



Jaarverslag klachtbehandeling gemeente Raalte 2020

Inhoud

Samenvatting	2
1 Inleiding	3
2 Actiepunten/leerpunten	4
3 Aandachtspunten/opvalpunten:	5
4 Klachtencoördinatoren	5
5 De Overijsselse Ombudsman	5
5.1 Deelnemer	5
5.2 Behoorlijkheidsvereisten	6
6 Overzicht klachtenregistratie 2020	6
7 Rubricering klachten	7
8 Vergelijking met afgelopen jaren	7
9 Aard van de klachten	8

Samenvatting

In het jaar 2020 zijn er 26 klachten geregistreerd. Het aantal klachten dat in 2020 is geregistreerd, is in vergelijking met het jaar daarvoor toegenomen van 22 naar 26 klachten. Van de klachten zijn er 20 gegrond, 0 gedeeltelijk gegrond, 3 ongegrond en 2 anders afgehandeld en 1 klacht staat nog open.

In het jaar 2020 zijn 20 klachten binnen de termijn en 5 buiten de termijn afgehandeld. Het aantal klachten dat binnen de termijn is afgehandeld, is vergeleken met vorig jaar toegenomen van 74% naar 80%. Er wordt vaak meer dan één soort klacht per keer ingediend (9).

Dit jaarverslag gaat over de klachten in de zin van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht. Het meest beklagde domein is domein Ruimte met 9 klachten. De Overijsselse Ombudsman heeft 4 klachten over de gemeente Raalte ontvangen. Van deze klachten zijn er 3 doorgestuurd naar de gemeente Raalte voor een eerste behandeling.

Aantal klachten 2020	26
Gegrond	20
Gedeeltelijk gegrond	0
Ongegrond	3
Anders afgehandeld (ingetrokken/ niet ontvankelijk)	2
Openstaande klachten	1
Binnen de termijn	20
Buiten de termijn	5
Meer dan één soort klacht/overige	9
Het meest beklagde domein: domein Ruimte	9
Overijsselse Ombudsman	4
De door de Overijsselse Ombudsman doorgestuurde klachten voor 1 ^e behandeling	3

1 Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling/afhandeling van klachten in 2020 op grond van de Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte. De Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Verordening klachtbehandeling gemeente Raalte (hierna: klachtenverordening) wordt elk jaar een overzicht gegeven van het aantal in het afgelopen jaar ingediende klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen en/of de leereffecten voor zover van toepassing naar aanleiding van de klachtbehandeling.

Onder een klacht wordt verstaan: "een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in bepaalde aangelegenheden jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen". In de praktijk is een klacht een uiting van onvrede van een burger over een gedraging van een bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Een klacht kan worden ingediend door eenieder (bijv. natuurlijke personen, rechtspersonen en andere entiteiten zoals ondernemingsraden).

Het jaarverslag bevat procesinformatie over de klachten die in het jaar 2020 zijn ingediend en/of geregistreerd over de gemeente Raalte. Het college zal nog een besluit nemen inzake te nemen verbetermaatregelen naar aanleiding van de informatie van dit jaarverslag.

2 Actiepunten/leerpunten

Naar aanleiding van de ingediende klachten zijn de volgende actiepunten/verbeterpunten ingezet:

- In de toekomst zullen de cliënten beter ingelicht worden over wetswijzigingen en welke specifieke afwegingen zijn gemaakt. Daarnaast wordt de mogelijkheid en wenselijkheid bekeken of de indicaties die gebaseerd zijn op de oude regelgeving, opnieuw onderzocht moeten worden (zie hfst. 9 klacht 2 domein Sociaal);
- De ervaring met de dienstverlening is met de medewerkers in het domein geëvalueerd en uitgebreid besproken (zie hfst. 9 klacht 3 domein Sociaal);
- De opmaak van de uitkeringspecificatie is aangepast (zie hfst. 9 klacht 4 domein Sociaal);
- De externe partners nogmaals verzoeken om indien zij een afwezigheidsassistent krijgen op een verzonden mail (en de afwezigheid geruime tijd duurt) deze mail naar het sociaal loket te mailen. Meer tijd en aandacht besteden aan overdracht bij langdurig afwezigheid (zie hfst. 9 klacht 1 domein Sociaal);
- Het proces om brieven te verzenden is aangepast om de kans op herhaling van onjuiste adressering te voorkomen. Contact is opgenomen met degene voor wie de informatie was bedoeld. Datalek is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (zie hfst. 9 klacht 5 domein Sociaal);
- Nog beter de afhandeling van de zaken in de esuite bijhouden/checken. De gevraagde checklist is alsnog verzonden aan klager (zie hfst. 9 klacht 10 domein Beheer);
- Excuses zijn aangeboden en uitgelegd waarom de preventieve bestrijding van processierupsen op een vroeger tijdstip start (zie hfst. 9 klacht 11 domein Beheer);
- De bomenploeg is langs geweest om een boom te snoeien. Vervolgpunt: Meer controle over de planning krijgen en toezeggingen ruim aanhouden (zie hfst. 9 klacht 13 domein Beheer);
- Medewerker is aangesproken. Voortaan de behoefte inplannen en/of rekening hiermee houden (zie hfst. 9 klacht 14 domein Beheer);
- Spreken over hoe de medewerkers overkomen bij klanten en inwoners (zie hfst. 9 klacht 12 domein Beheer);
- Nadrukkelijk het proces schetsen dat nodig is om een inhoudelijke reactie te kunnen geven op het verzoek van klager. Nagaan bij de initiatiefnemer of het geschetste proces voor hem voldoende helder is en concrete afspraken maken over het vervolg (zie hfst. 9 klacht 15 domein Ruimte);
- Bereikbaarheid en communicatie zijn belangrijke punten voor het domein. Onderlinge vervanging bij afwezigheid komt nadrukkelijk terug binnen het clusteroverleg (zie hfst. 9 klacht 18 domein Ruimte);
- Er had gecommuniceerd moeten worden dat de notitie van uitgangspunten pas enkele weken later kon worden toegestuurd door een extra processtap. Excuses zijn aangeboden voor het feit dat dit niet is gecommuniceerd (zie hfst. 9 klacht 17 domein Ruimte);
- Vanuit de gemeente is er onvoldoende op toegezien dat klager op de hoogte wordt gehouden van de voortgang en het antwoord op zijn vragen. Het domein neemt deze lessen ter harte en heeft inmiddels maatregelen genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen (zie hfst. 9 klacht 20 domein Ruimte);
- Het moet helder zijn waar klachten over de kavelruil thuishoren, dat de kavelruil coördinator alleen een tussenpersoon is en dat de deelnemers aan de kavelruil ook nog zelf een onderzoeksplicht hebben. De samenloop met de aanschrijving vanuit handhaving was nog wel een belangrijk aandachtspunt en gaf veel meer inzicht in de oorsprong/aanleiding van de klacht (zie hfst. 9 klacht 21 domein Ruimte);
- Er zal erop worden toegezien dat de uitvoering van het toegezegde akoestisch onderzoek voortvarend wordt uitgevoerd en dat hierover wordt gecommuniceerd (zie hfst. 9 klacht 17 domein Ruimte);
- Rectificatie is geplaatst in de krant (zie hfst. 9 klacht 19 domein Ruimte);
- Om onbedoelde boosheid en onrust in de toekomst te voorkomen, de (zeer) bijzondere feiten en omstandigheden, die kunnen spelen bij het opleggen van een sanctie in voorkomende situaties, beter mee laten wegen. Ook beter toelichten welke specifieke afwegingen zijn gemaakt om de sanctie wel of niet gestand te houden. Begrip in plaats van onrust creëren bij inwoners (zie hfst. 9 klacht 16 domein Ruimte).

3 Aandachtspunten/opvalpunten:

- Het ontbreken van een professionele klachtbehandeling;
- Gebrek aan kennis over hoofdstuk 9 van het Algemene wet bestuursrecht;
- Het niet duidelijk zijn wie de klachtbehandelaar en/of vervanger is tijdens de vakantieperiode;
- Niet duidelijk zijn voor de inwoners hoe een klacht en/of melding over geluidsoverlast ingediend moet worden;
- Het niet nakomen van toezeggingen en het niet communiceren over de voortgang van een zaak;
- Een gewaardeerd partner te zijn voor onze inwoners bij de afhandeling van een klacht.
- Simultaan met het afhandelen van klachten is het van belang om aandacht te besteden aan de leerpunten/actiepunten.

4 Klachtencoördinatoren

Er zijn in de gemeente Raalte twee klachtencoördinatoren:

- De heer B. Bolink
- Mevrouw mr. M. Eind-Anthony

De klachtencoördinatoren zijn belast met:

- Het registreren van mondelinge en schriftelijke klachten,
- Het beoordelen of er sprake is van een klacht vallende onder hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,
- Het ter hand stellen van klaagschriften aan de ambtenaar of het bestuursorgaan welke belast is met afhandeling van de klacht,
- Het bewaken van de voortgang van de afhandeling van de klacht,
- Het jaarlijks rapporteren over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten.

5 De Overijsselse Ombudsman

5.1 Deelnemer

De gemeente Raalte is aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman. Mocht klager over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente niet tevreden zijn, dan kan klager zijn klacht ter beoordeling voorleggen aan de Overijsselse Ombudsman. Die stelt dan opnieuw een onderzoek in naar de klacht. Een klacht dient eerst door de gemeente te zijn behandeld voordat de Overijsselse Ombudsman een klacht van de gemeente Raalte in tweede instantie in behandeling neemt.

In het jaar 2020 heeft de Overijsselse Ombudsman 4 klachten ontvangen over de gemeente Raalte.

Er zijn 3 klachten doorgestuurd aan de gemeente Raalte aangezien deze klachten nog niet door de gemeente in eerste instantie zijn behandeld. 1 klacht is niet verder behandeld door de Overijsselse Ombudsman.

In het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman wordt nogmaals aandacht gevraagd voor professionele klachtbehandeling. Daarnaast merkt de Overijsselse Ombudsman o.a. op dat het van belang is dat de gemeente een uitgewerkte visie heeft op het gebied van klachtmanagement en dat deze is vertaald naar, voor alle betrokkenen, helder beleid. Ook geeft de Overijsselse Ombudsman aan dat de gemeenten wellicht in de periodiek gemeentelijke advertenties en op de website vaker en duidelijk aangeven dat het voor de burgers mogelijk is om klachten in te dienen en hoe dat in z'n werk gaat.

Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman is te vinden op de website van de Overijsselse Ombudsman (www.overijsselseombudsman.nl). Het postadres van het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman is postbus 140, 8100 AC Raalte. tel. nummer: 0572-352687.

5.2 Behoorlijkheidsvereisten

De Nationale Ombudsman heeft samen met de gemeentelijke ombudsmannen sinds januari 2012 nieuwe behoorlijkheidsnormen in gebruik genomen. De behoorlijkheidsnormen die de Nationale Ombudsman samen met de gemeentelijke ombudsmannen hebben opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen. De ombudsmannen gebruiken ze achteraf als toetsingskader. De behoorlijkheidsnormen zijn ook het toetsingskader van de Overijsselse Ombudsman.

Voor de overheid zijn de normen een referentiepunt bij het uitvoeren van hun taak. Centraal staat bij het werk van de ombudsman de vraag of burgers behoorlijk behandeld zijn. De burger mag ervan uitgaan dat hij te maken heeft met een behoorlijke overheid. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijkheid
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

De behoorlijkheidsvereisten zijn te vinden als bijlage bij het protocol van de Overijsselse Ombudsman op de website (www.overijsselseombudsman.nl).

6 Overzicht klachtenregistratie 2020

	2020							
Domein	ontvangen	af	gegrond verklaard	ongegron d verklaard	ged. gegrond	anders	binnen	buiten
							termijn	termijn
Ruimte	9	9	8	1	0	0	6	3
Beheer	7	7	6	0	0	1	7	0
Publiek	2	2	1	0	0	1	1	1
Bedrijfsvoering	0	0	0	0	0	0	0	0
Sociaal	8	7	5	2	0	0	6	1
Samenleving	0	0	0	0	0	0	0	0
Bestuur	0	0	0	0	0	0	0	0
Overige	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	26	25	20	3	0	2	20	5

In het jaar 2020 zijn er 26 klachten geregistreerd. Van de klachten zijn er 20 gegrond verklaard, 3 ongegrond, en 2 klachten zijn anders afgehandeld (ingetrokken en niet ontvankelijk) en 1 klacht staat nog open. Uit het overzicht blijkt dat het meest beklagde domein is domein Ruimte met 9 klachten. In het jaar 2020 was Domein Sociaal met 7 klachten het meest beklagde team.

Voor de afhandeling van de klachten staan termijnen. Een klacht moet binnen 6 weken worden afgehandeld. Deze termijn kan eventueel met 4 weken worden verlengd. In het jaar 2020 zijn er 20 klachten binnen de termijn en 5 buiten de termijn afgehandeld. Het aantal klachten dat binnen de termijn is afgehandeld, is vergeleken met vorig jaar gestegen van 74% naar 80%.

Het is van belang om vooral bij een klachtenprocedure, waar het handelen van de gemeente al ter discussie staat, de wettelijke afhandelingstermijn in acht te nemen. Hoe eerder een klacht wordt opgepakt hoe minder werk de klachtbehandelaar er mee heeft.

7 Rubricering klachten

	Categorie I: aard van de klacht	2018	2019	2020
1	Onjuiste behandeling	4	4	6
2	Onzorgvuldig omgang met gegevens van burger	2	1	3
3	Het verstrekken van verkeerde/onvoldoende informatie	0	2	2
4	Geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen	3	3	4
5	Meer dan één soort klacht/overige	10	12	9
6	Niet op tijd	1	0	2
Totaal		20	22	26

Wat opvalt, is dat de klachten over onjuiste behandeling en over onzorgvuldig omgang met gegevens van burgers zijn toegenomen. Daarnaast valt op dat klager minder vaak meer dan één soort klacht of andere soorten klachten indient. Alle klachten zijn via de mail en/of onze website binnengekomen.

8 Vergelijking met afgelopen jaren

	2018	2019	2020
Gegrond	8	9	20
Ongegrond	8	9	3
Ged. gegrond	0	1	0
Anders/overige	4	1	2
Openstaand	0	2	1
Totaal	20	22	26

Wat opvalt, is dat het aantal geregistreerde klachten in het jaar 2020 is toegenomen ten opzichte van het jaar 2019 (van 22 naar 26). Tevens worden meer klachten gegrond verklaard (9 naar 20) en minder klachten ongegrond (9 naar 3).

9 Aard van de klachten

Hieronder een beknopt overzicht van de ontvangen klachten:

1. Klacht inzake de late afhandeling van een aanvraag inzake verlenging PGB (domein Sociaal);
2. Ongelijke tarieven die PGB-zorgverleners ontvangen en de gebrekkige informatievoorziening over de tariefswijziging (domein Sociaal);
3. De manier hoe klager door de gemeente telefonisch is behandeld (domein Sociaal);
4. Via het leesvenster was zichtbaar dat er een uitkeringsspecificatie in een envelop zat (domein Sociaal);
5. Het meesturen van vertrouwelijke stukken van anderen met de post aan verkeerde geadresseerden (domein Sociaal);
6. Klacht over de procedure voor het aanvragen van een beschikking. Er wordt niet naar de aanvraag gekeken maar naar de regels (domein Sociaal);
7. Klager heeft moeite mee dat zijn uitkering is ingetrokken (domein Sociaal);
8. Contact met de contactpersoon verloopt niet goed en de afspraken worden niet nagekomen (domein Sociaal);
9. De werkwijze van de gemeente bij adressenonderzoek (domein Publiek 2x);
10. Het niet reageren op herhaald verzoek inzake een checklist van de kap van gemeentelijke bomen (domein Beheer);
11. Klacht over het tijdstip en het lawaai bij het bestrijden van processie rupsen (domein Beheer 3x);
12. Het onopgelost laten van klachten inzake schade aan een auto op gemeenteground en aangeven dat de klacht afgehandeld is (domein Beheer);
13. De manier hoe de gemeente omgaat met klachten inzake bomenonderhoud (domein Beheer);
14. Klacht inzake het wildplassen door een medewerker van de gemeente (domein Beheer);
15. Het afwimpelen en/of tegenwerken van klager bij een verzoek om een nieuwe locatie voor een woonwagenkamp (domein Ruimte 2x);
16. De werkwijze van de Boa's bij het opleggen van sancties (domein Ruimte);
17. Het niet nakomen van toezeggingen inzake geluidsonderzoek en het niet communiceren dat een procesafpraak lang kan duren (domein Ruimte);
18. Het niet reageren op een terugbelverzoek (domein Ruimte);
19. Het oneigenlijk gebruikmaken van het woonadres van klager (domein Ruimte);
20. Het niet beantwoorden van mails inzake illegale bouwwerken en/of andere activiteiten (domein Ruimte);
21. Het niet volledig informeren van klager door de kavelruil coördinator over de aanwezigheid van een houtwal op een door klager verworven perceel (domein Ruimte);
22. Het gebrek aan voortvarendheid inzake een geluidsonderzoek. Het niet ondernemen van acties inzake geluidsaspecten naar aanleiding van een bezwaarschrift (domein Ruimte);