

Klachtenrapportage 2012 gemeente Olst-Wijhe

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 niet tevreden 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

Interne klachten

In 2012 zijn vier klachten ontvangen:

- Klacht over het door een casemanager beëindigen van een e-mailwisseling met klager. Klager is uitgenodigd voor een gesprek, maar is – zonder bericht van verhindering – niet verschenen op de afspraak. Het college heeft geoordeeld dat door de casemanager op juiste wijze is gehandeld. De klacht is ongegrond verklaard.
- Klacht over het niet reageren op een vraag over snoeien en onderhoud van groen. De coördinator van de betrokken vakgroep heeft telefonisch met klager gesproken waarna door een medewerker van de vakgroep afspraken zijn gemaakt over het onderhoud.
- Klacht over gebrekkige communicatie over de aanleg van een fietspad/voetpad. Aan klager is telefonisch en schriftelijk toegezegd de situatie in de oude staat te herstellen, omdat de communicatie met de omwonenden niet goed is gegaan.
- Klacht over de wijze waarop een aanvraag om bijzondere bijstand is afgedaan. De coördinator van de betrokken vakgroep heeft telefonisch met klager gesproken en heeft de procedure uitgelegd.

Externe klachten

In 2012 zijn drie klachten ingediend bij Stichting de Overijsselse Ombudsman:

- Klacht over het door een casemanager beëindigen van een e-mailwisseling met klager. Omdat er nog geen interne klachtbehandeling had plaatsgevonden, heeft de Ombudsman de klacht ter behandeling naar de gemeente doorgezonden.
- Klacht over uitspraken die de burgemeester tijdens een kernenbezoek heeft gedaan. De Ombudsman heeft geoordeeld dat de klacht gegrond is. De gedraging van de burgemeester en het college zijn niet zorgvuldig. Zowel het college als de burgemeester hebben schriftelijk excuses aangeboden.
- Klacht over het door een casemanager beëindigen van een e-mailwisseling met klager. Klager is niet verschenen op de door de Ombudsman georganiseerde hoorzitting, omdat hij deze niet zonder zijn advocaat wilde bijwonen. De Ombudsman heeft klager schriftelijk geïnformeerd over de procedure die klager dient te volgen.

3. Analyse

Aard van de klachten

Evenals in 2011 heeft ook in 2012 de dalende trend in het aantal klachten over het niet of niet tijdig reageren doorgezet.

Voor wat betreft de inhoud van brieven: de toon van brieven waarin een minder leuke/vervelende boodschap wordt gebracht heeft ook in 2012 blijvende aandacht gehad in de vergaderingen van de Klankbordgroep schriftelijke dienstverlening. Het lijkt erop dat dit zijn vruchten begint af te werpen.

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.

Eén klacht is formeel afgedaan en de overige drie klachten zijn informeel afgedaan.

Twee klachten zijn gegrond verklaard en twee klachten zijn ongegrond verklaard.

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 worden de afdoeningstermijnen weergegeven.

Afdoeningstermijn	Aantal klachten
0 t/m 6 weken	3
7 t/m 10 weken	0
> 10 weken	1
Ingetrokken	-

tabel 1: afdoeningstermijnen 2012

Bovenstaande tabel geeft aan dat drie klachten tijdig zijn afgedaan. Over de vierde klacht is na twee weken telefonisch met klager gesproken. De schriftelijke bevestiging is om onduidelijke redenen niet direct verzonden. Zodra dat geconstateerd is, is dat alsnog gebeurd. Daarmee is een doorlooptijd van elf weken ontstaan.

4. Vergelijking met voorgaande jaren

Vergelijking van het aantal intern en extern ingediende klachten.

In onderstaande tabel wordt een vergelijking van het aantal klachten weergegeven. Het aantal interne klachten is in 2012 meer dan gehalveerd. De investering in schriftelijke en mondelinge communicatie begint resultaat op te leveren.

Jaar	Interne klachten	Externe klachten
2012	4	2
2011	12	2
2010	8	0
2009	16	3
2008	13	2

tabel 2: vergelijking intern en extern ingediende klachten

Vergelijking van de afdoeningstermijnen.

In onderstaande tabel wordt een vergelijking weergegeven van de afdoeningstermijnen.

Jaar	0 t/m 6 weken	7 t/m 10 weken	>10 weken	ingetrokken	niet bekend 1
2012	3	0	1	0	0
2011	8	2	2	0	0
2010	5	0	1	1	1
2009	10	2	2	0	2
2008	9	1	2	1	0

tabel 3: vergelijking afdoeningstermijnen

Normering van het proces

In 2010 zijn 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
Totaal		42 (zes weken)

tabel 4: 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 worden afgestemd.

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

Bijlage 1 Toelichting op de oordelen van de Overijsselse Ombudsman

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;
Na interventie behoorlijk	Betekent dat na een eenvoudige actie van de ombudsman een correctie heeft plaatsgevonden en wel voorat de betrokken gemeente het verslag van de ombudsman had gekregen;
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 Behoorlijkheidswijzer

(Uitgegeven door de Nationale Ombudsman)

Inleiding

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

A. Open en duidelijk

1. Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

2. Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

3. Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

4. Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

B. Respectvol

5. Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

6. Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

7. Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

8. Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

9. Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

10. Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

C. Betrokken en oplossingsgericht

11. Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

12. Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-) instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

13. Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

14. Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

15. De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

D. Eerlijk en betrouwbaar

16. Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

17. Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

18. Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

19. Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

20. Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

21. Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

22. Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.