

Jaaroverzicht formele klachten gemeente Texel 2016

Inleiding

Een zorgvuldige klachtenbehandeling dient het belang van zowel de burger als het bestuur. Voor de burger biedt het de mogelijkheid om genoegdoening (in welke vorm dan ook) te krijgen in verband met het mogelijk geschonden vertrouwen door de overheid. Voor de overheid is een zorgvuldige klachtenbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur en bestuurlijke betamelijkheid.

Bekendheid van de klachtenregeling

Er is een digitaal klachtenformulier te vinden op www.texel.nl.

Waarover kan worden geklaagd?

Klachten hebben betrekking op een gedraging van een ambtenaar of bestuurder:

- nalatigheid van de gemeente (het niet of te laat beantwoorden van brieven of het niet nakomen van toezeggingen);
- incorrecte uitvoering van een gemeentelijke taak (niet doen wat er van de gemeente wordt verwacht);
- onheuse bejegening door een ambtenaar of bestuurder (niet klantvriendelijk benaderen).

Waarover kan niet worden geklaagd?

Er kunnen geen klachten worden ingediend over:

- een besluit waar bezwaar of beroep tegen mogelijk is;
- het beleid dat de gemeente voert;
- klachten die al eerder als klacht zijn behandeld;
- een situatie van meer dan 1 jaar geleden.

De rol van de klachtencoördinator

De klachtencoördinator ontvangt en registreert de klachten en zorgt ervoor dat de manager van het team waar de klacht betrekking op heeft via Mozard van de klacht op de hoogte wordt gesteld. De managers van de teams zijn zelf verantwoordelijk voor een correcte, juiste en tijdige (binnen 6 weken) afhandeling van de klacht.

Het is mogelijk dat de klachtencoördinator bemiddelt tussen klager en team om tot een vergelijk te komen. De klachtencoördinator is contactpersoon van de organisatie voor de Nationale ombudsman, waar de gemeente sinds 1 januari 2006 bij is aangesloten. Ieder jaar maakt de klachtencoördinator een jaaroverzicht voor het bestuur en voor publicatie.

Aantal klachten

In 2016 zijn in totaal 20 klachten ingediend.

Een overzicht van de afgelopen jaren:

2016	20
2015	26
2014	31
2013	34
2012	27

Aantal klachten per team

Team	Aantal klachten 2016	Aantal klachten 2015
Dienstverlening		
Vergunningen en Toezicht KCC en WIZ	6 (4 behandeld binnen 6 weken = 66.6%)	10 (8 binnen 6 weken afgehandeld)
Beleid		
Grondzaken Beleid Projecten	0	7 (5 binnen 6 weken afgehandeld)
Gemeentewerken		
Groen & Evenementen Reiniging & Materieel Infra & Bouw	11 (8 behandeld binnen 6 weken = 72.7%)	4 (3 binnen 6 weken afgehandeld)
Bedrijfsvoering		
Planning & Control Administratie / Informatie Belastingen	0	3 (3 binnen 6 weken afgehandeld)
Ondersteuning		
Personeel & Organisatie Juridische zaken Communicatie Facilitair en Informatievoorziening	3 (3 behandeld binnen 6 weken = 100%)	2 (1 binnen 6 weken afgehandeld)
Overig		
Directie en Concerncontrol	0	
College van B&W	0	
Griffie / Raad	0	
Brandweer	0	
Totaal	20	26

De afhandelingstermijn van de klachten

Van de 20 klachten zijn er:

Binnen 6 weken afgehandeld	2016	15	= 75%	2015	20	= 76.9%
Langer dan 6 weken	2016	5	= 25%	2015	6	= 23.1%
Nog niet afgehandeld	2016	0		2015	0	
Ingetrokken	2016	0		2015	0	

Geground of ongegrond

2016 11 x geground (= 55%)

2015 14 x geground (= 53,8%)

2014 11 x geground (= 35%)

Het aantal van 11 gegronde klachten uitgesplitst naar onderwerp

Nalatigheid / geen / onvoldoende informatie	4	(4)
Onjuiste handelwijze / niet correct uitvoeren werk	6	(7)
Onheuse bejegening / niet klantvriendelijk	1	(3)

Opmerkingen bij dit klachtenoverzicht

- Klachten m.b.t. de Texelhopper zijn in dit overzicht niet meegeteld (eigen klachtenbehandeling).
- Klachten m.b.t. de politie zijn verwezen naar de klachtenregeling van de politie.
- Klachten m.b.t. de O.S.G. zijn verwezen naar de eigen klachtenregeling van de O.S.G.

Niet in dit klachtenoverzicht staan de klachten die informeel, via telefoon, mail of mondeling zijn afgedaan. Zijn de mensen na behandeling daarvan nog niet tevreden dan kunnen zij alsnog een formele klacht bij de gemeente indienen.

Overzicht van de nationale ombudsman 2016

Cijfermatig overzicht verzoekschriften bij de Nationale Ombudsman uit de gemeente Texel

In behandeling per 01-01-2016	2	
Ontvangen van 01-01-2016 - 31-12-2016	9	
Te behandelen	11	
Afgedaan, niet in onderzoek	10	
Onderzoek		
a. met rapport	1	(klacht over Leerplichtwet en de-escalatie)
b. met rapportbrief	0	
c. tussentijds beëindigd (interventie)	0	
d. bemiddeling	0	
e.		
In behandeling per 31-12-2016	0	

Ontvangen van de Nationale Ombudsman in 2016

- Rapport n.a.v. klacht over onderwijs/ Leerplichtwet/de-escalatie 18-02-2016.
- Rapport Basis Registratie Personen aan alle gemeenten "Een mens leeft" 1-11-2016.

Bevindingen en aanbevelingen

1. Dit jaar is er goed onderscheid gemaakt tussen echte klachten en meldingen/vragen. Het is goed hier altijd scherp op te blijven anders ontstaat er al snel een vertekend beeld van het klachtenoverzicht.
2. Uitgangspunt blijft dat alle klachten binnen 6 weken afgehandeld moeten zijn.
3. Zo nodig is verlengen van de klachtafhandeling met 4 weken mogelijk.

Opgesteld door de klachtencoördinator van de gemeente,
op 9 maart 2017.