

JAARVERSLAG KLACHTEN 2017

Werkorganisatie CGM



Inhoud

1. Inleiding
2. Procedure
3. Behandelde klachten
4. Conclusies

Bijlagen:

- I: Geanonimiseerd overzicht interne klachten 2017
- II: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Cuijk
- III: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Grave
- IV: Overzicht verzoeken Nationale Ombudsman gemeente Mill en Sint Hubert

1. Inleiding

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) worden de ingediende schriftelijke klachten geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd. Met dit jaarverslag komt het bestuur van CGM aan deze wettelijke eis tegemoet.

Dit verslag bevat gegevens over de in het jaar 2017 binnen CGM ontvangen klachten tegen gedragingen van ambtenaren die volgens de interne klachtenprocedure zijn behandeld. De interne klachtenprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Awb en de Klachtenregeling Gemeenschappelijke regeling werkorganisatie gemeenten Cuijk, Grave en Mill en Sint Hubert. Klachten tegen bestuurders en ambtenaren voor zover zij in dienst zijn van de drie individuele gemeenten worden behandeld conform de Klachtenverordening van die gemeente en zijn niet in dit verslag opgenomen.

2. Procedure

2.1. Procedure algemeen

De klachtenprocedure kent een

- interne procedure, binnen de organisatie, en een
- externe procedure, bij de Nationale Ombudsman.

Voordat een klacht door de Nationale Ombudsman kan worden behandeld, moet altijd eerst de interne procedure doorlopen zijn. Dit betekent dat de klacht in eerste instantie binnen de gemeentelijke organisatie zelf beoordeeld wordt. Pas als de klager niet tevreden is met het oordeel kan de klacht worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman. Als burgers of bedrijven bij de Nationale Ombudsman aankloppen zonder dat zij de interne klachtenprocedure hebben doorlopen, verwijzen de medewerkers van de Nationale Ombudsman ze terug naar de gemeente. Uit de bijlagen met contacten van de Nationale Ombudsman die aan dit verslag zijn gevoegd blijkt dat dit inderdaad zo werkt.

2.2. Behandeling in eerste instantie (intern)

De klachten worden bij voorkeur informeel afgehandeld. De klachtencoördinator stuurt een ontvangstbevestiging waarin zij dit meedeelt. In de ontvangstbevestiging staat ook wie met de klager contact zal opnemen, namelijk de direct leidinggevende van degene waarover wordt geklaagd. In sommige gevallen laat deze het aan een ander over om de klacht af te handelen, zoals de coördinatoren bij WIZ en de kwaliteitsmedewerker Publiek. Over de uitkomst van het contact rapporteert de klachtbehandelaar aan de klachtencoördinator.

In sommige gevallen is zelfs het sturen van een ontvangstbevestiging te formeel. De klachtbehandelaar neemt dan direct zelf contact op met de klager. Het is uiteraard van belang dat dit in zo'n geval snel gebeurt; in ieder geval binnen een week maar liefst nog eerder.

Als er geen oplossing met de klager wordt bereikt, wordt de klacht in de formele klachtenprocedure in behandeling genomen. De klager wordt in dat geval uitgenodigd voor een hoorzitting. De leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft leidt deze hoorzitting. Hij of zij heeft een gesprek met zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (de beklagde). Ook de klachtencoördinator is bij dit gesprek aanwezig. Na de hoorzitting en eventueel daarop volgend nader onderzoek stelt de klachtencoördinator namens de klachtbehandelaar de bevindingen op, samen met een verslag van de hoorzitting. De directeur van CGM beslist op de klacht, daartoe gemandateerd door het bestuur van CGM. Als de klacht betrekking heeft op de directeur zelf, beslist de voorzitter van het bestuur van CGM.

De beklagde en de klachtbehandelaar ontvangen een kopie van de beslissing op de klacht. De klachtbehandeling kan op elk moment in de procedure eindigen, als klager aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is opgelost.

2.3. Behandeling in tweede instantie (Nationale Ombudsman)

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Ook de Nationale Ombudsman kent een formele en een informele procedure. Het is in 2017 niet voorgekomen dat de Nationale Ombudsman een klacht tegen medewerkers of afdelingen van CGM formeel heeft afgehandeld. Overigens is dat sinds de oprichting van CGM nog helemaal niet gebeurd. Wel hebben inwoners van de drie gemeenten de Ombudsman in 2017 benaderd met verzoeken die door die instantie zijn afgedaan door het geven van voorlichting of het door- of terugverwijzen naar CGM.

Voor de overzichten hiervan verwijst ik naar de bijlagen bij dit jaarverslag.

3. Behandelde klachten

In 2017 zijn er in totaal 23 schriftelijke klachten (2016: 21) tegen één of meerdere medewerkers ingediend. Eén daarvan is op het moment van afsluiten van dit jaarverslag nog in behandeling. Voor 20 klachten geldt dat ze via de informele procedure zijn afgehandeld. De klagers zijn telefonisch benaderd of uitgenodigd voor een informeel gesprek, en waren tevreden met deze afwikkeling van hun klacht.

De drie klachten die formeel zijn afgehandeld zijn gedeeltelijk gegrond verklaard. Twee daarvan zijn door dezelfde klager in samenhangende kwesties ingediend.

Van de 23 schriftelijke klachten zijn er dertien via het speciale webformulier ingediend, vijf per post ontvangen, twee via de mail, twee doorgestuurd door de Nationale Ombudsman en één afgegeven aan de balie.

3.1 Aantal klachten per cluster en afdeling

De verdeling van de klachten over de afdelingen is als volgt.

Afdeling	Team	2014	2015	2016	2017
Uitvoering Sociaal Domein	Werk en Inkomen	7	6	4	6
Uitvoering Sociaal Domein	Zorg	4	4	2	0
Openbare werken	Wijkbeheer	0	1	1	3
Openbare werken	Infra, beheer en onderhoud	1	1	1	1
Publiek	Vergunningen, veiligheid en handhaving	5	9	4	1
Publiek	Klantcontact	1	1	2	2
Publiek	Burgerzaken en belastingen	5	7	3	6
Ontwikkeling	Ruimtelijk beleid	0	3	4	3
Ontwikkeling	Sociaal beleid	0	0	0	1
	TOTAAL	24	34	21	23

4. Tijdige afhandeling

Ingevolge artikel 9:11 van de Awb handelt het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken af. De afhandeling kan ten hoogste met vier weken worden verdaagd. Als de klager daarmee instemt, kan langer over de afhandeling van de klacht worden gedaan. In 19 van de 22 afgehandelde klachten (86%) is het gelukt om de klacht tijdig af te doen. In drie gevallen is dat niet gelukt. Eén klacht is in eerste instantie als informatieverzoek in behandeling genomen en pas in een later stadium doorgezonden naar de klachtencoördinator. De twee overige klachten die te laat zijn afgehandeld zijn de twee samenhangende klachten die in onderdeel 3 van dit verslag al zijn aangestipt. Omdat in een ermee samenhangend zaak door de klager ook bezwaar was gemaakt is besloten de

afhandeling van de klacht af te wachten tot bezwaarde was gehoord door de commissie bezwaarschriften.

5. Conclusies

Het aantal schriftelijk ingediende klachten tegen ambtenaren laat in 2017 een lichte stijging zien ten opzichte van 2016. Voorzichtig kan worden geconcludeerd dat het aantal klachten in 2015 een piek vertoonde. Het afgelopen jaar lag het aantal ingediende klachten op ongeveer hetzelfde niveau als in 2014, bij de start van CGM.

De verdeling van het aantal klachten over de afdelingen en clusters brengt geen bijzonderheden aan het licht.

Hoewel altijd zal worden gestreefd naar verdere verlaging van het aantal de klachten kan geconcludeerd worden dat het totaal aantal ontvangen klachten niet tot grote zorgen hoeft te leiden. Ook verloopt de afhandeling van de klachten binnen CGM over het algemeen naar tevredenheid.

Bijlage I: geanonimiseerd overzicht interne klachten 2017

Ontvangst	Afdeling	Team	Inhoud klacht
9-1-2017	Openbare werken	IBO	communicatie rond overlast hondenpoep
10-2-2017	USD	W&I	bejegening in het kader van aanvraag
5-4-2017	Publiek	B&B	onvriendelijke bejegening
6-4-2017	USD	W&I	vermeende schending privacy
26-4-2017	Publiek	B&B	lang wachttijd burgerzaken Mill
26-4-2017	Publiek	KCC	Onvriendelijke bejegening
15-3-2017	Publiek	B&B	stempas niet tijdig verstuurd
15-5-2017	Ontwikkeling	Ruimt. Beleid	niet reageren op aanvraag principeverzoek
18-5-2017	Ontwikkeling	Sociaal beleid	niet serieus genomen tijdens gesprek
19-5-2017	USD	W&I	brief niet duidelijk
29-5-2017	Ontwikkeling	Ruimt. Beleid	bejegening en communicatie snippergroen
27-6-2017	Publiek	B&B	manier communiceren rondom WOZ
17-7-2017	Publiek	B&B	cd deed het niet tijdens trouwerij
7-11-2017	Ontwikkeling	Ruimt. Beleid	communicatie ontwikkelingen woonwagenkamp
16-11-2017	USD	W&I	bejegening
16-11-2017	Publiek	B&B	belediging door medewerker Burgerzaken
20-11-2017	USD	W&I	gedragingen medewerker sociale dienst
17-11-2017	Openbare werken	Wijkbeheer	slecht reageren op FIXI-meldingen
29-11-2017	Openbare werken	Wijkbeheer	slecht reageren op Fixi-melding
16-11-2017	USD	W&I	communicatie rondom over herintreding
12-12-2017	VVH	Veiligheid	arrogante bejegening door BOA
18-12-2017	Openbare werken	Wijkbeheer	niet terugbellen
21-12-2017	Publiek	KCC	opstelling receptioniste na klacht openingstijden