

Onderwerp Jaarverslag klachten 2016		Zaaknummer 2017-006645	Steller John Boeren	Paraaf 
Besproken met portefeuillehouder Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Aan te kruisen door het afdelingshoofd	Portefeuillehouder Mark van Stappershoef Gezien (paraaf) 	Datum voorstel 9 mei 2017		
Akkoord afdelingshoofd 		Openbaar Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/>		Vertrouwelijk Ja <input type="checkbox"/>

Toelichting op het onderwerp

Op grond van artikel 3:1 van de Klachtenregeling Goirle 2010 dient de klachtencoördinator jaarlijks een verslag uit te brengen aan het college. Tevens bevat deze nota het jaarverslag 2016 van de gemeentelijke ombudsman, alsook het verslag inzake artikel 10 van de Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle.

Datum vergadering 30. MEI 2017 * 000190 **Agendanummer**

Voorgesteld besluit

- Vaststellen van het jaarverslag over 2016 van de klachtencoördinator;
- Kennis nemen van het jaarverslag over 2016 van de gemeentelijke ombudsman;
- Kennis nemen van de brief over het jaar 2016 inzake de Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle;
- De hierboven genoemde jaarverslagen/brief via de commissie Algemene Zaken ter kennisname aan te bieden aan de gemeenteraad.

	akkoord	bespreken	vragen/opmerkingen
Mark van Stappershoef			
Marijo Immink			
Theo van der Heijden			
Guus van der Put			
Harry van de Ven			
Michel Tromp			

Besluit college

Datum: 30.5.2017 <input checked="" type="checkbox"/> Conform voorstel	Datum: <input type="checkbox"/> Aangehouden	Datum: <input type="checkbox"/> In afwijking

Paraaf secretaris


Onderwerp	Jaarverslag klachten 2016
------------------	----------------------------------

Verslag

--

Bijlagen

Aantal bijlagen voor in B&W- boekje	1
Omschrijving bijlagen	Overzicht behandelde klachten 2016
Stukken ter inzage; niet in boekje	- Overzicht namen klager 2016 (vertrouwelijk) - Aanbiedingsbrief en jaarverslag 2016 van drs. J.P.M. van Casteren als gemeentelijk ombudsman - Brief van drs. J.P.M. van Casteren als meldpunt Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle

Overleg Afdeling

Afdeling	Overleg gevoerd met (Naam invullen van de betreffende ambtenaar)	Standpunt van de betreffende afdeling: (Aan te kruisen door de steller)	
		Akkoord	Niet-akkoord (Zie Nota)
BDO			
ONT			
VVH			
MD			
RB			
OND			
CTRL			

Persbericht	<input type="checkbox"/> ja, conceptpersbericht is bijgevoegd <input checked="" type="checkbox"/> nee
-------------	--

Aan presidium aanbieden t.b.v. behandeling in:

- Raadsvergadering
- Commissie Ruimte
- Commissie Welzijn
- Commissie Algemene Zaken

Kopie aan:

Samenvatting

De nota geeft inzicht in het aantal behandelde klachten in 2016, de aard van de klachten, wijze van afdoening en eventuele maatregelen die naar aanleiding van (de behandeling van) klachten zijn getroffen. In 2016 zijn 22 klachten ingediend (2015: 46 klachten). Alle klachten zijn informeel afgedaan.

Voor wat betreft het jaarverslag van de Ombudsman is eveneens eenzelfde beeld zichtbaar als in 2015. De Ombudsman zegt: "Het jaar 2016 was het rustigste jaar dat de ombudsman tot nu toe heeft meegemaakt. Rustiger dan 2015." Het jaarverslag van de Ombudsman laat zien dat één schriftelijke klacht uit 2015 in 2016 is afgehandeld, dat er geen nieuwe klachten in 2016 zijn ingediend en dat er ook geen telefonische vragen voor de ombudsman zijn geweest.

Ingevolge de Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle is er geen enkele melding van het vermoeden van een misstand gedaan.

1. Inleiding / Probleemschets

Op grond van artikel 3:1 van de Klachtenregeling Goirle 2010 dient de klachtencoördinator jaarlijks een verslag uit te brengen aan het college. Tevens bevat deze nota het jaarverslag 2016 van de gemeentelijke ombudsman, alsook het verslag over het jaar 2016 inzake artikel 10 van de Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle.

2. Nadere toelichting (relevante (beleids)voorschriften / alternatieven met voor-/nadelen en risico's)**Klachtregeling Goirle 2010**

In het kalenderjaar 2016 zijn in totaal 22 klachten bij de klachtencoördinator ingediend. Ter vergelijking: in 2015 werden 46 klachten ingediend en in 2014 werden 34 klachten genoteerd. In de bijlage is een omschrijving van de aard en afdoening van de klachten opgenomen. Daarbij zijn drie categorieën gehanteerd:

- A. klachten waarin de formele procedure is gevolgd;
- B. klachten die informeel zijn afgehandeld;
- C. klachten die ter afhandeling zijn doorverwezen en anderszins zijn afgedaan.

Ad A:

In geen enkel geval is de formele klachtenprocedure, zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de 'Algemene wet bestuursrecht' en de 'Klachtenregeling Goirle 2010' gevolgd.

Ad B:

Voor 17 ontvangen klachten geldt, dat deze na informeel contact met de klager op afdoende wijze zijn afgedaan. In twee gevallen is daarbij een klachtgesprek gevoerd met klager en betrokken medewerker(s) in aanwezigheid van de klachtcoördinator. Drie maal heeft de klachtencoördinator de klacht niet-ontvankelijk verklaard, omdat de klacht geen betrekking had op het gedrag van een medewerker van de gemeente Goirle. Bij alle andere zaken hebben de klagers afgezien van de mogelijkheid van een persoonlijk gesprek, en volstonden de contacten per telefoon en email.

Ad C:

Deze categorie (5 stuks) laat een aanzienlijke daling ten opzicht van voorgaande jaren zien. Het zijn klachten, die feitelijk geen klachten zijn als bedoeld in de 'Algemene wet bestuursrecht' en de 'Klachtenregeling Goirle 2010'. Het zijn meldingen voor zaken in de openbare ruimte. Deze 'klachten' zijn doorverwezen naar het hiervoor ingerichte meldpunt. De sterke daling ten opzicht van voorgaande jaren is hoogstwaarschijnlijk te danken aan een betere verwijzing op de vernieuwde website van de gemeente Goirle.

Voor de inhoud van de klachten wordt verwezen naar de bijlage.

Jaarverslag 2016 Ombudsman

In 2016 heeft de ombudsman voor de gemeente Goirle één schriftelijke klacht uit 2015 afgehandeld. De ingediende klacht had betrekking op het vermoeden van de klager dat er sprake was van belangenverstrengeling bij de gemeenteambtenaar die behandelaar was van vergunningaanvragen voor de horeca. De afhandeling van deze klacht is uitvoerig in het jaarverslag 2016 opgenomen.

De ombudsman heeft geen nieuwe klachten in behandeling genomen en geen enkele telefonische vraag beantwoord. De trend van weinig klachten en vragen heeft zich dus ook in 2016 doorgezet. De ombudsman geeft de gemeente Goirle ook dit jaar weer een compliment: "Het jaar 2016 was het rustigste jaar dat de ombudsman tot nu toe heeft meegemaakt. Rustiger dan 2015." Dat past in de trend van de laatste jaren waarin ook al sprake was van weinig klachten. Inwoners van Goirle zijn tevreden over de wijze waarop zij door de gemeente in 2016 zijn behandeld. En waar zij dat in eerste instantie niet waren, heeft aanvullende uitleg of een verhelderend gesprek hierbij geholpen.

Melding conform artikel 10 Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle

Het meldpunt heeft in 2016 geen enkele melding van vermoeden van een misstand als omschreven in de Regeling Klokkenluiders ontvangen.

3. Personele-/organisatorische consequenties

n.v.t.

4. Consequenties Middelen; Financiën (incl. dekking) / Facilitair

n.v.t.

5. Toekomstvisie

n.v.t.

6. (Fatale) termijnen

n.v.t.

7. Communicatie en participatie/inspraak

De brief ingevolge artikel 10 van de Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle zal ter kennisname eveneens aan de Ondernemingsraad worden verstuurd.

8. Voorgesteld besluit

- a. Vaststellen van het jaarverslag over 2016 van de klachtencoördinator;
- b. Kennis nemen van het jaarverslag over 2016 van de gemeentelijke ombudsman;
- c. Kennis nemen van de brief over het jaar 2016 inzake de Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle;
- d. De hierboven genoemde jaarverslagen/brief via de commissie Algemene Zaken ter kennisname aan te bieden aan de gemeenteraad.

Overzicht behandelde klachten 2016

Categorie A: klachten waarin de formele procedure is gevolgd

	Ontvangen	Inhoud klacht	Afd	Afgehandeld

Categorie B: klachten die informeel zijn afgehandeld

	Ontvangen	Inhoud klacht	Afd	Afgehandeld
1	05-01-2016	Klager heeft zich bij de commissie voor bezwaarschriften beklaagd over het niet vermelden van een dossiernummer op de uitnodiging voor een hoorzitting. In eerste instantie heeft de commissie overwogen zelf de klacht af te doen. Na overleg leek het beter de klacht te laten behandelen door de klachtbehandelaar voor gemeentelijke commissies: de burgemeester. In een brief van 4 februari is de klacht schriftelijk afgedaan.	BDO	04-02-2016
2	08-01-2016	Klager verwijt de gemeente niet juist te handelen bij zijn aanvraag voor een bouwvergunning. Na intern overleg is op 21 januari telefonisch contact geweest tussen de afdeling VVH en klager. De klachtcoördinator heeft daarna aan klager gevraagd of hiermee de zaak was afgedaan. De klager stond op verdere behandeling van de klacht. Daarna is nog enkele malen telefonisch contact geweest tussen de afdeling VVH en klager. Uiteindelijk is de zaak afgehandeld met een klachtgesprek tussen klager, klachtcoördinator en een medewerker van de afdeling VVH.	VVH	31-03-2016
3	18-01-2016	Klager is het oneens met het strooi beleid van de gemeente Goirle. Hij heeft hierover contact gehad met Nico Lemmens. Het gesprek is voor beiden niet prettig verlopen. Er is gedurende enkele maanden contact per telefoon en email geweest. Uiteindelijk heeft klager in april nogmaals herhaalt waarom hij zijn klacht heeft ingediend. Naar aanleiding hiervan heeft het afdelingshoofd REB de klacht telefonisch afgedaan.	REB	12-05-2016
4	27-01-2016	Klager is van mening dat termijnen overschreden worden bij de behandeling van zijn verzoek tot handhaving. De klacht is niet-ontvankelijk verklaard door de klachtcoördinator, omdat de klacht niet betrekking had op gedrag maar op inhoud. Voor het overschrijden van termijnen zijn andere rechtsmiddelen mogelijk. Daar is de klager in een email op gewezen.	VVH	04-02-2016
5	01-02-2016	Klager vindt dat te vaak en onterecht huiscontroles door gemeente en politie worden uitgevoerd. Adres is bij afdeling VVH bekend in verband met over-bewoning, hennep teelt, radicalisering en andere criminele activiteiten. Controles zijn vier keer uitgevoerd, mede naar aanleiding van klachten of verdenkingen. Klachtbehandelaar heeft uiteindelijk laten weten dat controles zijn uitgevoerd in verband met over-bewoning en dat niet uitgesloten is dat dergelijke controles ook in de toekomst plaatsvinden.	VVH	24-03-2016
6	04-02-2016	Klager heeft zich beklaagd over een medewerker van de gemeente Goirle wegens "schending van de rechtstaat". De klachtcoördinator heeft aangegeven dat alleen een klacht tegen het gedrag van medewerkers in behandeling genomen wordt.	MDV	04-02-2016

7	08-02-2016	Klager voelt zich onheus bejegend bij het aanvragen van een identiteitskaart. Medewerker burgerzaken heeft telefonisch de klacht afgehandeld.	MDV	11-02-2016
8	01-03-2016	Klager vindt de manier van handelen van een BOA ongepast. Volgens haar heeft de BOA gezien hoe zij bij zorgcentrum Elisabeth de auto voor de hoofdingang heeft gezet voor het laden en lossen van persoonlijke spullen van overleden moeder. In enkele minuten was al een parkeerbon uitgeschreven. Afdeling VVH heeft in overleg met de burgemeester de BOA's aangesproken en heeft boete laten seponeren.	VVH	08-03-2016
9	24-04-2016	Klagers zijn van mening dat zij bij hun ondertrouw in de gemeente Goirle verkeerd zijn voorgelicht, waardoor ze later bij de aangifte van de geboorte van hun kind problemen hadden bij de gemeente Tilburg. Een medewerker van burgerzaken heeft met een van de klagers een gesprek gehad. Daarmee was de klacht afgehandeld.	MDV	19-05-2016
10	13-06-2016	Klager voelt zich onprettig behandeld bij het aanvragen van een rijbewijs. Medewerker burgerzaken heeft telefonisch de klacht afgehandeld.	MDV	23-06-2016
11	15-06-2016	Klager heeft last van hangjongeren op het pleintje aan de Doelenstraat. Hij heeft hierover contact gehad met een medewerker van de afdeling REB. Die overleg is voor hem onprettig verlopen. Het afdelingshoofd heeft telefonisch contact met klager gehad. De klacht is afgedaan met een gesprek met de betrokken wethouder.	REB	01-08-2016
12	27-06-2016	Klager vindt dat hij door twee medewerkers geschoffeerd en vernederd is en dat hem onmenselijk leed is aangedaan. Hij heeft de burgemeester hierover schriftelijk benaderd. De burgemeester heeft op 11 juli 2016 schriftelijk laten weten dat hoor en wederhoor belangrijk is en dat het hoofd van de afdeling MDV met hem contact zou opnemen. Het telefonisch onderhoud van het afdelingshoofd is door klager afgebroken. Naar aanleiding daarvan is een tweede brief aan klager gestuurd om uit te leggen dat daarmee de procedure beëindigd is.	MDV	01-08-2016
13	08-07-2016	Klager klaagt zich over de werkwijze bij de behandeling van bezwaarschriften. Op het moment dat zijn klacht in behandeling was genomen, was net contact tussen de secretaris van de bezwaarschriftencommissie en de klager geweest. Daarmee was de klacht al afgedaan.	BDO	11-07-2016
14	29-09-2016	Klager heeft zich aan de balie van burgerzaken gemeld voor de aanvraag van een identiteitskaart. Tijdens dat gesprek heeft een andere medewerker van burgerzaken zich in het gesprek gemengd. Klager was zeer ontevreden op de wijze waarop dat gesprek verliep. Het afdelingshoofd MDV heeft een gesprek tussen klager en medewerker geregeld. Daarmee is de klacht afgedaan.	MDV	11-10-2016
15	25-10-2016	Klager is van mening dat haar casemanager haar meerdere malen opzettelijk verkeerde informatie heeft gegeven. Op 8 december 2016 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klager, klachtencoördinator en afdelingshoofd MDV. Na het gesprek heeft klager aangegeven na te denken over ze de klacht zou handhaven. In januari 2017 heeft zij dit bevestigd.	MDV	vervolg in 2017 via formele klachten-procedure

16	29-10-2016	Klager heeft een verstopping in huis gehad. Ontstoppingsbedrijf Helma is tweemaal geweest. Bij een derde verstopping heeft klager een ander bedrijf ingeschakeld. Uit inspectie bleek dat de oorzaak aan de zijde van de gemeente zat. In een gesprek met een medewerker van de afdeling REB is hem te kennen gegeven dat zijn schade alleen verhaald kan worden op de gemeente indien gebruik gemaakt wordt van Helma. Een tweede inspectie op verzoek van de gemeente heeft voor veel overlast gezorgd. Afdelingshoofd REB heeft meerdere keren telefonische en per email contact met klager gehad. Klacht is uiteindelijk door het afdelingshoofd afgedaan met een gesprek bij de klager thuis. ** Klacht is op 29 oktober ingeboekt bij de afdeling REB, als melding en niet als klacht. Op 15 november is de melding abusievelijk op afgehandeld gezet, waardoor geen verdere actie ondernomen is. Klacht is op 14 december bij de klachtencoördinator gekomen.	REB	09-01-2017
17	22-11-2016	Klager is in april 2016 betrokken geweest bij gesprekken over het beheer van parkeergarage De Hovel. Hij is van mening dat hij daarna onvoldoende op de hoogte is gehouden over ontwikkelingen. In december 2016 en januari 2017 zijn diverse gesprekken gevoerd. De klacht is afgedaan met een brief van het afdelingshoofd REB.	REB ONT	10-01-2017

Categorie C: klachten die zijn doorverwezen en anderszins zijn afgedaan

	Ontvangen	Inhoud klacht	Afgehandeld via afdeling
1	04-01-2016	Klager is ontevreden met zijn huisnummer, omdat dit tot verwarring bij postbezorging leidt. Daarnaast wil hij weten wie op zijn adres ingeschreven staat, omdat hij vermoedt dat zijn adres gebruikt wordt door derden.	MDV
2	08-02-2016	Klager klaagt over een omvergereden lantaarnpaal die nog niet herplaatst is.	REB
3	19-02-2016	Klager vindt dat enkele parkeerplaatsen onnodig op de stoep zijn aangelegd, waardoor voetgangers gehinderd worden.	REB
4	01-03-2016	Klager ondervindt problemen bij het indienen van een bezwaarschrift tegen de WOZ via de website.	OND/BDO
5	29-12-2016	Klager vindt dat een teruggeplaatste lantaarnpaal op een andere en hinderlijke plaats staat.	REB