Burgerjaarverslag 2011
Onderstaand treft u de verantwoording aan over de onderwerpen klachten en dienstverlening in het jaar 2011.

Kwaliteit dienstverlening

Dienstverlening en organisatieontwikkeling

Vanuit het Rijk worden aan de gemeenten steeds meer taken toevertrouwd. Omdat de gemeente dicht bij de burgers, bedrijven en instellingen staat. De kwaliteit van de dienstverlening aan u vormt de basis voor de organisatie om de bedrijfsvoering te blijven verbeteren.

Waar in 2010 een klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd naar het functioneren van de balie om na te gaan wat de burger van de dienstverlening vindt, is in 2011 onderzoek gedaan naar de partners van de gemeente. Denk aan aannemers en andere gemeenten. Een stagiaire van een hogeschool heeft 15 bedrijven en organisaties, waar de gemeente zaken mee doet, geïnterviewd en gevraagd wat zij van de samenwerking met de gemeente vinden. In het algemeen werd waardering uitgesproken voor de wijze waarop de gemeente omgaat met de zakelijke partners. De aangedragen verbeterpunten worden uitgevoerd. Daarnaast is in 2011 gewerkt aan de voorbereiding van het Klant Contact Centrum dat als eerste aanspreekpunt gaat werken voor burgers, bedrijven en instellingen. Daartoe wordt de huidige Balie Burgerservice uitgebreid met een Telefonisch Informatie Punt. Er hoeft dan minder te worden doorverbonden en vragen kunnen meer direct worden afgehandeld.

Klachtenregeling

Als een inwoner een klacht heeft over de manier waarop hij door een ambtenaar of bestuurder is behandeld, dan kan deze een klacht indienen. De gemeente heeft hiervoor een klachtenregeling. Doel van deze regeling is dat elke klacht serieus wordt genomen.

Als iemand een klacht indient dan probeert de ambtenaar of bestuurder de klacht zelf op te lossen. Als het een klacht over een ambtenaar is, dan wordt meestal de leidinggevende daarbij ingeschakeld. Als het niet lukt om de klacht op deze wijze op te lossen, dan wordt de klachtencommissie ingeschakeld. De klachtencommissie zal met alle betrokkenen willen spreken om te achterhalen wat er precies gebeurd is. Daarna doet de commissie een uitspraak. Als de indiener van de klacht het met deze uitspraak niet eens is, kan deze de klacht voorleggen aan de Zeeuwse Ombudscommissie.

In 2011 zijn onderstaande zes klachten ingediend, over:

- het niet tijdig betaalbaar stellen van een persoonsgebonden budget. Naar aanleiding van de klacht zijn maatregelen genomen om de dienstverlening te verbeteren.
- de behandeling van een beroepsschrift. Met een heldere uitleg van de procedure is deze klacht afgehandeld.
- de manier waarop een medewerker van een door de gemeente ingehuurde instantie een burger te woord stond. De klacht is uitvoerig met de instantie besproken om herhaling in de toekomst te voorkomen.
- de manier waarop door medewerkers van de gemeente is gecommuniceerd met een burger. Naar aanleiding van de klacht zijn excuses gemaakt en zijn maatregelen genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen.
- het parkeerbeleid van de gemeente. Dit was geen klacht over het optreden van een ambtenaar of bestuurder. Maar naar aanleiding van de klacht is wel goed contact geweest tussen de gemeente en de burger. Daarbij is uitgelegd hoe de burger zijn mening over het parkeerbeleid kenbaar kan maken aan het bestuur.
- De manier waarop is omgegaan met persoonsgegevens door het samenwerkingsverband belasting en waardebepaling (SaBeWa). Deze klacht is doorgestuurd naar SaBeWa en door hen op goede wijze afgehandeld.

In 2012 wordt de klachtenregeling door de gemeenteraad herzien (met name de mogelijkheid om eerst in minnelijk overleg met elkaar eruit te komen alvorens de klacht formeel wordt behandeld). Over het indienen van een klacht is een informatiefolder beschikbaar op het gemeentehuis en op de website van de gemeente. Als u eerst persoonlijk iemand te woord wilt staan dan kunt u bellen met de klachtencoördinator, de heer M. de Crom, via 0113 - 33 31 37.

Kwaliteit burgerparticipatie
Commissie bezwaarschriften
De commissie bezwaarschriften geeft advies aan het college over de afhandeling van bezwaarschriften. Daartoe zijn twee zogenaamde kamers ingesteld, ieder bestaande uit drie leden. Er is een kamer sociale zekerheid, waarin de zaken betreffende de Wet werk en bijstand (Wwb) en aanverwante regelgeving en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) worden behandeld. Daarnaast is er ook een algemene kamer die de overige zaken behandelt.

Voordat de commissie haar advies uitbrengt, nodigt zij de indieners uit voor een hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting worden zij in de gelegenheid gesteld om hun bezwaren nog eens mondeling toe te lichten. Vervolgens brengt de commissie haar advies uit.

De algemene kamer heeft in 2011 één keer zitting gehouden. Er zijn gedurende het jaar vijf bezwaarschriften ontvangen. Van deze bezwaarschriften is één bezwaarschrift ongegrond verklaard en zijn drie bezwaarschriften vóór behandeling door de commissie bezwaarschriften, en na bemiddeling, ingetrokken. Eén bezwaarschrift is nog in behandeling.

Op het gebied van sociale zekerheid vonden in 2011 drie zittingen plaats waarin negen bezwaarschriften werden behandeld. Van deze bezwaarschriften zijn er zes ongegrond, twee gegrond en één gedeeltelijk gegrond verklaard. Daarnaast zijn er ook zeven bezwaarschriften binnengekomen die na bemiddeling zijn ingetrokken. Deze bezwaarschriften zijn dus niet meer behandeld door de commissie bezwaarschriften.

Overigens heeft de gemeenteraad op 1 november 2011 een nieuwe Verordening commissie bezwaarschriften 2011 vastgesteld. De verordening is aangepast aan nieuwe regelgeving.