

Klachtenrapportage 2018

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 (aanvullend op de in de Awb wettelijk voorgeschreven procedure) wordt gevolgd 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 klachtencoördinator 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 2018 zijn elf klachten ontvangen:

1. Klacht over het niet nakomen van een toezegging om een boom te verwijderen. In een telefonisch gesprek met betrokkene zijn excuses aangeboden voor het feit dat het proces te lang heeft geduurd, dat niet goed is gehandeld en dat onvoldoende is gecommuniceerd. Tevens zijn afspraken gemaakt over het vervolg. Betrokkene was hier tevreden over en de klacht was daarmee afgedaan.
2. Klacht over de beslaglegging op een bankrekening. Betrokkene is schriftelijk meegedeeld dat – gelet op zijn persoonlijke situatie – de gemeentelijke belastingen buiten invordering zijn gesteld.
3. Klacht over de beantwoording van een verzoek om aanpassing van een inrit. Aan betrokkene zijn excuses aangeboden voor de wijze waarop het verzoek is beantwoord en het verzoek is alsnog gehonoreerd. Betrokkene was hier tevreden over en de klacht was daarmee afgedaan.
4. Klacht over het niet terugbellen door een medewerker. Door een misverstand was het KCC niet op de hoogte van de afwezigheid van deze medewerker. Na telefonisch contact met betrokkene is alsnog een inhoudelijk antwoord gegeven.
5. Klacht over de lange wachttijden bij de publieksbalie. Aan betrokkene is om een nadere toelichting op de klacht gevraagd. Hier is niet op gereageerd, waarna per e-mail een reactie aan betrokkene is gegeven (op basis van de feiten die op dat moment bekend waren).
6. Klacht over het feit dat niet een juiste VOG was ontvangen. Betrokkenen zijn erover geïnformeerd hoe een dergelijke procedure verloopt en dat de gemeente weinig invloed heeft op de inhoud en het tijdspad van een dergelijk besluit. Betrokkenen hebben niet meer gereageerd op deze uitleg.
7. Klacht over het (ondanks herhaald verzoek) niet reageren op een e-mail over zorgen over de wijze waarop er is gestraat. In een telefonisch gesprek met betrokkene is tot een oplossing van het probleem gekomen.
8. Klacht over de wijze waarop betrokkene door een medewerker aan de balie is bejegend inzake de tijdelijke bewoning van een recreatiewoning. Met betrokkene is telefonisch besproken dat de situatie in het team wordt besproken als leermoment voor de toekomst. Betrokkene was hier tevreden over en de klacht was daarmee afgedaan.
9. Klacht over het niet beantwoorden van een brief waarin diverse vragen zijn gesteld over vliegverkeer Lelystad. Aan betrokkene zijn excuses aangeboden en haar vragen zijn per ommekeer beantwoord. Betrokkene was hier tevreden over en de klacht was daarmee afgedaan.

10. Klacht over het niet beantwoorden van een brief waarin diverse vragen zijn gesteld over eventuele windmolens in de gemeente. Gebleken is dat ten onrechte was aangenomen dat de beantwoordingbrief was verstuurd. De beantwoordingbrief is per ommekeer alsnog aan betrokkene toegezonden.
11. Klacht over de bejegening door een medewerker in verband met een adresonderzoek. Met betrokkene is een gesprek gevoerd en is bezien of er mogelijkheden zijn om betrokkene in zijn situatie te ondersteunen. Ten tijde van het opstellen van dit jaarverslag was nog geen reactie van betrokkene ontvangen op de beantwoording van zijn klacht.

Externe klachten (tweedelijns behandeling)

In 2018 is geen klacht ingediend bij Stichting de Overijsselse Ombudsman.

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 betrokkene(n) te spreken. Voor veel betrokkenen is een snelle reactie op/afhandeling van 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 klacht.

In 2018 zijn alle klachten informeel 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.

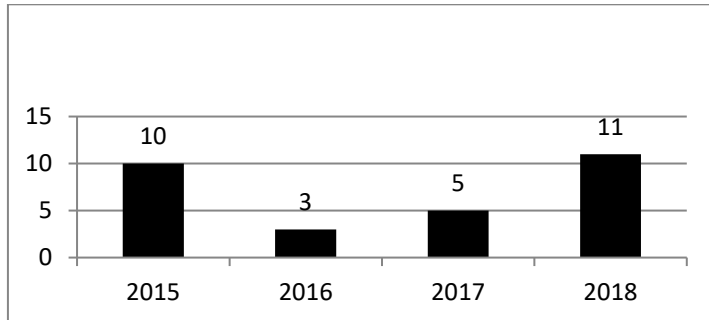
Afdoeningstermijn	Aantal klachten
0 t/m 6 weken	9
7 t/m 10 weken	2
> 10 weken	0

Tabel 1: afdoeningstermijnen 2018

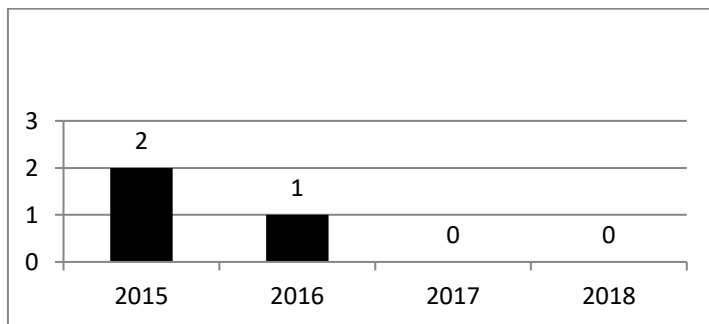
4. Vergelijking met voorgaande jaren

Vergelijking van het aantal intern en extern ingediende klachten.

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



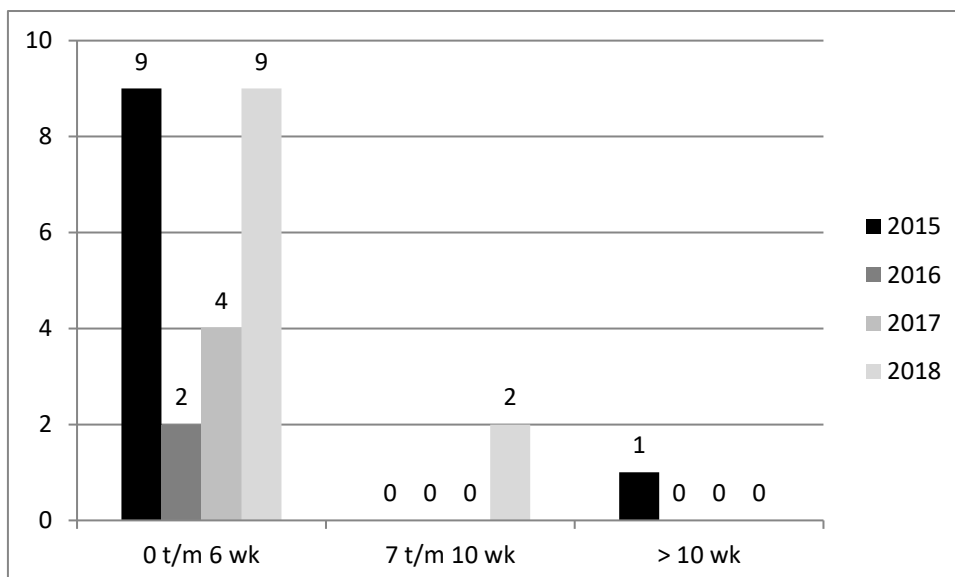
Grafiek 1: vergelijking aantal interne klachten



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

Vergelijking van de afdoeningstermijnen.

In onderstaande grafiek wordt een vergelijking weergegeven van de afdoeningstermijnen.



Grafiek 3: vergelijking afdoeningstermijnen