

Klachtenrapportage 2011  
gemeente Olst-Wijhe

## INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Overzicht klachten	4
3.	Analyse	6
	3.1 Aard van de klachten	
	3.2 Oordeel over de klachten	
4.	Afdoeningstermijnen	7
5.	Vergelijking met voorgaande jaren	8
	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	10
Bijlage 2	Normen	11

## 1. Inleiding

De Klachtenregeling is een door de gemeenteraad vastgestelde regeling. De regeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) 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 klagers ontevreden zijn over de wijze waarop hun klacht is afgehandeld, kan op grond van de Awb een klacht bij een externe instantie worden ingediend. Wij zijn voor de externe klachtbehandeling aangesloten bij Stichting de Overijsselse Ombudsman (OO). Deze rapportage geeft tevens inzicht in de behandeling van klachten door de OO.

## 2. Overzicht klachten

Onderstaand wordt een overzicht gegeven van de ingediende klachten en de wijze waarop de interne behandeling heeft plaatsgevonden. Voorts wordt een overzicht gegeven van de bij de OO ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgedaan.

In 2011 zijn twaalf klachten ontvangen:

- Klacht over het niet informeren van betrokkene over de behandeling van het advies van de Commissie van advies voor de bezwaarschriften over zijn bezwaarschrift in een raadsvergadering, waardoor hem de mogelijkheid is ontnomen om te worden gehoord. De klacht is gelijktijdig afgehandeld met onderstaande klacht.
- Klacht over het niet per ommegaande toesturen van gevraagde stukken. Omdat betrokkene geen reactie heeft gegeven op een uitnodiging tot gesprek zijn beide klachten schriftelijk door het college afgedaan. Enerzijds zijn de gevraagde stukken toegestuurd. Anderzijds is meegedeeld dat bovenstaande klacht niet in behandeling wordt genomen, omdat er een beroepsgang open stond.
- Klacht over het feit dat paspoorten zouden zijn aangevraagd en er ID-kaarten zijn geleverd. Op de vraag of de ID-kaarten kunnen worden 'ingeruild' voor paspoorten en alleen de paspoorten mogen worden betaald, is een antwoord uitgebleven. In een telefonisch contact door de eenheidsmanager Publieke Dienstverlening met betrokkene zijn afspraken gemaakt.
- Klacht over de bereikbaarheid van de gemeente en over de wijze waarop een beschikking tot beëindiging van een Wmo-voorziening is opgesteld. Omdat betrokkene telefonisch niet kon worden bereikt is de klacht per mail door de coördinator van de vakgroep Sociale Zaken en Wmo beantwoord. Erkend is dat de gang van zaken onzorgvuldig is geweest en dat voor de toekomst betere afspraken worden gemaakt over de communicatie.
- Klacht over de wijze waarop een aanvraag om een Wmo-voorziening is behandeld. De coördinator van de vakgroep Sociale Zaken en Wmo heeft betrokkene gesproken en toegelicht waarom betrokkene niet in aanmerking komt voor een voorziening. Betrokkene heeft vervolgens aangegeven tevreden te zijn over de afhandeling.
- Klacht over het – ondanks toezeggingen – niet terugbellen door een medewerker. De betrokken medewerker heeft mondeling excuses aangeboden en de toegezegde werkzaamheden zijn uitgevoerd. Tevens heeft de coördinator van de betrokken medewerker schriftelijk excuses aangeboden.
- Klacht over het rechtstreeks contact opnemen met een bezwaarde in plaats van met zijn gemachtigde. Door de coördinator van de vakgroep Belastingen is telefonisch contact opgenomen met gemachtigde en is toegelicht vanuit welk oogpunt rechtstreeks contact is opgenomen met bezwaarde. De klacht is daarmee afgedaan.
- Klacht over het plaatsen van een bouwopslag ten behoeve van renovatie van woningen. Na een gesprek met betrokkenen is besloten de opslag te verplaatsen. Een en ander is schriftelijk bevestigd door de coördinator van de vakgroep Fysieke Infrastructuur.
- Klacht over de informatieverstrekking door een casemanager van de vakgroep Sociale Zaken waardoor betrokkene volgens hem in een nadeliger financiële situatie is komen te verkeren. De coördinator van de vakgroep Sociale Zaken en Wmo heeft in een mondeling gesprek de procedure nogmaals toegelicht en daarmee is de klacht afgedaan.
- Klacht over de informatieverstrekking door een casemanager van de vakgroep Wmo waardoor betrokkene volgens haar geen Wmo-voorziening meer kon krijgen. De coördinator van de vakgroep Sociale Zaken en Wmo heeft in een telefonisch gesprek de procedure nogmaals toegelicht en daarmee is de klacht afgedaan.

- Klacht over uitspraken die door de burgemeester tijdens een kernenbezoek heeft gedaan. Betrokkenen zijn van mening dat zij hierdoor worden benadeeld. Na een formele klachtenprocedure is geoordeeld dat de klacht gedeeltelijk gegrond is.
- Klacht over het meerdere keren moeten indienen van formulieren bij de vakgroep Belastingen. In een telefonisch gesprek heeft de coördinator van de vakgroep Belastingen een toelichting gegeven en excuses aangeboden voor de verwarring.

In 2010 zijn twee klachten ingediend bij Stichting de Overijsselse Ombudsman:

- Klacht over het plaatsen van een bouwopslag ten behoeve van renovatie van woningen. Deze klacht is terugverwezen naar de gemeente, omdat nog geen interne klachtbehandeling had plaatsgevonden.
- Klacht over de weigering van de gemeente om stukken toe te zenden. De OO heeft betrokkene gemeld de klacht niet in behandeling te nemen, omdat tegen de betreffende beschikking bezwaar kon worden gemaakt.

### **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*

Ook in 2011 heeft de dalende trend in het aantal klachten over het niet of niet tijdig reageren doorgezet. Opvallend is dat vier klachten betrekking hebben op het feit dat betrokkenen een voorziening niet hebben gekregen en dat de gebeurtenissen er omheen blijkbaar aanleiding zijn geweest om een klacht in te dienen. Betrokkenen hebben immers geen bezwaar ingediend en kunnen zich dus blijkbaar wel vinden in het inhoudelijke besluit.

De toon van brieven waarin een minder leuke/vervelende boodschap wordt gebracht heeft ook in 2012 blijvende aandacht in de Klankbordgroep schriftelijke dienstverlening. Zo worden in 2012 in ieder geval bestaande sjablonen onder de loep genomen en beoordeeld op de inhoud en de 'toon' van de boodschap.

#### *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.

Drie klachten zijn formeel afgedaan en de overige negen klachten zijn informeel afgedaan.

#### 4. Afdoening

##### 4.1 Uitkomsten behandeling

Onderstaande tabel geeft de uitkomsten van de klachtbehandeling weer.

Geground	Ongegrond	Niet in behandeling genomen	Nog in behandeling
5 (waarvan 1 keer gedeeltelijk gegrond en voor het overige ongegrond)	6	1	0

Tabel 1: uitkomsten behandeling

##### 4.2 Afdoeningstermijnen

Artikel 9:11 van de Awb 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	8
7 t/m 10 weken	2
> 10 weken	2
Ingetrokken	-

Tabel 2: Afdoeningstermijnen 2011

Uit bovenstaande tabel kan worden geconcludeerd dat het afhandelen van klachten goed verloopt. De twee klachten waarvan de afdoeningstermijn meer dan tien weken bedraagt, betreffen de klachten die formeel zijn afgedaan. In één geval is lang gepoogd contact te krijgen met betrokkene, waarna uiteindelijk de klachten van betrokkene schriftelijk zijn afgedaan omdat hij niet meer reageerde.

## 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 stijging 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
2011	12	2
2010	8	0
2009	16	3
2008	13	2

Tabel 3: vergelijking intern en extern ingediende klachten

### 5.2 Vergelijking van de afdoeningstermijnen.

In onderstaande tabel wordt een vergelijking weergegeven van de afdoeningstermijnen.

	0 t/m 6 weken	7 t/m 10 weken	>10 weken	ingetrokken	niet bekend <sup>1</sup>	nog in behandeling
2011	8	2	2	0	0	0
2010	5	0	1	1	1	0
2009	10	2	2	0	2	0
2008	9	1	2	1	0	0

Tabel 4: 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>

Tabel 5: normering procedure afhandeling klachten

Over alle klachten is kort na ontvangst telefonisch gesproken met betrokkene(n). Het daadwerkelijke horen laat soms iets langer op zich wachten, omdat agenda's op elkaar moeten

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



worden afgestemd. Gebleken is dat de termijnen bij de informele behandeling van de klachten wel zijn gehaald, maar voor de formele behandeling niet.

## 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. Coulance
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)