat klager of zoon klager onheus is bejegend.
11	KL13-12	LH	Informeel afgehandeld	Behandeling parkeerwachters. Uitschrijving boete vanwege parkeerverbod.	Klager gebeld. Boete omgezet in waarschuwing.
12	KL14-12	DWMO	Ongegrond	Bejegening door klantmanagers en andere ambtenaren. Niet behulpzaam zijn.	Klager heeft zich agressief gedragen en heeft een straatverbod opgelegd gekregen.
13	KL15-12	LH	Informeel afgehandeld	Behandeling parkeerwachters. Klacht over kopen parkeerkaartje voor het ophalen van gehandicapt kind.	Naheffingsaanslag is geseponneerd.
14	KL16-12	DBZ	Ongegrond	Klacht over het krijgen van kopie van	Burgemeester heeft brief met uitleg

Aantal	Nummer	Afdeling	Oordeel	Inhoud klacht	Afhandeling
				ontvangstbevestiging in plaats van origineel. Klager voelt zich als onnozel versleten door medewerkers.	gestuurd.
15	KL17-12	DWMO	Ongegrond	Klager voelde zich valselijk beschuldigd tijdens hoorzitting.	Formele behandeling. Geluidsband van hoorzitting waar klacht betrekking heeft is terug geluisterd en daar is niets uit gebleken.
16	KL18-12	DWI	Informeel afgehandeld	Niet in behandeling nemen van aanvragen van bijzondere bijstand.	Telefoongesprek met uitleg dat er vertraging is in behandeling van de aanvragen. Ter bevestiging brief gestuurd naar klager.
17	KL19-12	LH	Informeel afgehandeld.	Behandeling parkeerwachter met betrekking tot parkeren.	Telefoongesprek met klager met uitleg.
18	KL20-12	LP	Informeel afgehandeld	Behandeling ambtenaar van dienst bij Oktoberfest. Verwijdering van bouwsel van metaal. en zeil.	Gesprek met klager en op zelfde dag gezamenlijk persverklaring uitgegeven.
19	KL21-12	algemeen	Informeel afgehandeld	Behandeling door verschillende ambtenaren.	Bijgevoegd bij andere klachten. Later uitgenodigd voor gesprek.
20	KL22-12	LH	Informeel afgehandeld	Buurtoverlast. Wordt niets mee gedaan.	Uitgenodigd voor gesprek.
21	KL23-12	LH/ algemeen	Informeel afgehandeld	Geen reactie op eerdere brieven.	Klachtnr. 19, 20 en 21 zijn afkomstig van dezelfde klager.
22	KL24-12	College B&W	Ongegrond	Klager voelde zich valselijk beschuldigd en eist rectificatie van wethouder.	Klager heeft uitnodiging ontvangen voor gesprek maar heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Formele

Aantal	Nummer	Afdeling	Oordeel	Inhoud klacht	Afhandeling
					behandeling per brief.
23	KL25-12	LU	Informeel afgehandeld	Rijgedrag van ambtenaar in gemeentebusje met aanhangwagen. Bijna ongeluk. Leerling autorijschool en houder autorijschool schrokken.	Telefonisch contact geweest met klager. Uitleg gegeven en beterschap belooft. Klacht wat betreft klager hiermee afgedaan.
24	KL26-12	LH	Informeel afgehandeld	Bejegening door parkeercontroleur die eiste dat klager een kaartje kocht. Klager stond slechts stil omdat zijn vrouw wilde controleren of de dokter aanwezig was.	Klager gebeld door afdeling. Zijn casus wordt gebruikt en controleurs worden aangesproken.
25	KL27-12	DBZ	Informeel afgehandeld	Werd niet geholpen voor aanvraag tweede paspoort, omdat hij niet de juiste documenten bij zich zou hebben.	Gesprek met klager. Klager heeft inmiddels geen belang meer omdat hij zijn paspoort thuis had gevonden.
26	KL28-12	LH	onbekend	Huisvredebreuk door handhaving.	Nog in behandeling
27	KL29-12	College B&W	Informeel afgehandeld	Geen reactie op eerdere klacht.	Brief wethouder met de vraag om de klacht of vraag verder te preciseren.
28	KL30-12	DWI	Ongegrond	Bejegening door klantmanagers. Klantmanagers zouden emotionele reactie persoonlijk hebben opgevat. Gang van zaken omtrent aanvragen uitkering. Telefoonverbinding werd verbroken.	Klager zag af van uitnodiging horen. Klager zou klantmanagers hebben uitgescholden. Uit niets blijkt dat klager onheus is bejegend.
29	KL32-12	DV	Informeel afgehandeld	Meerdere keren bouwvergunning aangevraagd, maar aanvraag is steeds	Er zijn twee gesprekken geweest met teamleider vergunningen en

Aantal	Nummer	Afdeling	Oordeel	Inhoud klacht	Afhandeling
				zoekgeraakt.	behandelend ambtenaar. Naar aanleiding daarvan is de aanvraag aangepast en is de omgevingsvergunning verleend. De klager vond dat het naar volle tevredenheid is afgerond.
30	KL33-12	DWI	Informeel afgehandeld	Curator klaagt over het niet in behandeling nemen van diverse dossiers van aanvragen van bijzondere bijstand.	Excuses aangeboden met uitleg. Besluiten werden al snel genomen.
31	KL34-12	DV	Ongegrond/geen klacht in de zin van de Awb	Afwijzing verkoop plantsoengrond ondanks beleid. Plaatsen van hekwerk door buurman zonder vergunning. Buurman is in dienst bij de gemeente en heeft daarom twijfels over toepassing integriteitsbeleid gemeente.	Klager is gehoord. Klacht over verkoop is ongegrond verklaard, omdat gemeente een goede reden had om niet over te gaan tot verkoop. Klacht over hekwerk stond bezwaar en beroep open. Klacht over integriteitsbeleid is geen klacht in de zin van Awb.
32	KL35-12	BFIJ	Informeel afgehandeld	Geen contact opnemen binnen drie dagen na indiening klacht.	Telefonisch contact opgenomen door klachtencoördinator met uitleg procedure.
33	KL36-12	DWI	Niet-ontvankelijk	Niet met respect behandeld door klantmanager en verlate reactie op waarschuwing agressief gedrag.	Klacht vanwege lange tijdsverloop niet meer behandeld.

34	KL37-12	DBZ	Informeel afhandeling	Behandeling bij klachtenlijn.	Wethouder Jongmans heeft zelf contact opgenomen met meldpunt. Meldkamer heeft contact opgenomen met klager.
----	---------	-----	--------------------------	----------------------------------	---

5. De Nationale ombudsman

De gemeente Roosendaal is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Als een klager vindt dat zijn klacht uiteindelijk niet naar tevredenheid is afgewikkeld door de gemeente dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman te Den Haag.

Afbeelding 3: cijfermatig overzicht verzoekschriften Nationale ombudsman

	2011	2012
Doorgestuurd naar gemeente	5	4
Afgedaan zonder onderzoek	7	11
Totaal afgedaan met onderzoek	2	0
Afgedaan met interventie	1	3
Ingetrokken	2	0
Totaal ontvangen	18	17
Totaal behandeld	17	18

Zoals uit bovenstaande tabel blijkt voldoet een aantal van de verzoekschriften die door burgers gestuurd werden naar de Nationale ombudsman niet aan het kenbaarheidsvereiste. Dit houdt in dat de gemeente niet op de hoogte was van de klacht. Deze verzoekschriften werden daarom doorgestuurd naar de gemeente. Andere verzoekschriften werden afgedaan zonder onderzoek. Dit betekent dat de Nationale ombudsman niet bevoegd was om het verzoek in behandeling te nemen doordat er tegelijkertijd een bezwaarschrift was ingediend bij de gemeente of doordat de klacht eigenlijk een bezwaarschrift is en hiervan de termijn al was overschreden. Verder heeft de Nationale ombudsman verzoekschriften afgedaan met een onderzoek. Medewerkers van de ombudsman nemen contact op met betrokkenen, zoals de betrokken burger en de overheidsinstantie en de ambtenaar, en stellen vragen. Hierna vormt de Nationale ombudsman zijn oordeel over de gedragingen van de overheidsinstantie. Tevens zijn er verzoekschriften die werden afgedaan met een interventie. Dit houdt in dat de Nationale ombudsman probeert door directe tussenkomst het probleem op te lossen. De ombudsman bespreekt met de overheidsinstantie of een snelle oplossing mogelijk is. Is dat zo, dan is een telefonische afspraak of een afspraak per mail hierover vaak afdoende.

Uit de tabel blijkt dat in 2011 18 verzoekschriften zijn ontvangen en 17 verzoekschriften daadwerkelijk zijn behandeld. Dit komt doordat een verzoekschrift in 2012 is afgehandeld. In 2012 heeft de Nationale ombudsman 17 verzoekschriften ontvangen en er zijn dus 18 verzoekschriften behandeld.

2011

In twee gevallen is er in 2011 onderzoek gedaan door de Nationale ombudsman en in één geval is er een interventie geweest:

- **Korte omschrijving:** verzoeker klaagde over de bermstof die steeds opwaaide. De burger vroeg de gemeente maatregelen te nemen. De gemeente gaf aan dat zij het probleem niet voor de verzoeker konden oplossen. De Nationale ombudsman besloot hierop een onderzoek te doen naar mogelijke maatregelen en het handelen van de gemeente. De Nationale ombudsman

heeft geoordeeld dat de gemeente niet tot een kennelijk onredelijk besluit is gekomen.

- Korte omschrijving: er is een toezegging door de gemeente Roosendaal gedaan dat het bezwaar op 21 juli 2010 zou worden afgehandeld. Dit was in 2011 nog steeds niet gedaan. De Nationale ombudsman besloot hierop een onderzoek te doen en heeft geoordeeld dat de gemeente in strijd heeft gehandeld met het vereiste van voortvarendheid.
- Korte omschrijving: de gemeente heeft een schadeclaim afgewezen. Na interventie van de Nationale Ombudsman besluit de gemeente om alsnog uit coulance schade te vergoeden. Daarna is het onderzoek beëindigd.

2012

In 2012 is door de Nationale ombudsman geen onderzoek gedaan naar aanleiding van ingediende verzoekschriften. Er zijn echter wel drie gevallen geweest waar de Nationale ombudsman zich heeft ingezet, zogenaamde interventies:

- Korte omschrijving: de ex-man van verzoekster betaalde geen kinderalimentatie meer. Daarop heeft verzoekster Landelijke Bureau Inning Onderhoudsbijdrage ingeschakeld en heeft ze tegelijkertijd vanwege financiële nood bijzondere bijstand aangevraagd bij de gemeente. De gemeente zou niet reageren niet op haar verzoek. De gemeente heeft de klacht bekeken en ongegrond verklaard. De klantmanager heeft onterecht bijzondere bijstand ter sprake gebracht in een telefoongesprek. In dit zelfde telefoongesprek is ze er op terug gekomen en heeft ze hiervoor al excuses gemaakt. Hiermee was de klacht afgehandeld.
- Korte omschrijving: een verkeerd bedrag bijzondere bijstand overgemaakt. Deze zaak is tussentijds beëindigd door de Nationale ombudsman, nadat telefonisch contact is opgenomen met de desbetreffende afdeling en bleek dat het probleem inmiddels al was opgelost.
- Korte omschrijving: De Nationale ombudsman informeert verzoeker waarom hij geen onderzoek instelt naar de integriteitsklacht en de uitleg van de gemeente op de klacht dat brieven onjuist zijn ondertekend. Hiermee was de klacht afgehandeld.

6. Conclusies en aanbevelingen

De kernwoorden van de gemeente Roosendaal zijn: “ontmoeten, verbinden, samenwerken.” Daarbij past een klachtmogelijkheid die duidelijk en eenvoudig is voor burgers. In dit jaarverslag is in kaart gebracht hoeveel klachten in de zin van de Awb zijn ingediend en hoe deze uiteindelijk zijn afgehandeld. Belangrijk is dat een klacht niet wordt gezien als een ongemak, maar veeleer als iets dat kan leiden tot aanpassing van de gemeentelijke dienstverlening. Immers, in een klacht zit veelal een (gratis) advies aan de gemeente. Op basis hiervan kunnen de we de dienstverlening verbeteren. In dit hoofdstuk komen de conclusies en aanbevelingen die naar aanleiding van de klachtenanalyse gemaakt zijn aan bod.

Conclusies

In de eerste plaats kan geconcludeerd worden dat er in de afgelopen jaren een stijging is te zien van het aantal klachten dat is ingediend bij de gemeente Roosendaal, maar dat het aantal tussen 2011 en 2012 ongeveer gelijk is gebleven. Dit kan verklaard worden doordat sinds 2011 alle klachten die binnenkomen geregistreerd worden ongeacht of het een klacht is die formeel of informeel is afgehandeld. Tevens heeft de instelling van een klachtencoördinator voor een betere registratie gezorgd met als gevolg dat er meer klachten zijn geregistreerd. Daarnaast heeft de stijging te maken met burgers die mondiger worden en steeds sneller grijpen naar snelle mediums zoals het internet om hun klacht kenbaar te maken.

Een tweede conclusie is dat klachten die worden ingediend voornamelijk voortvloeien uit de dienstverlening bij teams waar veel klantcontact is zoals Dienstverlening team Werk & Inkomen en afdeling Leefomgeving. Bij de zogenaamde klassieke bejegening klachten van sociale zaken wordt in uitzonderlijke gevallen door de gemeente een andere klantmanager toegewezen voor de betreffende burger. Afdeling Leefomgeving heeft veelal klachten over de bejegening door parkeercontroleurs. Burgers zijn het niet altijd eens wijze waarop ze door de parkeercontroleurs worden behandeld.

Verder kan geconcludeerd worden dat er, in vergelijking met andere steden met dezelfde hoeveelheid inwoners, relatief weinig klachten ingediend worden bij de gemeente Roosendaal. Ter indicatie: de gemeente Helmond (ongeveer 88.000 inwoners) heeft in 2011 75 klachten ontvangen. Dat is aanzienlijk meer dan de 38 klachten die de gemeente Roosendaal ontvangen heeft.

Een laatste conclusie is dat burgers relatief tevreden zijn over de klachtafhandeling binnen de gemeente Roosendaal. In slechts twee gevallen in 2011 heeft de Nationale ombudsman nader onderzoek verricht en in 2012 is in geen enkel geval nader onderzoek verricht. Er moet hierbij wel aangetekend worden dat in 2011 de Nationale ombudsman één keer heeft bemiddeld en in 2012 is er drie keer een interventie geweest.

Aanbeveling

In de eerste plaats wordt aanbevolen om de registratie van klachten nog verder te verbeteren door een nog duidelijker onderscheid te maken tussen enerzijds meldingen, bezwaren en ingebrekestellingen (in de zin van de Wet Dwangsom en Beroep) en anderzijds klachten. Het onderscheid tussen klachten (over gedragingen) en meldingen over bijvoorbeeld kapot straatwerk en bezwaren en

ingebrekestellingen is niet altijd even duidelijk voor medewerkers en burgers. Het verdient aanbeveling om de klachtenregistratieprocedure meer bekend te maken bij de verschillende vakafdelingen waardoor de registratie van klachten verbeterd wordt. Daarnaast is het belangrijk dat voor burgers dit onderscheid ook duidelijk is op de website, zodat de klacht meteen door de klachtencoördinator kan worden opgepakt.

Ten tweede is het belangrijk dat de klachtencoördinator een actievere rol krijgt binnen het gehele klachtenproces. Dit is gerealiseerd door de nieuwe klachtenverordening die op 31 december 2012 in werking is getreden. In de nieuwe klachtenverordening wordt eerst door de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaar van het betreffende team of een daartoe aangewezen medewerker beoordeeld of de klacht in aanmerking komt voor een informele afhandeling alvorens een klacht via de formele weg wordt afgehandeld. Indien de klager niet tevreden is kan de klager voor zover dat nog niet is gebeurd, alsnog een formele behandeling van de klacht krijgen waarbij hij gehoord wordt door de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator. Bij alle contactmomenten wordt getracht om met toepassing van mediation vaardigheden sneller tot een oplossing te komen.

Ten derde is het aan te bevelen om steeds meer te zoeken naar een informele oplossing van de klacht. Dit is ook in lijn met het project 'Prettig contact met de overheid' van het Ministerie van Binnenlandse Zaken dat als doel heeft om de tevredenheid van de burger te bevorderen en de procedures binnen de overheid te verminderen door eerder in gesprek te gaan met de burger in plaats van een formele procedure op te starten. Het is dus raadzaam om klachtenbehandelaren te stimuleren om mediationvaardigheden in de praktijk te brengen bij het behandelen van de klachten. Op dit moment worden deze vaardigheden in de praktijk gebracht bij een beperkt aantal teams (Sociale Zaken, Bezwaar & Beroep, Juridische Zaken en Toezicht & Handhaving). Het is ook raadzaam om bij een klacht telefonisch contact op te nemen met de klager en hem of haar te horen in plaats van het juridisch proces in te gaan. De gemeente Roosendaal streeft er naar met de nieuwe klachtenverordening om de klachten eerst op informele wijze op te lossen en de klacht volgens de formele procedure te behandelen.

In de vierde plaats wordt aanbevolen om veel voorkomende klachten te gebruiken als casussen binnen het team. Dit is bijvoorbeeld een keer gedaan bij de afdeling Leefomgeving waarin de bejegening van een parkeercontroleur centraal stond.

Ten slotte wordt aanbevolen om bij de Commissie Ombudsman aan te sluiten. Indien een burger niet tevreden is met de afdoening van zijn klacht door de gemeente kan hij een verzoek doen bij een ombudsman of ombudscommissie. Tot op heden is de gemeente aangesloten bij de Nationale ombudsman, maar de wens van de raad is om bij een regionale ombudscommissie, zoals de Commissie Ombudsman aan te sluiten. De volgende argumenten liggen hieraan ten grondslag:

- Klachten zullen sneller en informeler worden afgehandeld
- Het accent ligt op mondelinge behandeling, waardoor het vertrouwen naar verwachting sneller hersteld wordt
- Een grotere lokale betrokkenheid van de Commissie Ombudsman dan de Nationale ombudsman
- Het zorgt voor een kostenbesparing. In 2012 zijn er slechts drie klachten door de Nationale ombudsman behandeld en waren de kosten ongeveer

€ 14.000 per jaar. Bij de Commissie Ombudsman zullen de kosten ongeveer € 1350,- per zaak bedragen. Dit komt neer op € 4050,- bij drie zaken per jaar.

Dit voorstel zal ook aan de raad worden voorgelegd.