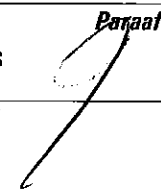



Onderwerp Jaaroverzicht klachten 2014, jaarverslag ombudsman en Regeling Klokkenluiders		Steller R. Lathouwers	Paraaf 
Besproken met portefeuillehouder Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Aan te kruisen door het afdelingshoofd	Portefeuillehouder Machteld Rijdsdorp <i>HOOR</i> Gezien (paraaf)	Datum voorstel 28 april 2015	
Akkoord afdelingshoofd 		Openbaar Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nee <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 omhelst deze nota het jaarverslag 2014 van de gemeentelijke ombudsman, alsook het verslag inzake artikel 10 van de Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle.

Datum vergadering

12. MEI 2015 * 000155

Agendanummer

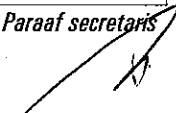
Vaorgesteld besluit

1. Vaststellen van het jaarverslag over 2014 van de klachtencoördinator;
2. Kennis nemen van het jaarverslag 2014 van de gemeentelijke Ombudsman;
3. Kennis nemen van de brief over het jaar 2014 inzake de Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle;
4. De hierboven genoemde jaarverslagen/brief via de commissie Algemene Zaken ter kennisname aan te bieden aan de gemeenteraad.

	akkoord	bespreken	akkoord	bespreken	vragen/opmerkingen
Machteld Rijdsdorp					
Sjaak Sperber					
Marijo Immink					
Theo van der Heijden					
Guus van der Put					
Michel Tromp	<i>hr</i>	<i>leh</i>			

Besluit college

Datum: 12-5-2015	Datum:	Datum:
<input checked="" type="checkbox"/> Conform voorstel	<input type="checkbox"/> Aangehouden	<input type="checkbox"/> In afwijking

Paraaf secretaris


Onderwerp	Jaaroverzicht klachten 2014, jaarverslag ombudsman en Regeling Klokkenuiders
------------------	---

Verslag

--

Bijlagen

Aantal mee te kopiëren bijlagen	
Omschrijving mee te kopiëren bijlagen	
Stukken ter inzage; niet mee te kopiëren	<ul style="list-style-type: none">- Jaaroverzicht klachten 2014- aanbiedingsbrief en jaarverslag 2014 van drs. J.P.M. van Casteren als gemeentelijk Ombudsman- brief van drs. J.P.M. van Casteren als meldpunt Regeling Klokkenuiders 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			

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

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

- Commissie Algemene Zaken

Kopie aan:

Samenvatting

De nota geeft inzicht in het aantal behandelde klachten in 2014, de aard van de klachten, wijze van afdoening en eventuele maatregelen die naar aanleiding van (de behandeling van) klachten zijn getroffen. In 2014 zijn 34 klachten ingediend. Het jaarverslag van de Ombudsman laat zien dat er 1 schriftelijke klacht is afgehandeld en er zijn 2 telefonische vragen beantwoord. Ingevolge de Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle is er geen enkele melding van het vermoeden van een misstand gedaan. Het aantal klachten laat zich vergelijken met het aantal klachten in 2013. Slechts in drie gevallen is de formele procedure gevolgd. Voor wat betreft het jaarverslag van de Ombudsman is eveneens eenzelfde beeld zichtbaar als in 2013. De Ombudsman stelt dat het "wederom een rustig jaar" is geweest. De Ombudsman adviseert de gemeente om met enige regelmaat onderzoek te doen naar de redenen voor het uitblijven van klachten bij de Ombudsman. Er zijn geen vermoedens van misstanden gemeld in het kader van de Regeling Klokkenluiders. Uw college wordt voorgesteld kennis te nemen van de betreffende jaarverslagen en deze ter kennisname aan te bieden aan de gemeenteraad.

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 omhelst deze nota het jaarverslag 2014 van de gemeentelijke ombudsman, alsook het verslag over het jaar 2014 inzake artikel 10 van de Regeling Klokkenluiders gemeente Goirle.

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

Klachtenregeling Goirle 2010

In het kalenderjaar 2014 zijn in totaal 34 klachten bij de klachtencoördinator ingediend. Ter vergelijking: in 2013 werden 39 klachten ingediend en in 2012 werden 19 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 drie gevallen is de formele klachtenprocedure, zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de 'Algemene wet bestuursrecht' en de 'Klachtenregeling Goirle 2010' gevolgd.

Ad B:

Voor vijf 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. Bij de andere drie zaken hebben de klagers afgezien van de mogelijkheid van een persoonlijk gesprek, en volstonden de contacten per telefoon en email.

Ad C:

De grootste categorie (26 stuks) wordt wederom gevormd door klachten, die feitelijk geen klachten zijn als bedoeld in de 'Algemene wet bestuursrecht' en de 'Klachtenregeling Goirle 2010'. Het betreft bijvoorbeeld niet geleegde vuilnisbakken, de staat van het openbaar groen, en ongenoegens over ontvangen boetes voor foutparkeren en niet aangeliijnde honden. Al deze "klachten" zijn door de klachtcoördinator naar de betreffende afdeling doorgeleid en daar afgedaan.

Bij één kwestie is in het geheel geen bemoeienis vanuit onze gemeente geweest, omdat het hier een zaak tussen burens betrof. De klachtcoördinator heeft aan die klager aangegeven dat de gemeente daar geen rol in heeft.

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

De klachtencoördinator adviseert om ten behoeve van de efficiëntie van de ambtelijke organisatie en het uitzuiveren van oneigenlijke klachten inwoners direct de juiste route te wijzen en de gemeentelijke website hierop aan te passen.

Jaarverslag 2014 Ombudsman

In 2014 heeft de ombudsman voor de gemeente Goirle 1 schriftelijke klacht afgehandeld en 2 telefonische vragen beantwoord. De trend van weinig klachten en vragen heeft zich dus ook in 2014 doorgezet.

De ingediende klacht had betrekking op ergernis van de klager in verband met het zeer lang uitblijven van een duidelijk standpunt van de gemeente over de status van de woning van de klager. De klacht is door de ombudsman als niet gegrond bestempeld. Leerpunten uit deze klacht zijn intern binnen het gemeentelijk apparaat teruggekoppeld.

Twee inwoners hebben telefonisch de ombudsman benaderd. De vraagstellers wilden een klacht aan de ombudsman voorleggen maar kenden de procedure niet. In beide gevallen diende de klacht eerst te worden voorgelegd aan de gemeente. Klagers zijn door de ombudsman hierop gewezen.

De ombudsman beveelt uw college aan om met enige regelmaat onderzoek te doen naar de reden waarom er weinig klachten worden ingediend. Vraag is of de inwoners van Goirle geen reden tot klagen hebben danwel dat zij de weg naar de ombudsman niet weten te vinden.

Gelet op de afdoening van klachten zoals opgetekend in het jaarverslag Klachtregeling Goirle 2010, ligt het voor de hand dat de ombudsman niet vaak is ingeschakeld. Het geringe aantal formele klachten is adequaat opgepakt. Dit geldt ook voor de informele wijze van afdoening alsook bij de doorverwijzing van klachten die feitelijk geen klachten zijn zoals bedoeld in de Algemene Wet Bestuursrecht en de Klachtregeling gemeente Goirle 2010. Er wordt op dit moment dan ook niet direct aanleiding gezien om de aanbeveling van de ombudsman met betrekking tot het doen van nader onderzoek over te nemen. Wel zal indachtig de aanbeveling van de klachtencoördinator over de website worden gezien, hoe dit op een betere manier kan worden vorm gegeven.

Melding conform artikel 10 Regeling Klokkenuiders gemeente Goirle

Het meldpunt heeft in 2014 geen enkele melding van vermoeden van een misstand als omschreven in de Regeling Klokkenuiders ontvangen.

3. Personele-/organisatorische consequenties

nvt

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

Nee

4g. Zijn er financiële risico's verbonden aan het onderhavige voorstel? Zo ja: kwantificeren.

5. Toekomstvisie

Dit voorstel heeft geen betrekking op de Toekomstvisie.

6. (Fatale) termijnen

nvt

7. Communicatie en participatie/inspraak

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

8. Voorgesteld besluit

1. Vaststellen van het jaarverslag over 2014 van de klachtencoördinator;
2. Kennis nemen van het jaarverslag 2014 van de gemeentelijke Ombudsman;
3. Kennis nemen van de brief over het jaar 2014 inzake de Regeling Klokkeluiders gemeente Goirle;
4. De hierboven genoemde jaarverslagen/brief via de commissie Algemene Zaken ter kennisname aan te bieden aan de gemeenteraad.