

Klachtenrapportage 2019 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. 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.

## 2. Overzicht klachten 2019

### *Interne klachten*

In 2019 zijn acht klachten ontvangen:

1. Klacht over het niet reageren op een e-mail over de wijze waarop de gemeente heeft bestraft en de gevolgen daarvan voor de afwatering. In een telefonisch gesprek zijn excuses aangeboden voor het niet reageren op de e-mail en zijn afspraken gemaakt over het oplossen van het probleem.
2. Klacht over het niet reageren op een melding over een verzakking van de straat. In een telefonisch gesprek zijn excuses aangeboden voor het niet reageren en zijn afspraken gemaakt over het oplossen van het probleem.
3. Klacht over het ontvangen van de evenementenvergunning nadat het evenement heeft plaatsgevonden. In een telefonisch gesprek is aangegeven dat de klacht terecht is en dat aan het eind van het evenementenseizoen wordt geëvalueerd en dat daarbij het werkproces en de capaciteit aandachtspunten zijn. Betrokkene was tevreden over de afhandeling.
4. Klacht over het niet terugbellen naar aanleiding van een melding van overlast als gevolg van de eikenprocessierups. In een telefonisch gesprek met betrokkene is uitgelegd dat het aantal meldingen zodanig hoog was dat niet iedereen binnen enkele dagen kon worden teruggebeld en dat er ook niet binnen enkele dagen actie kon worden ondernomen.
5. Klacht over het afsluiten van de IJsseldijk zonder dat dit door een aankondiging in de krant of bebording was aangegeven. Betrokkene heeft op het verzoek om telefonisch contact op te nemen niet gereageerd, waarna de klacht is afgesloten.
6. Klacht over het optreden van een medewerker van de balie. In een telefonisch gesprek zijn excuses aangeboden voor de manier waarop het contact is verlopen en is een toelichting gegeven op hoe het door de betreffende medewerker is ervaren. Tevens is de casus besproken in het werkoverleg van het team KCC.
7. Klacht over de algemene gang van zaken rond het verlenen van een omgevingsvergunning en de afhandeling van het bezwaarschrift daartegen. Het college heeft geoordeeld dat de klacht ongegrond is.
8. Klacht over de wijze waarop een consulent jeugd zich heeft opgesteld in een gesprek. Aan betrokkene is in een brief uitgelegd dat de consulent het gesprek anders heeft ervaren dan betrokkene stelt. Betrokkene wilde naar aanleiding van de klacht niet in gesprek met de gemeente.

*Externe klachten (tweedelijns behandeling)*

Als klagers niet tevreden zijn over de manier waarop hun klacht is afgehandeld, kan een klacht bij een externe instantie worden ingediend. Olst-Wijhe is voor de externe klachtbehandeling aangesloten bij de Stichting de Overijsselse Ombudsman (OO). Deze rapportage geeft tevens inzicht in de behandeling van klachten door de OO.

In 2019 is geen klacht ingediend bij de 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 gesprek wordt gepland waarin (alle) betrokkenen worden gehoord (tenzij betrokkenen aangeven dat telefonisch horen ook voldoende is). Vervolgens neemt het college een besluit over de klacht.

In 2019 is één klacht formeel afgedaan. Alle overige klachten zijn informeel afgedaan. Vier klachten zijn als terecht (gegrond) beoordeeld. Voor de overige vier klachten is geoordeeld dat er geen aanleiding is om te veronderstellen dat er onjuist is gehandeld of opgetreden (ongegrond).

*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.

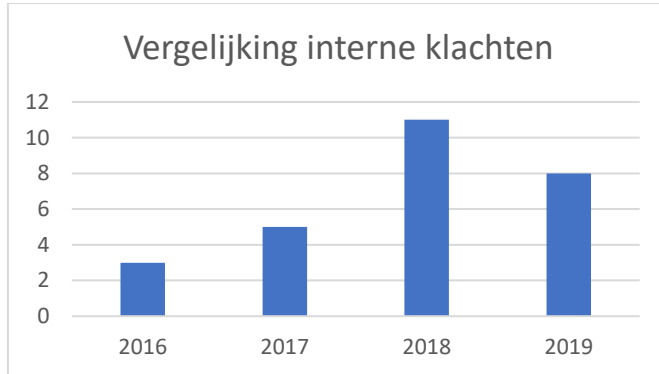
Afdoeningstermijn	Aantal klachten
0 t/m 6 weken	7
7 t/m 10 weken	0
> 10 weken	1

Tabel 1: afdoeningstermijnen 2019

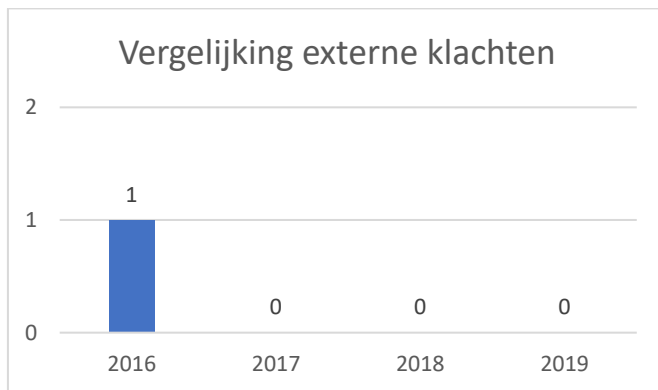
### 4. Vergelijking met voorgaande jaren

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

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



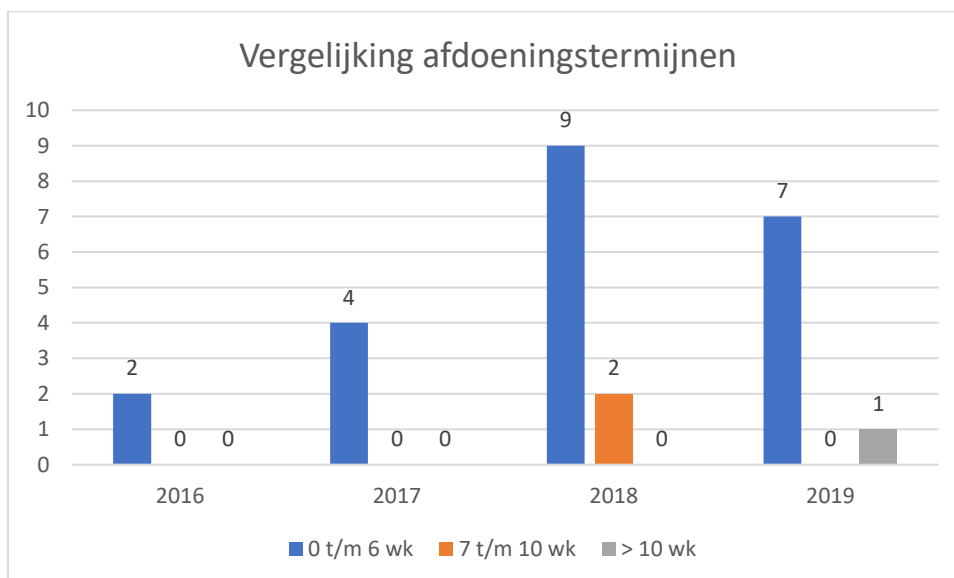
Grafiek 1: vergelijking aantal interne klachten



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

#### Vergelijking van de afdoeningstermijnen.

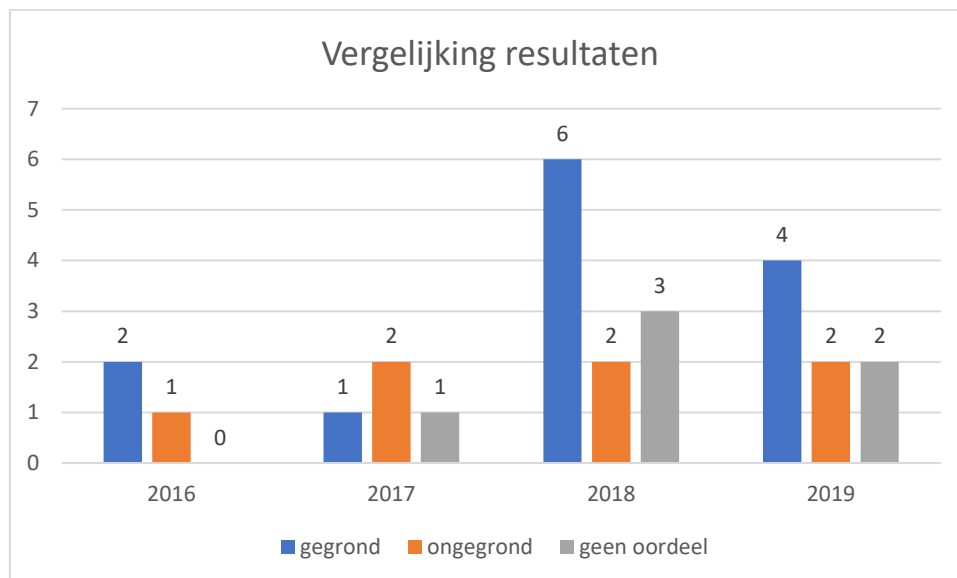
In onderstaande grafiek wordt een vergelijking weergegeven van de afdoeningstermijnen.



Grafiek 3: vergelijking afdoeningstermijnen

*Vergelijking van de resultaten*

In onderstaande grafiek wordt een vergelijking weergegeven van de resultaten van de afhandeling.



Grafiek 4: vergelijking van de resultaten