



Jaarverslag klachtbehandeling gemeente Raalte 2022

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1 Inleiding	3
2 Aard van de klachten	3
3 Actiepunten/Leerpunten	4
4 Aandachtspunten/zorgpunten:	5
5 Klachtencoördinatoren	5
6 De Overijsselse Ombudsman	6
<i>6.1 Deelnemer</i>	<i>6</i>
<i>6.2 Behoorlijkheidsvereisten</i>	<i>6</i>
7 Overzicht klachtenregistratie 2022	7
8 Rubricering klachten	8
9 Vergelijking met afgelopen jaren	8

Samenvatting

Dit jaarverslag gaat over de klachten in de zin van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht.

In het jaar 2022 zijn er 39 klachten geregistreerd. Het aantal klachten dat in 2022 is geregistreerd, is in vergelijking met het jaar daarvoor toegenomen van 19 naar 39 klachten. Van de 39 geregistreeerde klachten, zijn 17 klachten gegrond, 2 klachten gedeeltelijk gegrond en 17 klachten ongegrond verklaard. 2 klachten zijn uiteindelijk ingetrokken en 1 klacht staat nog open.

In 2022 zijn 27 klachten binnen de termijn en 11 buiten de termijn afgehandeld. Het aantal klachten dat binnen de termijn is afgehandeld, is vergeleken met vorig jaar afgenomen van 78% naar 71%. Er wordt het meest geklaagd over het geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen (15). De Overijsselse Ombudsman heeft 3 klachten over de gemeente Raalte ontvangen en 0 klachten doorgestuurd.

Aantal klachten 2022	39
Gegrond	17
Gedeeltelijk gegrond	2
Ongegrond	17
Anders afgehandeld (ingetrokken/ niet ontvankelijk)	2
Openstaande klachten	1
Binnen de termijn	27
Buiten de termijn	11
Geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen	15
Overijsselse Ombudsman	3
De door de Overijsselse Ombudsman doorgestuurde klachten voor 1 ^e behandeling	0

1 Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling/afhandeling van klachten in 2022 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 (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 eventuele 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 2022 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 Aard van de klachten

Hieronder een beknopt overzicht van de ontvangen klachten:

1. Klager vindt één vast aanspreekpunt belangrijk. Zij heeft niet de mogelijkheid gekregen om te wachten totdat haar eigen consulent beschikbaar was. Zij vindt dit niet klantvriendelijk en inefficiënt (domein Sociaal, ongegrond);
2. Het niet reageren op vragen inzake het toevoegen van een advocaat (domein Sociaal, gegrond);
3. Het niet reageren op mails en/of terugbelverzoeken en het in gebreke blijven om de hulp bij het huishouden van klager stop te zetten bij het CAK (domein Sociaal, gegrond);
4. Het niet tijdig reageren op mails en/of terugbelverzoeken (domein Sociaal, ongegrond);
5. Klager heeft meerdere malen vragen gesteld aan haar contactpersoon. Op vragen wordt niet tijdig gereageerd (domein Sociaal, gegrond);
6. Te weinig rekening houden met de financiële situatie van de werkende ex-partner (domein Sociaal, ongegrond);
7. Geen (tijdige) reactie inzake het verzoek tot inzage van een dossier (domein Sociaal, gegrond);
8. Het oneigenlijk gebruik maken van bevoegdheden (domein Sociaal, ongegrond);
9. Het niet reageren op vragen en/of klachten inzake het recht op privacy (domein Sociaal, gegrond);
10. De manier hoe klager telefonisch is behandeld en/of te woord is gestaan door een medewerker (domein Sociaal, ongegrond);
11. Het in een dossier vermelden van gegevens over geoorloofd verzuim en het niet verwijderen van deze gegevens (domein Sociaal, ongegrond);
12. Het ten onrechte vermelden van informatie van klager en/of kind van klager in een dossier (domein Sociaal, ongegrond);
13. Het niet reageren op vragen van klager over informatieverstrekking zonder toestemming en de verwerking van de gegevens van klager en/of kind van klager in een dossier (domein Sociaal, ongegrond, 5 keer herhaalde klacht);
14. Het niet serieus nemen van het welzijn van klager en gezin (domein Sociaal, ingetrokken);
15. Klacht over hoe een keukentafelgesprek is gevoerd door een consulent (domein Sociaal, gedeeltelijk gegrond);
16. Niet tijdig reageren op het verzoek van klager. Klager heeft te lang moeten wachten op een reactie op vragen over mogelijkheden van subsidie voor het maken van een groen dak (domein Samenleving, gegrond);

17. Het niet beantwoorden van vragen over het plaatsen van een laadpaal (domein Samenleving, gegrond);
18. De toegang tot een pand wordt aan klager ontzegd. Klager voelt zich gediscrimineerd (domein Samenleving, ongegrond);
19. Het niet klantvriendelijk behandeld worden door een baliemedewerker (domein Publiek, gegrond);
20. Het aanwijzen of benoemen van klager tot 3 keer toe tot reserve lid bij een stembureau (domein Publiek);
21. Geen aanvraag indienen bij de rechtbank voor het beëdigden van een eigen BABS (domein Publiek, gegrond);
22. Het onterecht vaststellen bij een adressenonderzoek dat een persoon op een bepaald adres woonachtig is (domein Publiek, gegrond);
23. Het niets doen met de verschillende klachten van klager over rookoverlast (domein Ruimte, ongegrond);
24. Geen inspraak en/of niet op tijd informeren van aanliggende bewoners over de renovatie van een straat en de bij behorende verkeersheuvel (domein Ruimte, gegrond);
25. Geen (tijdige) reactie ontvangen op een aanvraag om een omgevingsvergunning (domein Ruimte, gegrond);
26. Klacht over de zichtbaarheid van een melding van een verleende omgevingsvergunning in een weekblad (domein Ruimte, gegrond);
27. Het niet houden aan afspraken over het plaatsen van paaltjes om het 'foutparkeren' te voorkomen (domein Ruimte, ongegrond);
28. Klacht over overlast van een Esdoorn. De klacht wordt niet opgepakt (domein Beheer, ongegrond);
29. Het niet houden aan afspraken inzake onderhoud openbaargroen en voetpad (domein Beheer).
30. Het niet saneren van een zandbak waarin asbest ligt (domein Beheer, ongegrond);
31. Geen excuses voor inschattingsfout bij het snoeien (domein Beheer, gegrond);
32. Herhaaldelijk melding maken over overlast van een boom. Klager is teleurgesteld over hoe de gemeente hiernaar luistert (domein Beheer, openstaande klacht);
33. De communicatie en informatieverstrekking bij een melding (domein Beheer, ingetrokken);
34. De media informeren over een ingediende zienswijze en het overtreden van de privacywetgeving (Griffie, gegrond);
35. De manier hoe klager is bejegend door een parkeerwachter (domein Ruimte, gedeeltelijk gegrond).

3 Actiepunten/Leerpunten

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

1. Hernieuwde afspraken zijn gemaakt over de omgangsvorm van baliemedewerkers of het klantvriendelijk zijn van baliemedewerkers (domein Publiek);
2. In de evaluatie wordt meegenomen hoe de gemeente Raalte in de toekomst wil omgaan met het inzetten van vrijwilligers voor het stembureau (domein Publiek);
3. In voorkomende gevallen (rookoverlast buitenkantoor tijden) aangeven dat meldingen gedaan kunnen worden bij de politie (domein Ruimte);
4. Het voetpad wordt elk jaar 1 keer bladvrij gemaakt in het najaar en 1 keer na het vallen van het laatste blad (domein Beheer);
5. De processen worden nader bekeken en waar nodig aangepast (domein Sociaal);
6. In gesprekken met cliënten laten weten dat wijzigingen zijn doorgegeven aan het CAK (domein Sociaal);
7. Werkwijze en procedure voor zienswijzen aan de raad zijn gewijzigd. Zienswijzen zullen niet langer tijdens de zienswijze periode actief openbaar worden gemaakt (Griffie);
8. Een drempel en een 30 km/h plateau is aangebracht. De gekozen oplossing wordt over één jaar geëvalueerd (domein Ruimte);
9. Bij het toelichten van een uitgeschreven bekeuring meer aandacht schenken aan helder communiceren en het empathisch zijn (domein Ruimte);
10. De communicatie over gladheidsbestrijding en risico-inventarisatie wordt besproken met de opzichters en regisseurs (domein Beheer);

11. De wijze waarop de gemeente in gesprek gaat met inwoners, hoe om te gaan met weerstanden en hoe goed of slecht nieuws gesprekken te voeren heeft continu aandacht in casusbesprekingen en intervisie. Er zal nog worden gekeken in hoeverre externe medewerkers (die jarenlang ervaring hebben bij andere gemeenten) voor wat betreft de wijze waarop binnen de gemeente Raalte uitvoering wordt gegeven aan de Wmo beter ingewerkt kunnen worden (domein Sociaal).

4 Aandachtspunten/zorgpunten:

- Het beantwoorden van mondelinge en schriftelijke klachten van burgers;
- Het ontbreken van een professionele klachtbehandeling;
- Aandacht voor het rapporteren van de wijze waarop een klacht is afgehandeld, de leereffecten van een klacht en het binnen de termijn afhandelen van klachten;
- Hoe en door wie wordt een klacht formeel afgehandeld. In de afhandelingsbrief verwijzen naar 'de Overijsselse Ombudsman';
- Het herhaaldelijk indienen van klachten.

5 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.

6 De Overijsselse Ombudsman

6.1 Deelnemer

De gemeente Raalte is aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman. Mocht een klager over de afhandeling van zijn klacht door de gemeente niet tevreden zijn, dan kan de 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 2022 heeft de Overijsselse Ombudsman 3 klachten ontvangen over de gemeente Raalte. 1 klacht is niet verder behandeld en 2 klachten zijn in behandeling genomen waarvan 1 in 2023 wordt afgehandeld. De klacht die door de Overijsselse Ombudsman in 2022 is afgehandeld, is afgesloten met een rapport. In het rapport was de Overijsselse Ombudsman van oordeel dat, hoewel de klacht aanvankelijk niet op de juiste procedurele wijze is afgehandeld, de gemeente de klacht van verzoeker inhoudelijk zorgvuldig heeft behandeld (de klacht is ongegrond). Een samenvatting en het rapport met oordeel van de klacht die door de Overijsselse Ombudsman doormiddel van een onderzoek is afgerond, zijn te vinden in het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman. 2022.

Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman 2022 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.

6.2 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:

- A. Open en duidelijkheid
- B. Respectvol
- C. Betrokken en oplossingsgericht
- D. Eerlijk en betrouwbaar

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “open en duidelijkheid” vallen:

- Transparant
- Goede informatieverstrekking
- Luisteren naar de burger
- Goede motivering

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “respectvol” vallen:

- Bevorderen van actieve deelname door de burger
- Fatsoenlijke bejegening
- Fair play
- Evenredigheid
- Bijzondere zorg

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “betrokken en oplossingsgericht” vallen:

- Maatwerk
- Samenwerking
- Coulante opstelling
- Voortvarendheid
- De-escalatie

De behoorlijkheidsnormen die onder de kernwaarde “eerlijk en betrouwbaar” vallen:

- Integriteit
- Betrouwbaarheid
- Onpartijdigheid
- Redelijkheid
- Goede voorbereiding
- Goede organisatie
- Professionaliteit

De behoorlijkheidsvereisten en uitleg hierover zijn te vinden op de website van de Overijsselse Ombudsman (www.overijsselseombudsman.nl).

7 Overzicht klachtenregistratie 2022

	2022							
Domein	ontvangen	af	gegrond verklaard	ongeground verklaard	ged. gegrond	anders	binnen	buiten
							termijn	termijn
Ruimte	6	6	3	2	1	0	5	1
Beheer	6	5	2	2	0	1	4	1
Publiek	4	4	4	0	0	0	4	0
Bedrijfsvoering	0	0	0	0	0	0	0	0
Sociaal	19	19	5	12	1	1	10	9
Samenleving	3	3	2	1	0	0	3	0
Bestuur	0	0	0	0	0	0	0	0
Overige (Griffie)	1	1	1	0	0	0	1	0
Totaal	39	38	17	17	2	2	27	11

In het jaar 2022 zijn er 39 klachten geregistreerd. Van de 39 geregistreerde klachten zijn 17 klachten gegrond verklaard, 2 klachten gedeeltelijk gegrond en 17 klachten ongegrond verklaard. 2 klachten zijn ingetrokken en 1 klacht staat nog open.

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 2022 zijn er 27 klachten binnen de termijn en 11 buiten de termijn afgehandeld. Het aantal klachten dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld, is vergeleken met vorig jaar afgenomen van 78% naar 71%.

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.

8 Rubricering klachten

	Categorie: aard van de klacht	2020	2021	2022
1	Onjuiste behandeling	6	0	5
2	Onzorgvuldig omgang met gegevens van burger	3	0	0
3	Het verstrekken van verkeerde/onvoldoende informatie	2	3	1
4	Geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen	4	4	15
5	Meer dan één soort klacht/andere toetsingscriterium	9	12	17
6	Niet op tijd	2	0	1
Totaal		26	19	39

Wat opvalt, is dat de klachten in 2022 over onjuiste behandeling ten opzichte van 2021 toegenomen zijn (van 0 naar 5). Dit is wel vergelijkbaar met 2020 (6). Daarnaast valt op dat vaak wordt geklaagd over het geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen (van 4 naar 15).

De klachten die onder de categorie meer dan één soort klacht/andere toetsingscriterium vallen (punt 5), zijn uiteenlopende klachten (vaak eenmalig van aard). Deze klachten zijn toegenomen ten opzichte van het jaar 2021 (van 12 naar 17).

Als er wordt gekeken naar alle binnengekomen klachten (inclusief de inhoud van de categorie meer dan één soort klacht/andere toetsingscriterium), wordt er in de gemeente Raalte het meest geklaagd over het geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen. De meeste klachten komen binnen via ons klachtformulier op de website of via de mail (37). Er zijn 2 klachten via de post binnengekomen. Dit jaar zijn er geen mondelinge klachten binnengekomen.

9 Vergelijking met afgelopen jaren

	2020	2021	2022
Gegrond	20	11	17
Ongegrond	3	5	17
Ged. gegrond	0	2	2
Anders/overige	2	0	2
Openstaand	1	1	1
Totaal	26	19	39

Wat opvalt, is dat het aantal geregistreerde klachten in het jaar 2022 is toegenomen ten opzichte van het jaar 2021 (van 19 naar 39). De toename van het aantal klachten heeft voornamelijk te maken met klager(s) die herhaaldelijk over hetzelfde onderwerp hebben geklaagd en klagers die klagen over het geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen. Daarnaast is het aantal klachten dat gegrond en ongegrond is toegenomen ten opzichte van het jaar 2021 (gegrond: van 11 naar 17, ongegrond: van 5 naar 17).