

Klachtenrapportage 2020 gemeente Olst-Wijhe

Olst-Wijhe, 18-02-21

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Overzicht klachten 2020.....	3
2.1	Interne klachten.....	3
2.2	Externe klachten (tweedelijns behandeling)	4
3	Behandeling van de klachten	5
3.1	Manier van klachtbehandeling	5
3.2	Behandeltermijnen.....	6
4	Vergelijking met voorgaande jaren	7
4.1	Vergelijking van het aantal intern en extern ingediende klachten.....	7
4.2	Vergelijking van de behandeltermijnen.....	8
4.3	Vergelijking van de resultaten	9

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 vastgelegd hoe een klacht wordt behandeld, aanvullend op de in de Awb wettelijk voorgeschreven procedure.

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 rapporteert jaarlijks aan het college en de gemeenteraad over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten.

2 Overzicht klachten 2020

2.1 Interne klachten

In 2020 zijn elf klachten ontvangen:

1. Klacht over het niet reageren op een schadeclaim. Aan betrokkene zijn excuses aangeboden voor de vertraging in de afhandeling en de schade is vergoed. Voor betrokkene was dit voldoende en was de klacht daarmee afgedaan.
2. Klacht over de manier waarop betrokkene te woord is gestaan toen zij haar rijbewijs wilde verlengen. Na telefonisch contact en contact per e-mail is met betrokkene een afspraak gemaakt voor het verlengen van het rijbewijs. Voor betrokkene was dit voldoende en was de klacht daarmee afgedaan.
3. Klacht over de afhandeling van een bezwaarschrift, omdat betrokkenen van mening waren dat zij onjuist waren voorgelicht. Het college heeft de klacht gedeeltelijk in behandeling genomen en geoordeeld dat de klacht voor dat deel ongegrond was. Deze klacht heeft een vervolg gekregen bij de Overijsselse Ombudsman. Zie paragraaf 2.2.
4. Klacht over de afhandeling van een bezwaarschrift, omdat betrokkenen van mening waren dat zij onjuist waren voorgelicht. Het college heeft de klacht gedeeltelijk in behandeling genomen en geoordeeld dat de klacht voor dat deel ongegrond was. Deze klacht heeft een vervolg gekregen bij de Overijsselse Ombudsman. Zie paragraaf 2.2.
5. Klacht over de (procedure voor) het verlenen van een omgevingsvergunning. In een telefonisch gesprek heeft betrokkene aangegeven waarom hij het oneens is met een verleende vergunning. Aan betrokkene is – op verzoek- schriftelijk uitgelegd dat hiervoor de bezwarenprocedure had moeten worden gevolgd. Ook zijn enkele vragen die betrokkene had beantwoord. De klacht is daarmee afgedaan.
6. Klacht over de manier waarop de eikenprocessierups werd bestreden en het niet terugbellen over klachten hierover. Uit navraag bleek dat er geen terugbelverzoek was gemaakt, waardoor de betrokken medewerker niet kon weten dat er een terugbelverzoek was. Dit is aan de orde gesteld bij

het KCC. Aan betrokkene zijn excuses aangeboden. Voor betrokkene was dit voldoende en was de klacht daarmee afgedaan.

7. Klacht over gebrekkige communicatie over werkzaamheden aan de riolering. In een telefonisch gesprek zijn excuses aangeboden aan betrokkene en is toegezegd om een volgende keer beter af te stemmen. Voor betrokkene was dit voldoende en was de klacht daarmee afgedaan.
8. Klacht over het niet ontvangen van een beslissing op een bezwaarschrift tegen een mededeling dat er vergunningvrij een schuur kon worden geplaatst. Betrokkene diende de klacht namens een familielid in. Op basis van de informatie in het archief kon geconcludeerd worden dat de beslissing op het bezwaarschrift wel was verzonden. Waar het fout was gegaan was niet meer te achterhalen. Daarnaast waren betrokkenen het inhoudelijk niet mee eens met de situatie dat er vergunningvrij mocht worden gebouwd. Na een toelichting over welke mogelijkheden betrokkenen nog hadden, hebben zij aangegeven de klacht niet verder door te zetten.
9. Klacht over de informatievoorziening over deelname aan de lotingsprocedure voor een kavel. Aan betrokkene is toegelicht hoe door digitalisering van het lotingsproces er een voetnoot in het digitale formulier was weggevallen waardoor de informatie op het digitale formulier niet meer geheel in lijn was met de overige informatievoorziening. Aan betrokkene is toegelicht hoe de situatie kon ontstaan en uit coulance zijn de inschrijvingskosten terugbetaald.
10. Klacht over de geboden ondersteuning door een jeugdconsulent. De klacht was ten tijde van het maken van dit jaarverslag nog in behandeling.
11. Klacht over de geboden ondersteuning door een jeugdconsulent. De klacht was ten tijde van het maken van dit jaarverslag nog in behandeling.

2.2 Externe klachten (tweedelijns behandeling)

Als betrokkenen niet tevreden zijn over de manier waarop hun klacht is behandeld, 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 klachtenrapportage geeft ook inzicht in de behandeling van klachten door de OO.

In 2020 zijn drie klachten ingediend bij de Stichting de Overijsselse Ombudsman:

1. Klacht over de afhandeling van een bezwaarschrift, omdat betrokkenen van mening waren dat zij onjuist waren voorgelicht. De Overijsselse Ombudsman heeft geoordeeld dat de klacht gegrond is. Naar aanleiding van dit oordeel heeft het college excuses aangeboden aan betrokkenen voor de verwarring die is ontstaan vanwege het gebrek aan verslaglegging waardoor niet meer te achterhalen was wat er exact besproken was. De werkwijze voor wat betreft verslaglegging is aangepast om te voorkomen dat een dergelijke situatie zich nogmaals voor doet.
2. Klacht over de afhandeling van een bezwaarschrift, omdat betrokkenen van mening waren dat zij onjuist waren voorgelicht. De Overijsselse Ombudsman heeft geoordeeld dat de klacht gegrond is. Naar aanleiding van dit oordeel heeft het college excuses aangeboden aan betrokkenen voor de verwarring die is ontstaan vanwege het gebrek aan verslaglegging waardoor niet meer te achterhalen was wat er exact besproken was. De werkwijze voor wat betreft verslaglegging is aangepast om te voorkomen dat een dergelijke situatie zich nogmaals voor doet.
3. Klacht over de manier waarop gecommuniceerd is door een jeugdconsulent, de geboden ondersteuning voor het gezin en de waarschuwing die door de gemeente aan betrokkene is gegeven voor zijn gedraging in de spreekkamer¹. De klacht was ten tijde van het maken van dit jaarverslag nog in behandeling.

¹ De voorafgaande interne klacht dateert van 2019 en is daarom niet in het overzicht in paragraaf 2.1 te vinden.

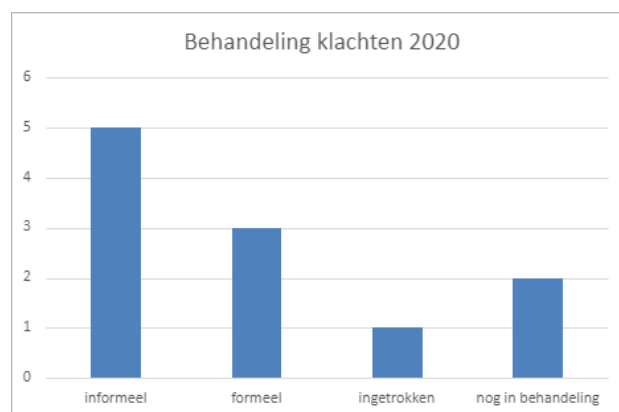
3 Behandeling van de klachten

3.1 Manier van klachtbehandeling

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).

Een enkele keer geven betrokkenen aan dat zij een besluit van het college willen over de klacht. De klacht wordt dan formeel volgens de Klachtenregeling behandeld. Dat betekent dat er – indien nodig - een gesprek wordt gepland waarin (alle) betrokkenen worden gehoord (tenzij betrokkenen aangeven dat telefonisch horen ook voldoende is). Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt die voor wederhoor aan alle partijen worden voorgelegd. Vervolgens neemt het college een besluit over de klacht.

Onderstaande grafiek geeft de manier van behandeling weer:



Grafiek 1: behandeling klachten 2020

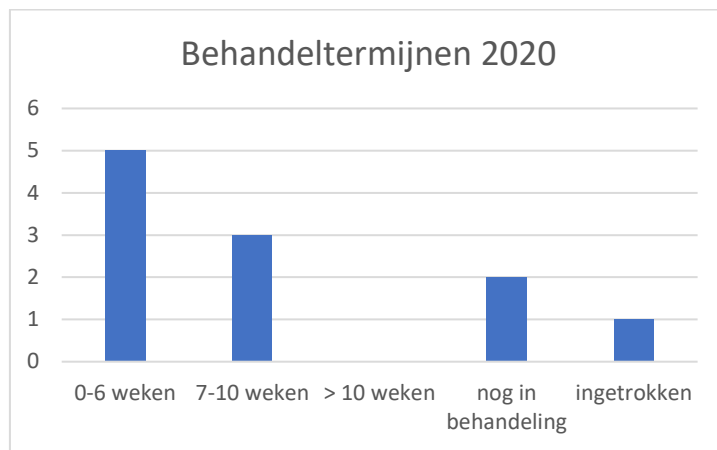
Onderstaande grafiek geeft de resultaten van de behandeling weer:



Grafiek 2: resultaten behandeling klachten in 2020

3.2 Behandeltermijnen

Artikel 9:11 van de Awb bepaalt dat een klacht binnen een termijn van zes weken moet worden behandeld. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. In onderstaande grafiek worden de behandeltermijnen weergegeven.

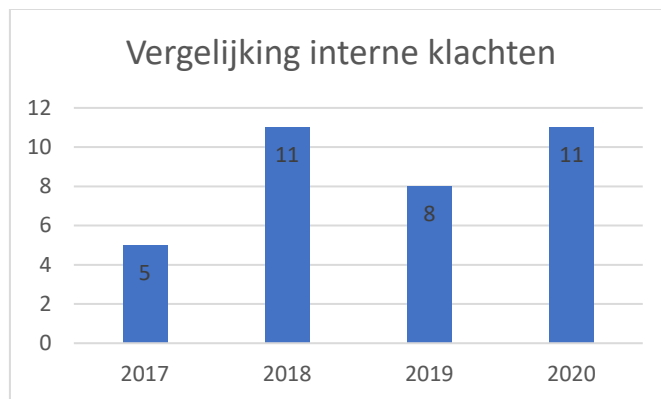


Grafiek 3: behandeltermijnen 2020

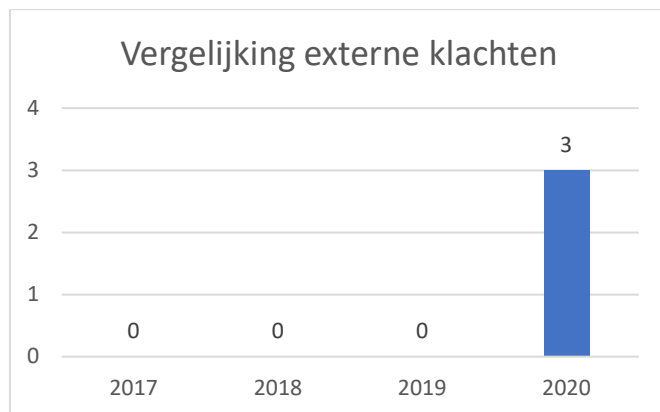
4 Vergelijking met voorgaande jaren

4.1 Vergelijking van het aantal intern en extern ingediende klachten

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



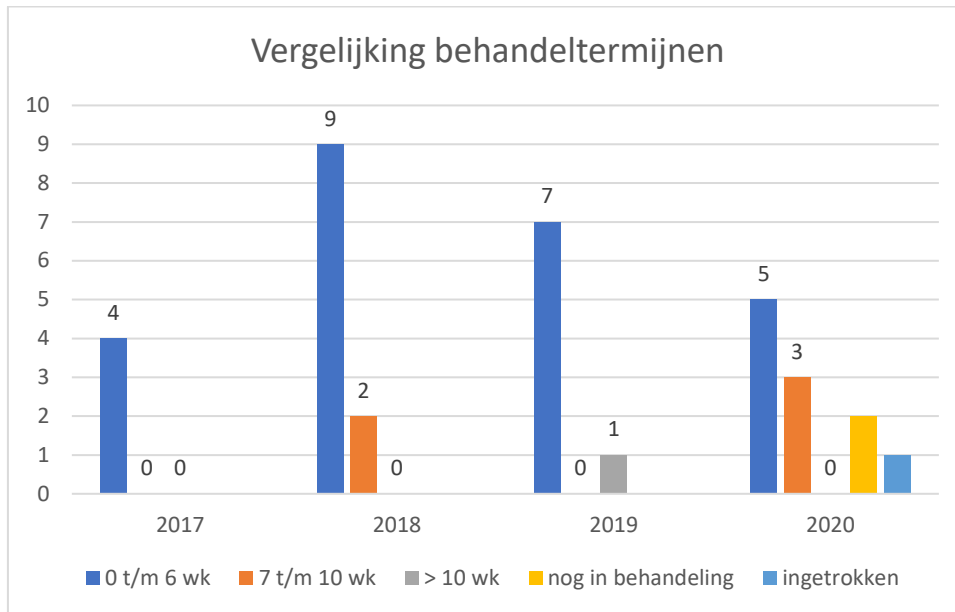
Grafiek 4: vergelijking aantal interne klachten



Grafiek 5: vergelijking aantal externe klachten (ingediend bij de OO)

4.2 Vergelijking van de behandeltermijnen

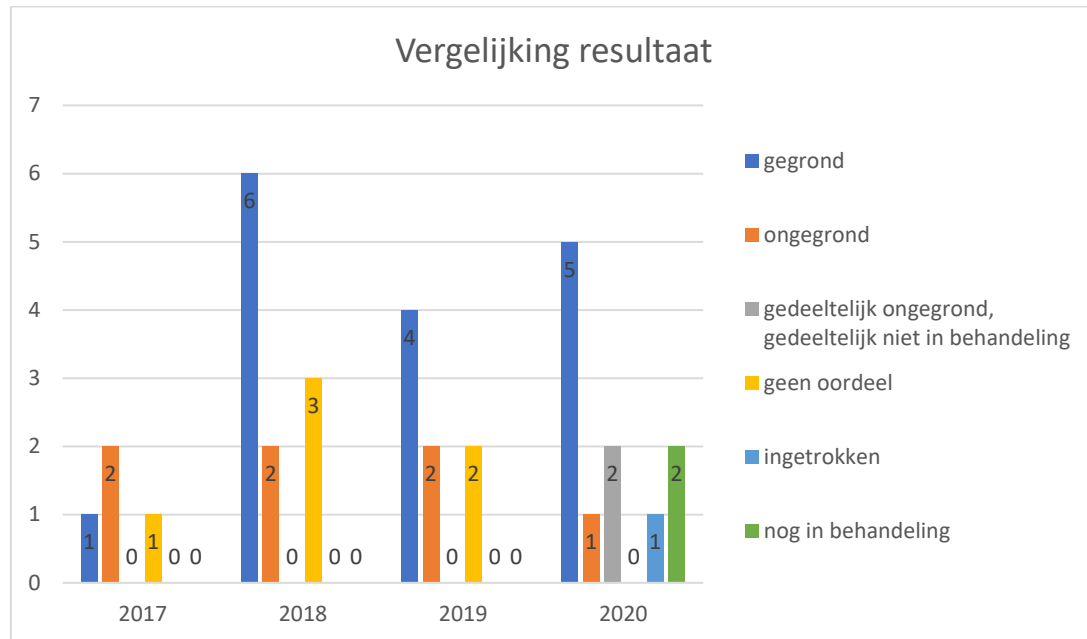
In onderstaande grafiek wordt een vergelijking weergegeven van de behandeltermijnen.



Grafiek 6: vergelijking behandeltermijnen

4.3 Vergelijking van de resultaten

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



Grafiek 7: vergelijking van de resultaten