

Klachtenrapportage 2013 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 2013 zijn drie klachten ontvangen:

- Klacht over de wijze waarop een aanvraag om een paspoort is afgehandeld. Betrokkene was het er niet mee eens dat de pasfoto's werden afgekeurd. De afgekeurde pasfoto's zijn aan een onafhankelijke derde voorgelegd ter beoordeling. Omdat uit die beoordeling bleek dat de pasfoto's goedgekeurd hadden moeten worden, is aan betrokkene excuses aangeboden en zijn de kosten voor de extra pasfoto's vergoed.
- Twee klachten van eenzelfde persoon over de wijze waarop een casemanager zich in een hoorzitting opstelde en de wijze waarop de voorzitter van de Bezwarenadviescommissie algemene zaken zich in die hoorzitting opstelde. De commissie dient haar eigen klachten te behandelen. De voorzitter van de commissie heeft telefonisch contact opgenomen met bezwaarde waarmee de klacht is afgedaan. Voor wat betreft de klacht over de casemanager heeft het college geoordeeld dat bezwaarde uitspraken in de hoorzitting anders heeft geïnterpreteerd dan dat ze gezegd en bedoeld zijn.

### *Externe klachten*

In 2013 zijn geen klachten ingediend bij Stichting de Overijsselse Ombudsman:

## 3. Afdoening klachten

### *Wijze van afdoening*

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.

Twee klachten zijn informeel afgedaan. Eén klacht is formeel afgedaan.

### *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.

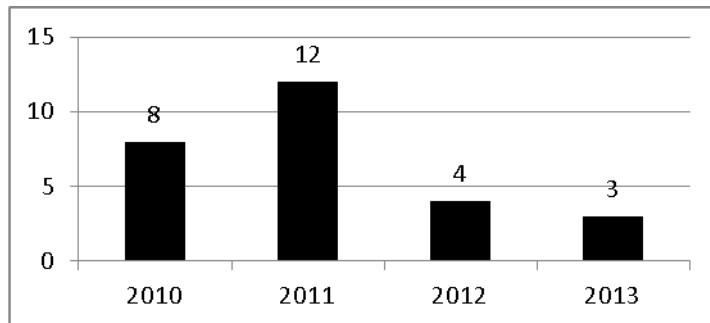
Afdoeningstermijn	Aantal klachten
0 t/m 6 weken	2
7 t/m 10 weken	1
> 10 weken	0

tabel 1: afdoeningstermijnen 2013

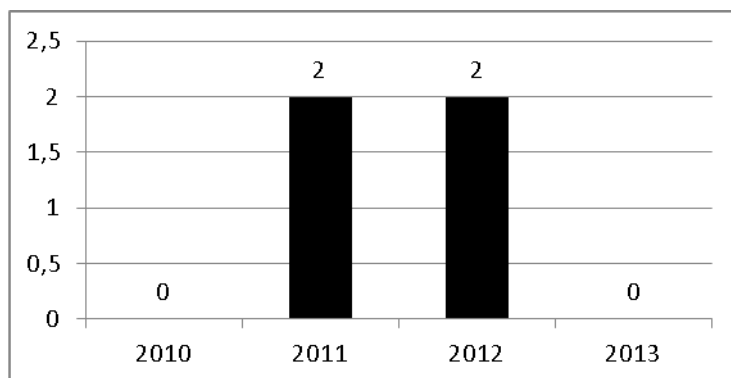
#### 4. Vergelijking met voorgaande jaren

*Vergelijking van het aantal intern en extern ingediende klachten.*

In onderstaande grafieken wordt een vergelijking van het aantal interne en externe klachten weergegeven.



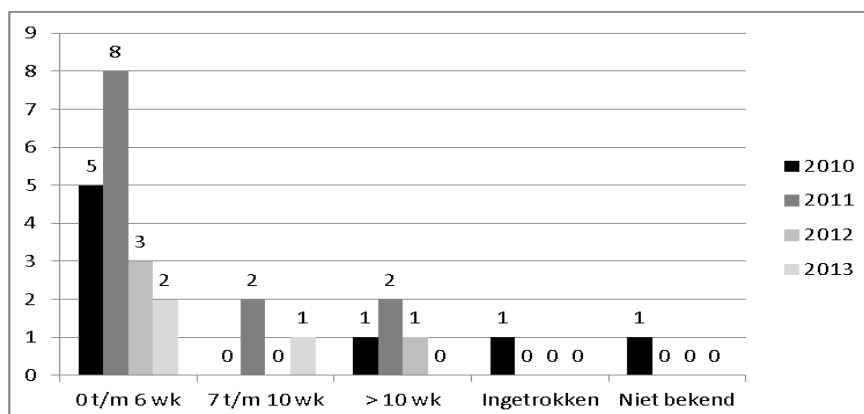
Grafiek 1: vergelijking aantal interne klachten



Grafiek 2: vergelijking aantal externe klachten

*Vergelijking van de afdoeningstermijnen.*

In onderstaande grafiek wordt een vergelijking weergegeven van de afdoeningstermijnen.



Grafiek 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
<b>Totaal</b>		<b>42 (zes weken)</b>

*tabel 2: normering procedure afhandeling klachten*

Over alle klachten is kort na ontvangst telefonisch gesproken met betrokkene(n).

## **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.