

Klachtenrapportage 2015

## 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. In de regeling is verwoord welke procedure wordt gevolgd (aanvullend op de in de Awb wettelijk voorgeschreven procedure) voor de behandeling van een klacht. Onder klacht wordt in de Awb verstaan 'een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in bepaalde aangelegenheden jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen'.

De klachtcoördinator is belast met het jaarlijks rapporteren over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten. In artikel 6 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. Olst-Wijhe is 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 2015 zijn tien klachten ontvangen. Negen klachten zijn intern afgedaan. Over één klacht is klager geïnformeerd over de procedure en is klager voor de behandeling van de klacht verwezen naar de instantie waarover is geklaagd.

### *Intern afgedaan*

- Klacht over de wijze waarop de procedure rond de totstandkoming van een bestemmingsplan is verlopen. In overleg met betrokkene is afgesproken de vragen te beantwoorden door middel van een brief. Betrokkene was niet tevreden over de beantwoording en heeft een klacht bij de OO ingediend.
- Klacht over het delen van privéinformatie door een medewerker van de gemeente met de buurvrouw van betrokkene. Tijdens een huisbezoek aan betrokkene is de zaak besproken. Betrokkene heeft daarna haar klacht ingetrokken.
- Klacht over het ontzeggen van de toegang tot het zwembad. In een telefonisch gesprek en per e-mail is met de moeder van betrokkene de zaak besproken en is geconcludeerd dat het een subjectief gegeven is of de maatregel (ontzeggen toegang tot het zwembad) passend was in verhouding tot de gedraging. Betrokkene heeft aangegeven dat daarmee de klacht naar tevredenheid is afgedaan.
- Klacht over het handelen van team Werk, Inkomen en Zorg. Het college heeft de klacht ongegrond verklaard, omdat onvoldoende was onderbouwd op welke concrete gedraging de klacht betrekking heeft.
- Klacht over de afhandeling van WOZ-bezwaren. Voor een deel was het college bevoegd deze klacht te behandelen en voor een deel was de heffingsambtenaar bevoegd. Zowel het college als de heffingsambtenaar hebben na onderzoek de klacht ongegrond verklaard (ieder voor zover het zijn bevoegdheid betreft). Er is voor beide bestuursorganen geen aanleiding te concluderen dat onzorgvuldig of niet-onafhankelijk en ondeskundig is gehandeld. Betrokkene was niet tevreden over de beantwoording en heeft in januari 2016 een klacht bij de OO ingediend (resultaat van de afhandeling wordt opgenomen in de Klachtenrapportage 2016).
- Klacht over de procedure rond het verzoek tot verplaatsing van een lantaarnpaal. Het college heeft de klacht ongegrond verklaard. Er is voor het college geen aanleiding te concluderen dat toezeggingen over verplaatsing niet zijn nagekomen. Wel zijn excuses aangeboden, omdat een toezegging over inzage in een advies niet tijdig is nagekomen. Betrokkenen waren niet tevreden over de beantwoording en hebben een klacht bij de OO ingediend.
- Klacht over het niet reageren op een terugbelverzoek. Telefonisch is aan betrokkene uitgelegd dat er door interne miscommunicatie aan betrokkene onjuiste informatie is verstrekt over het moment van

terugbellen. De klacht is daarmee afgedaan en met betrokkene zijn afspraken gemaakt over zijn inhoudelijke verzoek.

- Klacht over de communicatie van de gemeente op diverse onderwerpen. In een telefonisch gesprek met betrokkene is over diverse onderwerpen van gedachten gewisseld. Enkele zaken zijn verduidelijkt en suggesties van betrokkene zijn overgenomen. Betrokkene heeft aangegeven dat daarmee de klacht naar tevredenheid is afgedaan.
- Klacht over het niet reageren op een terugbelverzoek. Op de dag dat de schriftelijke klacht is ontvangen, was net contact opgenomen met betrokkene. De klacht is daarmee afgedaan.

#### *Verwijzing*

- Klacht over het handelen van een telefoniste van het bedrijf dat verantwoordelijk is voor het leerlingenvervoer. Per e-mail is een toelichting gegeven op de procedure voor het wijzigen van de opstapplaats voor het leerlingenvervoer en waarom niet kort van tevoren een wijziging kan worden doorgegeven. Het betrokken bedrijf heeft verder de klacht in behandeling genomen.

#### *Externe klachten*

In 2015 zijn twee klachten ingediend bij Stichting de Overijsselse Ombudsman:

- Klacht over de wijze waarop de procedure rond de totstandkoming van een bestemmingsplan is verlopen. De ombudscommissie heeft geoordeeld dat de klacht gegrond is voor wat betreft het zoekraken van documenten. Tevens heeft de ombudsman geconcludeerd dat het goed was dat de gemeente naderhand nog een gesprek met betrokkene heeft gevoerd. Naar aanleiding van de klacht is besloten de procedure voor de terinzagelegging van stukken aan te passen.
- Klacht over de procedure rond het verzoek tot verplaatsing van een lantaarnpaal. De ombudscommissie heeft geconcludeerd dat de klacht ongegrond is, omdat de gemeente er in redelijkheid alles aan heeft gedaan om via maatwerk een oplossing te vinden voor verzoekers.

### **3. Afdoening klachten**

#### *Wijze van afdoening*

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

Leidt telefonisch contact of een gesprek tot onvoldoende resultaat, dan wordt een klacht formeel volgens de klachtenregeling afgedaan. Dat betekent dat er een hoorzitting wordt gehouden waarin (alle) betrokkenen worden gehoord (tenzij betrokkenen aangeven dat telefonisch horen ook voldoende is). Vervolgens neemt het college een besluit over de gegrondheid van de klacht.

In 2015 zijn zeven klachten informeel afgedaan en drie klachten formeel.

#### *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.

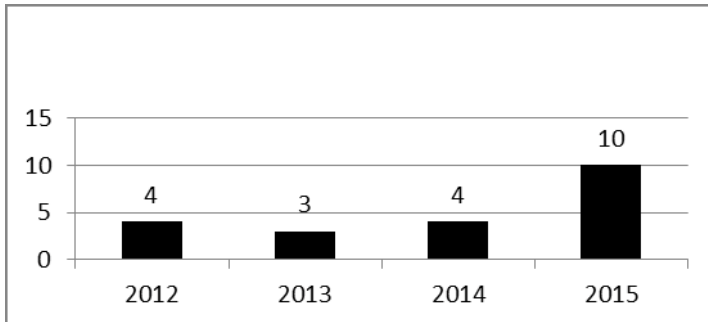
| <b>Afdoeningstermijn</b> | <b>Aantal klachten</b> |
|--------------------------|------------------------|
| 0 t/m 6 weken            | 9                      |
| 7 t/m 10 weken           | 0                      |
| > 10 weken               | 1                      |

*Tabel 1: afdoeningstermijnen 2014*

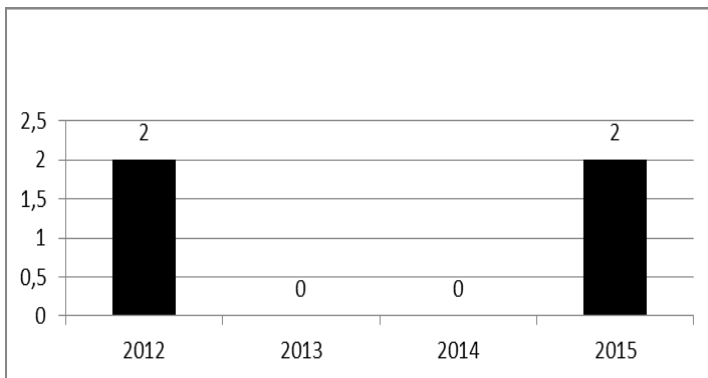
#### 4. Vergelijking met voorgaande jaren

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

In onderstaande grafieken wordt een vergelijking van het aantal interne en externe klachten weergegeven. Een duidelijke verklaring voor de toename van het aantal klachten is niet te geven.



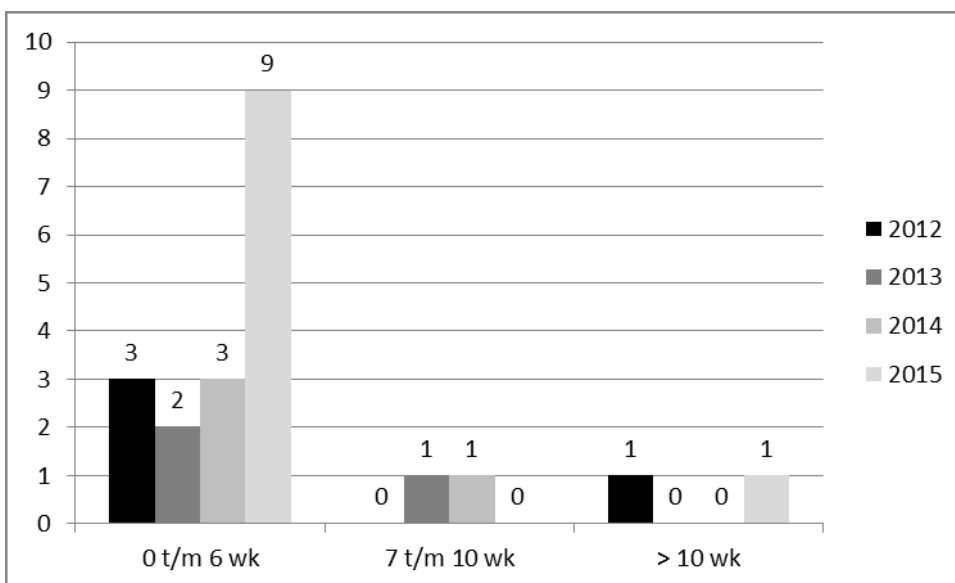
Grafiek 1: vergelijking aantal interne klachten



Grafiek 2: vergelijking aantal externe klachten (ingediend bij OO)

*Vergelijking van de afdoeningstermijnen.*

In onderstaande grafiek wordt een vergelijking weergegeven van de afdoeningstermijnen.



Grafiek 3: vergelijking afdoeningstermijnen

## **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/<br>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 voordat 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 Behorlijkheidswijzer**

**(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 behorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

De essentie van behorlijk 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.