

# Klachtenrapportage 2021 gemeente Olst-Wijhe

Olst-Wijhe

## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Overzicht klachten 2021 .....	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.....	7
4	Vergelijking met voorgaande jaren .....	8
4.1	Vergelijking van het aantal intern en extern ingediende klachten .....	8
4.2	Vergelijking van de behandeltermijnen.....	9
4.3	Vergelijking van de resultaten .....	10

## 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 2021

### 2.1 Interne klachten

In 2021 zijn twaalf klachten ontvangen:

1. Klacht over de werkwijze van een toezichthouder. Na een gesprek waarin de werkwijze van de toezichthouder is uitgelegd, is de klacht ingetrokken.
2. Klacht over een besluit om een tegemoetkoming toe te kennen. Na meerdere verzoeken om contact is aan betrokkene meegedeeld de klacht niet wordt behandeld omdat betrokkene niet reageert op meerdere uitnodigingen voor een gesprek over de klacht.
3. Klacht over een gesprek met een Wmo-consulent. In een telefonisch gesprek met betrokkene is uitgelegd in welke context en waarom de diverse vragen werden gesteld door de Wmo-consulent. Voor betrokkene was dit voldoende en was de klacht daarmee afgedaan.
4. Klacht over de besluitvorming over handhavingsverzoeken. Het college besloot de klacht niet in behandeling te nemen, omdat sprake was van besluitvorming waartegen bezwaar en beroep kon worden ingediend.
5. Klacht over de medewerking van een medewerker van team Leefomgeving in een vergunningsprocedure. Het college besloot de klacht gegrond te verklaren voor wat betreft het niet voldoende communiceren van de afwezigheid van de betreffende medewerker. Het college besloot dat er voldoende duidelijkheid is gegeven over de besluitvorming en verklaarde dat deel van de klacht ongegrond.
6. Klacht over het niet terugbellen door een medewerker van team Leefomgeving. Uit navraag bleek dat er wel tussendoor meerdere keren is geprobeerd om betrokkene te bereiken en dat de voicemail van betrokkene was ingesproken. Na telefonisch contact met betrokkene gaf deze aan dat de klacht daarmee was afgedaan.
7. Klacht over vermeende toezeggingen door een medewerker van team Leefomgeving. Het college besloot de klacht gegrond te verklaren voor wat betreft het niet binnen de toegezegde termijn geven

van een reactie. Het college besloot dat er geen aanleiding was om te veronderstellen dat de medewerker foutieve informatie had verstrekt of toezeggingen had gedaan en verklaarde dat deel van de klacht ongegrond.

8. Klacht over het niet reageren op een vraag over een kavel. In een telefonisch gesprek met betrokkene zijn excuses aangeboden en is uitgelegd wat de reden voor het niet reageren was. Betrokkene gaf daarop aan de klacht in te trekken onder de voorwaarde dat hij alsnog op korte termijn een reactie zou ontvangen.
9. Klacht over het afwijzen van een aanvraag om een WMO-voorziening. Het college besloot de klacht gegrond te verklaren voor wat betreft het niet nakomen van de toezegging om contact op te nemen met betrokkene. Het college besloot de klacht voor het overige niet in behandeling te nemen omdat sprake was van besluitvorming waartegen bezwaar en beroep kon worden ingediend.
10. Klacht over het niet ontvangen van een reactie op een melding openbare ruimte. Na een telefonisch gesprek met klager bleek dat er (over een ander onderwerp dan waarover geklaagd werd) in het verleden afspraken zijn gemaakt met betrokkene waar hij de gemeente zelf ieder jaar op moet wijzen. Met betrokkene zijn afspraken gemaakt over het oplossen van beide problemen. De klacht is daarmee afgedaan.
11. Klacht over een gesprek met een Wmo-consulent. In een telefonisch gesprek met betrokkene is uitgelegd in welke context en waarom de diverse vragen werden gesteld door de Wmo-consulent. Voor betrokkene was dit voldoende en was de klacht daarmee afgedaan.
12. Klacht over een medewerker van team Maatschappelijke Ontwikkelingen over het niet-nakomen van de afspraak om een toegekende subsidie uit te betalen. De klacht was ten tijden van het maken van het 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 2021 zijn geen klachten ingediend bij de Stichting de Overijsselse Ombudsman.

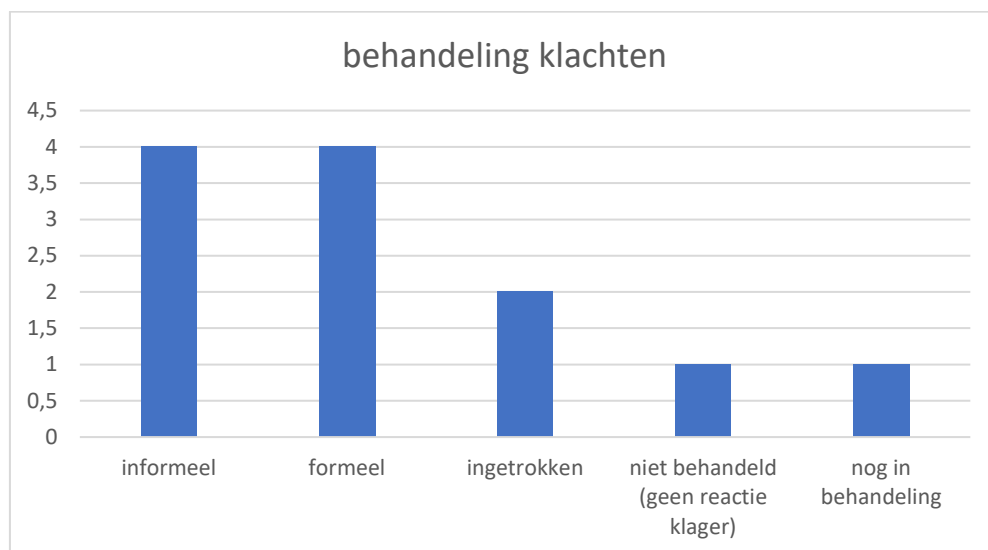
## 3 Behandeling van de klachten

### 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).

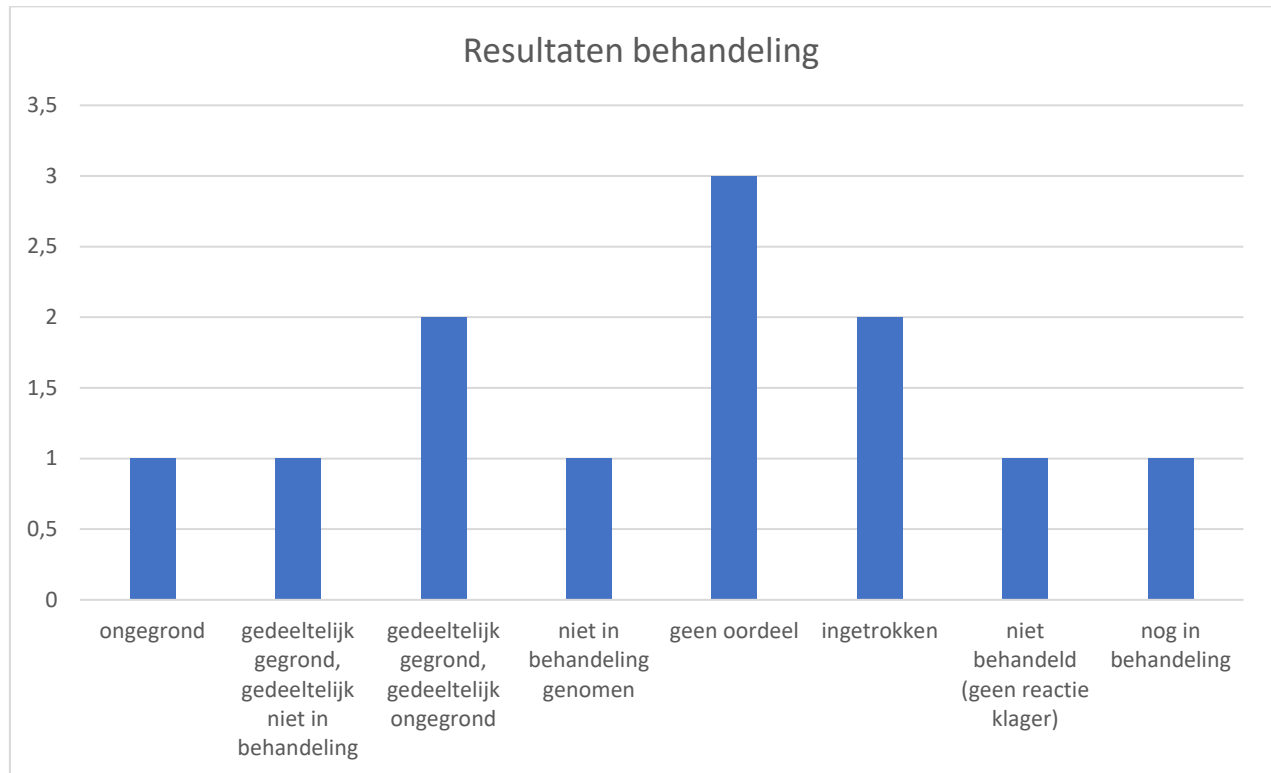
Een enkele keer geven betrokkenen aan dat zij een besluit van het college willen over de klacht. De klacht wordt dan formeel volgens de Klachtenregeling behandeld. Dat betekent dat er – indien nodig - een gesprek wordt gepland waarin (alle) betrokkenen worden gehoord (tenzij betrokkenen aangeven dat 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 2021

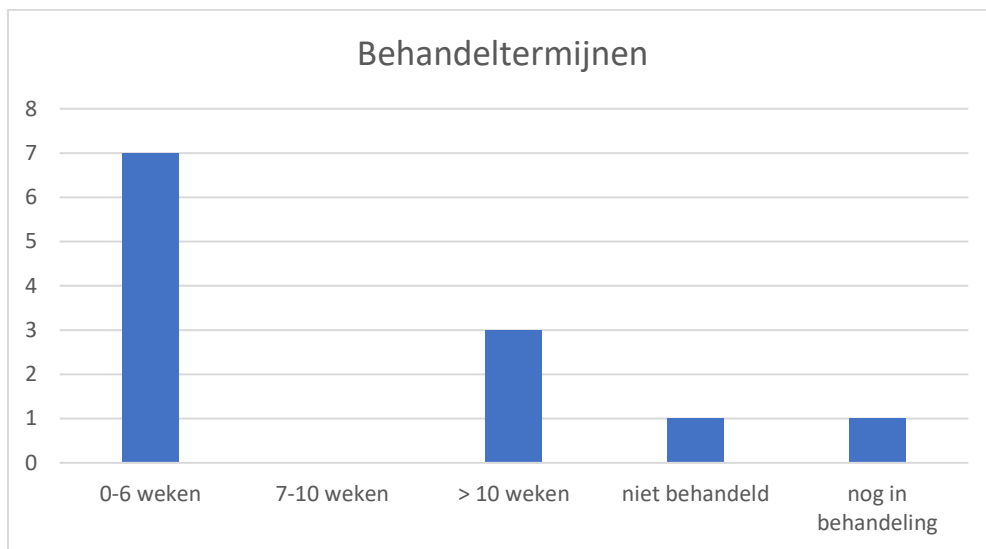
Onderstaande grafiek geeft de resultaten van de behandeling weer:



Grafiek 2: resultaten behandeling klachten in 2021

## 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.

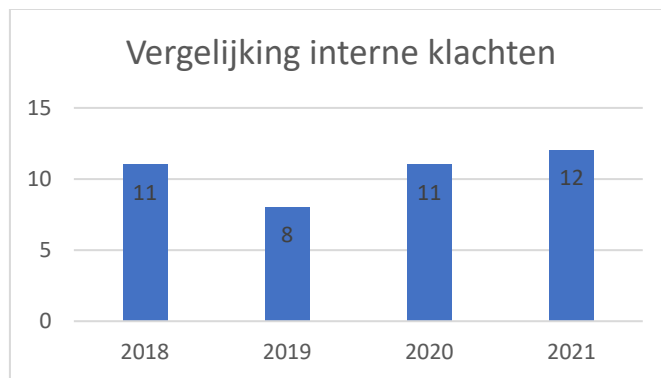


Grafiek 3: behandeltermijnen 2021

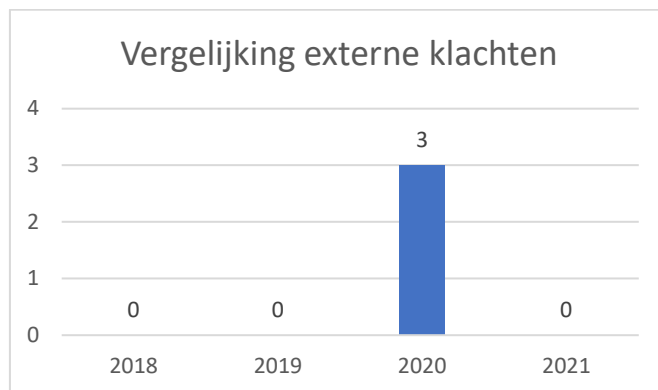
## 4 Vergelijking met voorgaande jaren

### 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

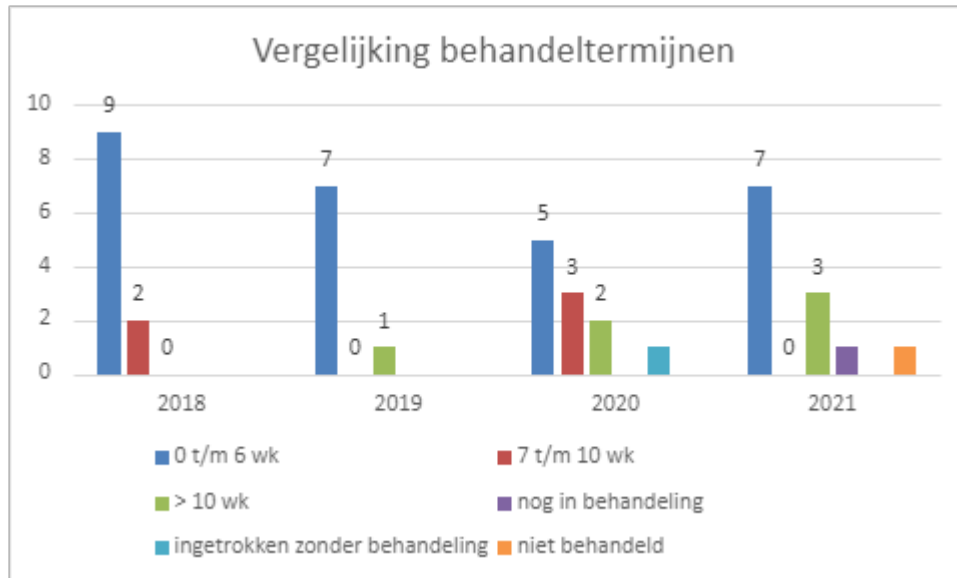


Grafiek 5: vergelijking aantal externe klachten (ingediend bij de OO)



## 4.2 Vergelijking van de behandeltermijnen

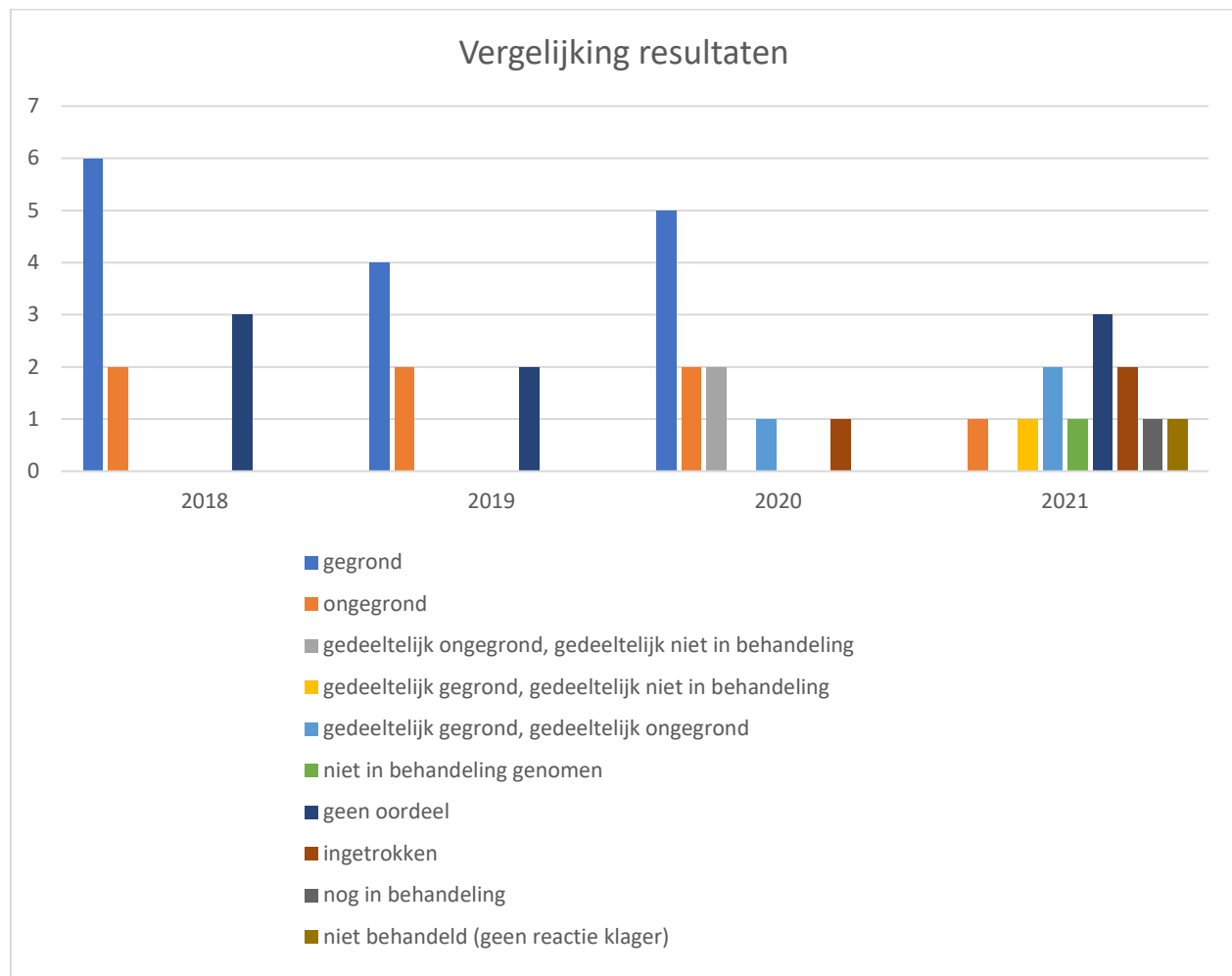
In onderstaande grafiek wordt een vergelijking weergegeven van de behandeltermijnen.



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