

|                         |
|-------------------------|
| Klachtenrapportage 2010 |
|-------------------------|

## INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding
  2. Overzicht klachten
  3. Analyse
    - 3.1 Aard van de klachten
    - 3.2 Oordeel over de klachten
  4. Afdoeningstermijnen
  5. Vergelijking met voorgaande jaren
    - 5.1 Vergelijking van het aantal intern en extern ingediende klachten
    - 5.2 Vergelijking van de afdoeningstermijnen
    - 5.3 Normering van het proces
- Bijlage 1 De oordelen  
Bijlage 2 Normen

## 1. Inleiding

De gemeenteraad heeft op 21 januari 2008 de Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe vastgesteld. De Klachtenregeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en is een intern werkende regeling. Onder klacht wordt verstaan *'een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in bepaalde aangelegenheden jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen'*.

De klachtencoördinator is belast met het jaarlijks rapporteren over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten. In artikel 7 van de Klachtenregeling is bepaald dat de rapportage aan de gemeenteraad wordt voorgelegd en minimaal een overzicht bevat van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtbehandeling.

Als burgers ontevreden zijn over de wijze waarop hun klacht is afgehandeld, kan op grond van de Algemene wet bestuursrecht een klacht bij een externe instantie worden ingediend. Olst-Wijhe is voor de externe klachtbehandeling aangesloten bij Stichting de Overijsselse Ombudsman (OOm). Deze rapportage geeft tevens inzicht in de behandeling van klachten door Stichting de Overijsselse Ombudsman.

## 2. Overzicht klachten

Onderstaand wordt een overzicht gegeven van de ingediende klachten en de wijze waarop de interne behandeling heeft plaatsgevonden.

In 2010 zijn acht klachten ontvangen:

- Klacht over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in het algemeen en de afhandeling van een aanvraag Wmo. Met klagers is een gesprek gevoerd door de portefeuillehouder en de coördinator Wmo waarin de werkwijze is toegelicht. De klacht is daarmee afgedaan.
- Mondelinge klacht over de behandeling door een medewerker van de vakgroep burgerzaken. Toegezegd is dat de klacht wordt besproken door de eenheidsmanager Publieke dienstverlening met de medewerker burgerzaken. De klacht is daarmee afgedaan.
- Klacht over de lange afhandeltijd van een verzoek om verplaatsing van een lichtmast. Tijdens een bezoek door de coördinator Fysieke infrastructuur is de situatie besproken en is afgesproken de lichtmast te verplaatsen. De klacht is daarmee afgedaan.
- Klacht over de procedure voor de totstandkoming van een milieuvergunning. Met klager is een gesprek gevoerd door de portefeuillehouder. Ambtelijk worden op dit moment nog gesprekken gevoerd over de voortgang.
- Klacht over de procedure voor de totstandkoming van een bouwvergunning en de wijze waarop gemeentelijke toezichthouders hebben opgetreden. De klacht is na een ambtelijk telefonisch gesprek afgedaan.
- Klacht over de wijze waarop het college omgaat met verzoeken om handhaving en de wijze waarop informatie wordt verstrekt over benodigde vergunningen. In een gesprek door de gemeentesecretaris met klagers is de klacht ingetrokken.
- Klacht over het optreden van een casemanager sociale zaken. Met klager is een gesprek gevoerd door de coördinator Wmo. De klacht is daarmee afgedaan.
- Klacht over het niet nakomen van toezeggingen door de vakgroep Vergunningen en Handhaving. Na een telefonisch gesprek door de coördinator van Vergunningen en Handhaving is een afspraak gemaakt om het probleem verder inhoudelijk te bespreken. Daarmee is de klacht afgedaan.

In 2010 zijn geen klachten ingediend bij Stichting de Overijsselse Ombudsman.

### 3. Analyse

In dit hoofdstuk wordt een korte analyse gegeven van de aard van de klachten, de oordelen die over de klachten zijn gegeven en de wijze waarop de klachten zijn afgedaan.

#### 3.1 Aard van de klachten

Het aantal klachten over het niet of niet tijdig reageren is ten opzichte van 2009 sterk afgenomen. Een aantal klachten heeft te maken met het feit dat burgers het inhoudelijk niet eens zijn met besluiten. De 'toon' waarop de boodschap is gebracht geeft dan soms de doorslag om een klacht in te dienen.

In 2011 wordt in de klankbordgroep schriftelijke dienstverlening aandacht besteed aan de toon van brieven waarin een minder leuke/vervelende boodschap wordt gebracht.

#### 3.2 Oordeel over de klachten

Het is gebruikelijk om na ontvangst van een klacht klager(s) uit te nodigen voor een gesprek of telefonisch met klagers te spreken. Voor veel klagers is een snelle reactie op een klacht al voldoende en is de klacht daarmee afgedaan.

Alle acht ingediende klachten zijn informeel afgedaan dus het college heeft zich geen eendoordeel gevormd over klachten.

Gelet op het feit dat er geen klachten zijn ingediend bij Stichting de Overijsselse Ombudsman kan worden geconcludeerd dat men tevreden is over de wijze waarop de klachten zijn afgedaan.

#### 4. Afdoeningstermijnen

Artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht bepaalt dat een klacht binnen een termijn van zes weken moet worden afgedaan. Deze termijn kan met vier weken worden verdaagd. In onderstaande tabel is de afdoeningstermijn schematisch weergegeven.

| Afdoeningstermijn | Aantal klachten |
|-------------------|-----------------|
| 0 t/m 6 weken     | 5               |
| 7 t/m 10 weken    | 0               |
| > 10 weken        | 1               |
| Ingetrokken       | 1               |
| In behandeling    | 1               |

Tabel 1: Afdoeningstermijnen

Wanneer het aantal van vijf klachten dat binnen zes weken is afgedaan nog verder wordt uitgesplitst, blijkt dat vier van de vijf klachten binnen drie weken zijn afgedaan. Geconcludeerd kan dan ook worden dat het afhandelen van klachten goed verloopt.

De klacht die nog in behandeling is, betreft de wijze waarop een vergunning tot stand komt. Over dit traject worden doorlopend gesprekken gevoerd.

## 5. Vergelijking met voorgaande jaren.

In dit hoofdstuk wordt een vergelijking gemaakt ten opzichte van de voorgaande jaren. Onderstaande tabellen hebben betrekking op het aantal klachten en de afdoeningstermijnen.

### 5.1 Vergelijking van het aantal intern en extern ingediende klachten.

In onderstaande tabel wordt een vergelijking van het aantal (intern en extern ingediende) klachten weergegeven. Een duidelijke verklaring voor de daling van het aantal klachten is er niet. Wel is duidelijk dat het aantal klachten over het niet of niet tijdig reageren sterk is afgenomen.

|      | Interne klachten | Externe klachten |
|------|------------------|------------------|
| 2010 | 8                | 0                |
| 2009 | 16               | 3                |
| 2008 | 13               | 2                |
| 2007 | 19 (18*)         | 2                |

Tabel 2: vergelijking intern en extern ingediende klachten

\* meerderde klachten ingediend over één onderwerp. Tussen de haakjes wordt het aantal onderwerpen weergegeven.

### 5.2 Vergelijking van de afdoeningstermijnen.

In onderstaande tabel wordt een vergelijking weergegeven van de afdoeningstermijnen.

|      | o t/m 6 weken | 7 t/m 10 weken | >10 weken | ingetrokken | niet bekend | nog in behandeling |
|------|---------------|----------------|-----------|-------------|-------------|--------------------|
| 2010 | 5             | 0              | 1         | 1           | 1           | 0                  |
| 2009 | 10            | 2              | 2         | 0           | 2           | 0                  |
| 2008 | 9             | 1              | 2         | 1           | 0           | 0                  |
| 2007 | 10            | 6              | 1         | 2           | 0           | 0                  |

Tabel 3: vergelijking afdoeningstermijnen

### 5.3 Normering van het proces

In 2010 zijn nieuwe afspraken gemaakt over het afdoen van klachten. In onderstaande tabel worden de genormeerde afspraken weergegeven.

| Stap                   | Procedure  | Stap afgerond na ontvangst klacht in dagen |
|------------------------|--|--|
| Ontvangst klacht       | Ontvangst klacht, check volledigheid, overleg tussen klachtbehandelaar en klachtencoördinator, telefonisch contact met klager. | 4  |
| Horen                  | Klachtbehandelaar hoort en klachtencoördinator is daarbij aanwezig.  | 14   |
| Verslaglegging         | klachtencoördinator maakt verslag van het gesprek en stuurt dit naar klager.   | 18   |
| Reactie klager         | Klager krijgt één week de tijd feitelijke onjuistheden recht te zetten.  | 25   |
| Advisering aan college | Klachtbehandelaar adviseert aan het college en het college geeft een oordeel over de klacht.                                   | 40   |
| Oordeel over de klacht | Versturen brief n.a.v. oordeel van het college over de klacht.   | 42   |
| <b>Totaal</b>          |  | <b>42 (zes weken)</b>                      |

<sup>1</sup> Telefonisch afgedaan en daarbij zijn de termijnen niet vastgelegd en gevoegd in een andere procedure.

*Tabel 4: normering procedure afhandeling klachten*

Over alle klachten is kort na ontvangst telefonisch gesproken met klager(s). Het daadwerkelijke horen laat soms iets langer op zich wachten, omdat agenda's op elkaar moeten worden afgestemd. Omdat geen van de klachten formeel (via het college) hoefde te worden afgedaan, konden de klachten kort na de gesprekken worden afgedaan.



## Bijlage 1 De oordelen

### Adequaat

Dit is een positieve waardering: er is meer gedaan dan alleen behoorlijk handelen.

### Behoorlijk

Er zijn geen normen geschonden en er is gehandeld zoals redelijkerwijs van de overheid mag worden verwacht.

### Niet onbehoorlijk

Er is juist gehandeld maar voor de burger blijft het een moeilijk te accepteren resultaat.

### Deels behoorlijk/deels niet behoorlijk

Geeft aan dat sommige aspecten van de onderzocht gedragingen wel, andere niet door de beugel kunnen.

### Niet behoorlijk, maar gecorrigeerd

De gewraakte gedraging was onbehoorlijk, maar is gevolgd door een gedraging die wel behoorlijk is.

### Onzorgvuldig

Op zichzelf is er geen grove schending van de regels maar er moet wel een bestuurlijke correctie volgen.

### Niet behoorlijk

Er zijn meer dan wel zeer fundamentele normen geschonden. Bijvoorbeeld als de gemeente helemaal niet reageert, als de wet of verordening is geschonden of als er sprake is van een combinatie van een aantal op zich minder ernstige tekortschietingen.

### Onbehoorlijk

Komt zowel juridische als taalkundig overeen met 'niet behoorlijk' maar wordt alleen bij flagrante schendingen gehanteerd.

## **Bijlage 2      Normen**

### *Vereisten van behoorlijkheid*

#### **Grondrechten**

1. Discriminatieverbod
2. Brief- en telefoongesprekken
3. Huisrecht
4. Privacy – eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
5. Verbod van onrechtmatige vrijheidsontneming
6. Overige grondrechten

#### **Materiële behoorlijkheid**

7. Verbod van misbruik van bevoegdheid (verbod van détournement de pouvoir)
8. Redelijkheid
9. Evenredigheid
10. Coullance
11. Rechtszekerheid
  - I Gevolg geven aan rechterlijke uitspraken
  - II Opgewekt vertrouwen
12. Gelijkheid

#### **Formele behoorlijkheid**

13. Onpartijdigheid/onvooringenomenheid
14. Hoor en wederhoor
15. Motivering
16. Fair play

#### **Zorgvuldigheid: instructienormen**

17. Voortvarendheid
18. Administratieve nauwkeurigheid
19. Actieve en adequate informatieverstrekking
20. Actieve en adequate informatieverwerving
21. Adequate organisatorische voorzieningen
22. Correcte bejegening
  - I Beleefdheid en fatsoen
  - II Dienstbaarheid (eenvoudige hulpvaardigheid)
23. Professionaliteit

(overige vereisten van behoorlijkheid)