

SCHRIFTELIJKE VRAAG

*Artikel 38 Reglement van orde voor de vergaderingen
en andere werkzaamheden van de raad*

Schriftelijke vraag aan het college van burgemeester en wethouders

Onderwerp: afhandeling klachten

Ik ben afgelopen jaar als raadslid nogal eens benaderd over het niet afhandelen of in het geheel niet reageren op klachten.

Er hebben zich mensen gemeld die klaagde over het niet afhandelen van klachten, zelfs geen enkele reactie van de gemeente hebben ontvangen

De SP stelling is dat een klacht ook een gratis advies kan zijn.

Een klacht valt onder de Algemene Wet Bestuursrecht en dient volgens artikel 9:11 afgehandeld te zijn volgens onderstaande termijnen

- 1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of – indien [afdeling 9.1.3](#) van toepassing is – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
- 2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Vragen:

1. Kan het college van burgemeester en wethouders aangeven hoeveel klachten er op dit moment in behandeling zijn?
2. Zijn er klachten waarop nog geen actie op ondernomen is, die de bovengenoemde maximale termijn hebben overschreden?
3. Zo ja, wat is daarvan de oorzaak?
4. Als er mogelijk sprake van een achterstand is, welke actie gaat daarop ondernomen worden?
5. Bent u het met de SP fractie eens dat ingediende klachten met voorrang en adequaat afgehandeld dienen te worden binnen de wettelijk gestelde termijn?

Datum indiening: 1 oktober 2015

Ondertekening:

Indiener: Wim Somers, **fractie:** SP

SCHRIFTELIJKE VRAAG

Artikel 38 Reglement van orde voor de vergaderingen
 en andere werkzaamheden van de raad

Antwoord door: College van burgemeester en wethouders van Uden

Datum: 27-10-2015

Antwoord:

Een beschrijving van de diverse wijzen van klachtafhandeling gaat aan de beantwoording vooraf.

De gemeente Uden neemt iedere klacht serieus. De gemeente neemt deze zorgvuldig in behandeling en ziet de klacht als een kans tot verbetering van onze handelswijze en tot het voorkomen van nieuwe klachten.

Overigens de bedoeling van de klant bepaalt steeds hoe zijn klacht moet worden behandeld. Zo kan een klant het niet mee eens zijn met de gedraging van ons College of een functionaris die handelt namens ons. Maar als de klacht feitelijk een bezwaar inhoudt tegen een genomen besluit of een herinnering dat een beslistermijn is overschreden, dan dienen we deze 'klacht' als 'bezwaar' af te doen of als 'ingebrekestelling' aan te merken.

Voor de klant vormen we de 'klacht' om naar de juiste klachtafhandeling. Dat willen we toelichten met een recente 'klacht over gebruik dakterras op de aanbouw van de bureu'. Is door de bureu voor dit gebruik een omgevingsvergunning aangevraagd, dan is zo'n klacht een 'zienswijze' die bij de besluitvorming wordt betrokken. Is kort geleden voor dit gebruik een vergunning verleend, dan is zo'n klacht een 'bezwaar' hiertegen. Is de situatie mogelijk in strijd met de vergunning, dan is zo'n klacht, een 'verzoek tot handhaving' aan ons College om gepaste maatregelen te treffen zodat de bureu zich houden aan de vergunning. Of zo'n klacht, is dan bedoeld om van de gemeente 'uitleg van ieders rechten en plichten' te krijgen.

Uiteindelijk staat de bedoeling van de klant met de klacht voorop: bij slingerend afval of storing van DigiD, dan gaan we na wat er speelt en hoe we deze klacht kunnen oplossen.

In voorgaande gevallen handelen we de klacht echter niet af overeenkomstig de klachtprocedure van de Algemene wet bestuursrecht, hierna: Awb. Dat is wel zo bij een klacht over de ongepaste wijze waarop de behandelaar of ons College zich in een concrete zaak heeft gedragen.

De raadvraag is toegespitst op het verkrijgen van informatie over de schriftelijke klachten in de zin van de Awb. Overeenkomstig artikel 9:12a Awb worden deze schriftelijke klachten geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd in het gemeentelijk jaarverslag, § bedrijfsvoering. Hierbij wordt het jaaroverzicht van de Nationale Ombudsman gevoegd voor een oordeel over onze afhandeling. In volgende tabel staan de aantallen over 2012 t/m 2015 (t/m oktober) op een rij.

Klachtenregistratie	2012	2013	2014	2015
-intern, aantal	12	10	10	17
-Nationale Ombudsman	0 in onderzoek	0 in onderzoek	0 in onderzoek	0 in onderzoek

SCHRIFTELIJKE VRAAG

*Artikel 38 Reglement van orde voor de vergaderingen
en andere werkzaamheden van de raad*

Het concrete antwoord op de vragen luidt als volgt:

1. Het aantal openstaande klachten is 'drie'. [3 vd 17]
2. Er is één klacht die de maximale termijn heeft overschreden.
3. De oorzaak van de termijnoverschrijding van de opgegeven klacht is gelegen in het onderhandelingscomponent aan de bij de klacht verbonden zaak.
4. Er is geen sprake van een achterstand; de klachten zijn verder te kenschetsen als volgt:
 - 4 klachten zijn ingediend door één persoon;
 - 4 klachten zijn verbonden aan een zaak waartegen bezwaar liep [4 vd 17]
 - 2 klachten zijn gegrond [2 vd 17]
 - 8 klachten zijn afgehandeld naar tevredenheid van de klager [8 vd 17]
5. Zoals hierboven aangegeven, behandelen we iedere klacht zorgvuldig. Daaronder is ons streven begrepen tot afhandeling binnen de wettelijke termijn en zo mogelijk bij voorrang.