

Jaarverslag klachten 2016

Jaarverslag klachten 2016 COLOFON

Uitgave

Team Bestuurszaken

Postbus 5100
7600 GC Almelo
Telefoon: 0546-541158

Redactie

Yvonne Tharner-Heeroma (klachtencoördinator).

Klachten op het gebied van de sociale wetgeving Janny Wessels (klachtbehandelaar) en
Dieuwke Roesink (klachtbehandelaar).

April 2016

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
Werkwijze en ontvangst van klachten	5
Overzicht klachten	7
Klachten per sector	8
Afhandelingstermijn	9
Aard van de klachten	9
Klachten sociale wetgeving	11
Bevindingen en aanbevelingen	14
Overijsselse Ombudsman	15

Inleiding

Een zorgvuldige klachtbehandeling is gericht op een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en op een verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening. Iedere klacht kan daarom gezien worden als een gratis advies.

Het interne klachtrecht is sinds 2001 vastgelegd in de Klachtenregeling gemeente Almelo. Voorheen was het indienen van een klacht geregeld in de verordening behandeling Bezwaar-, Beroepschriften en Klachten en werden de klachten behandeld door de bezwaarschriftencommissie. Sinds 2001 heeft de gemeente een klachtencoördinator die de behandeling van de klacht begeleidt. In 2006 is de Klachtenregeling gemeente Almelo geactualiseerd. Voornoemde regeling is aangepast aan tussentijdse wijzigingen zoals de Wet dualisering gemeentebestuur. In 2013 is de Klachtenregeling gemeente Almelo wederom geactualiseerd. De regeling is aangepast aan de organisatieverandering en de bestendige praktijk.

Volgens de verplichting uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb), artikel 9:12a. en de Klachtenregeling artikel 4.2., wordt een jaarverslag uitgebracht. Het gaat om klachten over gedragingen van ambtenaren of bestuurders naar de burgers. Hierbij kan ook gedacht worden aan het nalaten van een handeling, het niet tijdig beantwoorden van brieven, e-mails of de persoonlijke bejegening. Het gaat hier niet om inhoudelijke zaken zoals de melding over een stoeptegel, omgevallen boom etc. Hiervoor is een meldingstraject ingesteld. Wanneer deze meldingen echter niet adequaat worden opgepakt en resulteren in herhalingen van dezelfde melding en er geen antwoord op wordt gegeven, dan valt een klacht daarover wel onder de klachtenregeling. Het gaat hier dan om het nalaten van een handeling.

Werkwijze en ontvangst van klachten.

Klachtafhandeling

De behandeling van de klacht is vastgelegd in de Klachtenregeling in hoofdstuk 2.

Artikel 2.1 Klachten over de gemeenteraad, de voorzitter en individuele raadsleden

Artikel 2.2 Klachten over het college van burgemeester en wethouders, individuele collegeleden en de gemeentesecretaris.

Artikel 2.3 Klachten over de raadgriffier.

Artikel 2.4 Klachten over gemeentelijke medewerkers.

De regeling geeft aan dat de klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Klachten met betrekking tot een ambtenaar worden behandeld door diens leidinggevende.

Klachten welke betrekking hebben op het gebied van de sociale wetgeving worden behandeld door de daarvoor aangestelde klachtbehandelaars tenzij de klachtbehandelaar betrokken is geweest bij een gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Heeft de klacht betrekking op de sectordirecteur dan behandelt de gemeentesecretaris deze klacht.

Heeft de klacht betrekking op de gemeentesecretaris of een gedraging van een collegelid dan behandelt de voorzitter van het college en een ander collegelid, niet zijnde het collegelid over wie de klacht gaat.

Gaat de klacht over het handelen van de voorzitter van het college dan behandelt de waarnemend voorzitter en een ander lid van het college.

Een klacht over de raadgriffier wordt behandeld door de werkgeversvertegenwoordiging van de gemeenteraad.

Procedure voor ontvangst en afdoening klachten

Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal, hetzij per e-mail of via het daarvoor, op de website van de gemeente Almelo, bestemde klachtenformulier ingediend worden.

De klacht wordt geregistreerd in het centrale registratiesysteem en vervolgens doorgeleid naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van de naam van klager, datum van indiening, aard en oorzaak van de klacht en de wijze en datum van afhandeling.

De klacht wordt zo spoedig mogelijk door de klachtencoördinator voorgelegd aan de degene die de klacht zal gaan behandelen.

Zodra de klacht binnenkomt, zal er een ontvangstbrief van de klachtencoördinator uitgaan waarin wordt aangegeven dat de interne klachtenprocedure is opgestart en in behandeling wordt gegeven bij de betreffende sector en binnen welke termijn de klacht dient te worden afgedaan. Er vindt bij de behandeling van de klacht een terugkoppeling plaats naar de klachtencoördinator zodat op deze wijze de voortgang van de klacht gevolgd kan worden. Indien nodig verzendt de klachtencoördinator in overleg met de klachtbehandelaar een verdagingsbrief.

Afhandeling van de klacht door de klachtbehandelaar

In eerste instantie wordt telefonisch contact opgenomen met klager en wanneer de klacht naar tevredenheid van de klager telefonisch kan worden opgelost kan de procedure worden stopgezet. Dit kan zijn omdat er een oplossing is gevonden waarmee sprake is van genoegdoening. De verdere verplichtingen zoals het horen van de klager, vervallen dan.

In 2010 is de lijn ingezet om bij klachten, ook al betrof het klachten welke telefonisch afgedaan werden, toch zoveel mogelijk de gemaakte afspraken of toezeggingen te bevestigen met een brief of een e-mail. Dit om misverstanden voor de toekomst te voorkomen en zekerheid te verkrijgen dat de klacht met wederzijds goedvinden is afgehandeld. Wanneer door klager aangegeven wordt dat er geen behoefte is aan een afdoeningsbrief wordt er alleen een notitie of e-mail in het dossier gevoegd van de afspraak.

In 2016 zijn de klachten 14 keer door een telefonische benadering opgelost. Na een telefonische uitleg van de manager was klager tevreden. Bij 4 klachten is na het telefonisch contact met de manager volgens afspraak nog een brief verzonden waarin de afspraken vermeld stonden. Er zijn 4 klachten door middel van een brief cq email afgehandeld. Daarnaast zijn er ook 4 maal klachten binnengekomen welke zijn voortgekomen uit meldingen. Deze klachten waren snel op te lossen doordat er alsnog actie is ondernomen.

Wanneer klager aangeeft behoefte te hebben aan een uitgebreide klachtenprocedure wordt klager gehoord door de leidinggevende. In de meeste gevallen wordt tegelijkertijd de betrokken medewerker gehoord en is de klachtencoördinator bij dit gesprek aanwezig. Van dit gesprek wordt een verslag opgesteld en het verslag wordt aan betrokkenen verzonden en maakt tevens deel uit van de afdoeningsbrief van de klacht. De behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman wordt hierbij in acht genomen. In 2016 heeft er naar aanleiding van een klacht daadwerkelijk 5 maal een uitgebreide klachtenprocedure plaatsgevonden. De gesprekken zijn gevoerd in het bijzijn van de manager en de klachtencoördinator. In deze gesprekken zijn afspraken gemaakt voor de toekomst en ten aanzien van zaken in de sfeer van bejegening/handelswijze is voor zover van toepassing van gemeentezijde excuus aangeboden. Betrokkenen zijn in goede verstandhouding uit elkaar gegaan. Daarnaast is er nog één maal een uitgebreide procedure opgestart, doch klager heeft ondanks diverse uitnodigingen geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om gehoord te worden.

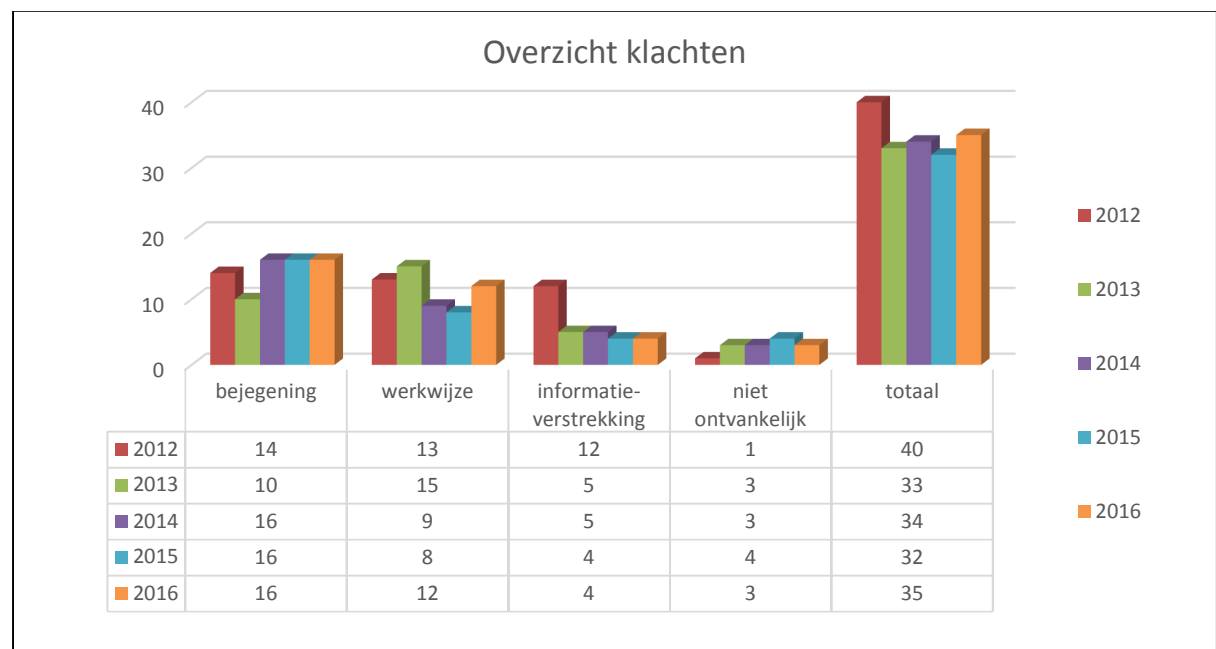
Aan klager wordt altijd meegedeeld dat als hij niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht de mogelijkheid bestaat de klacht voor te leggen aan de Overijsselse Ombudsman.

Overzicht klachten

Aantal indiende klachten

In 2016 zijn er 35 klachten binnengekomen. In onderstaande tabel is het onderscheid in aard van de klachten weergegeven.

jaar	2012	2013	2014	2015	2016
totaal	40	33	34	32	35
bejegening/handelswijze	14	10	17	16	16
werkwijze	13	15	9	8	12
informatieverstrekking	12	5	5	4	4
niet ontvankelijk	1	3	3	4	3



Klachten per sector

Geconstateerd is dat over het algemeen de klachten incidenten zijn. De klachten komen met name voort uit teams die de meeste klantencontacten hebben. Onderstaand worden de klachten per sector aangegeven.

De sector Samenleving heeft v.w.b. de sociale wetgeving twee klachtenbehandelaars aangesteld. De klachtenbehandelaars houden zich bezig op het gebied van de Participatiewet en de Wmo en de Jeugdwet. Aan deze klachten zal op bladzijde 11 aandacht besteed worden.

Klachten onderverdeeld per sector

Klant Contact Centrum: totaal 20

De klachten hadden:

- 7 keer betrekking op de werkwijze;
- 3 keer betrekking op de informatieverstrekking;
- 10 keer betrekking op de bejegening/handelswijze.

Stad en Economie: totaal 9

De klachten hadden:

- 3 keer betrekking op de werkwijze
- 1 keer betrekking op de informatieverstrekking;
- 5 keer betrekking op de bejegening/handelswijze.

Bestuur en organisatie: totaal 3

De klachten hadden:

- 3 keer betrekking op de bejegening/handelswijze.

Niet ontvankelijk

Drie klachten vielen niet onder bevoegdheid van de gemeente. De klachten zijn voor behandeling doorgestuurd naar de betreffende instanties. Klagers hebben over deze doorzending bericht ontvangen.

Afhandelingstermijn

Wettelijk kader

De wettelijke behandeltermijn voor klachten is vastgelegd in de Awb artikel 9:11 en in de Klachtenregeling, artikel 3.1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen 6 weken en kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Het gaat hier om de periode tussen de registratie van de klacht en de verzending van de afdoeningsbrief. Tenzij er van de zijde van klager en behandelaar ingestemd is met een telefonische afdoening of een afdoening per e-mail.

De verdaging wordt schriftelijk meegedeeld door de klachtencoördinator aan klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Afhandelingstermijnen binnen de organisatie

In 2016 werden de klachten 30 keer binnen de termijn afgehandeld en 1 klacht na de termijn. Bij 1 klacht was er sprake van verdaging. Een klacht is later afgehandeld omdat hoewel betrokkene herhaaldelijk is uitgenodigd van de uitnodiging geen gebruik heeft gemaakt. Hierdoor heeft de termijn enige tijd doorgelopen.

Aard van de klachten:

Bejegening/handelswijze

Het aantal bejegening/handelswijze klachten in 2016 is ten opzichte van 2015 gelijk gebleven. Deze klachten gaan specifiek over de wijze van persoonlijke bejegening c.q. de handelswijze van medewerkers. De klacht kan ontstaan doordat er een misverstand ontstaat bij de communicatie tussen medewerker en de burger. Wat door de ene burger als een normale bejegening wordt beschouwd kan voor de andere burger aanleiding zijn om een klacht in te dienen.

Werkwijze/Informatieverstrekking

De klachten over de werkwijze en informatieverstrekking hebben vaak hetzelfde raakvlak. De klachten over de werkwijze en informatieverstrekking hadden veelal te maken met het feit dat er niet gereageerd wordt op herhaalde e-mails van de burger. In 2016 is het 14 maal voorgekomen dat na een telefonische uitleg van de manager klager tevreden was met de uitleg van de leidinggevende. Zeker wanneer er excuus werd aangeboden over de gang van zaken. Het dossier kon na het telefoongesprek afgesloten worden. Aan een afsluitende brief was in deze gevallen geen behoefte. Wel is er een telefoonnotitie/mail over de gang van zaken door de leidinggevende conform de interne afspraak, aan het dossier toegevoegd.

Daarnaast is het voorgekomen dat er klachten zijn binnengekomen naar aanleiding van een melding waar niet altijd adequaat op gereageerd is. Het gaat hier dan om het nalaten van een handeling en dit valt dan onder de klachtenregeling. Echter betrokkenen hebben in deze gevallen meer baat bij een actieve oplossing van het probleem dan dat er een klachtenprocedure opgestart wordt. Na interventie van de klachtencoördinator is het gemelde probleem alsnog tot tevredenheid van de klagers opgelost.

De klachten over de informatieverstrekking hebben veelal te maken met de communicatie tussen het bestuursorgaan en de burger. Het gaat vaak om hoor- en wederhoor. De klacht wordt dan al weggenomen als het nog een keer duidelijk wordt toegelicht door de klachtbehandelaar.

Voorbeelden van klachten over bejegening/handelswijze:

- *Een man dient een klacht in en deze klacht richt zich op de vindbaarheid van informatie op de website over het inzien van documenten en het maken van een afspraak. Daarnaast heeft de man een klacht over de onheuse bejegening door een medewerker. De manager heeft contact opgenomen en afgesproken is dat het specifieke gedeelte ten aanzien van het onderdeel "afspraak maken" zal worden onderzocht op volledigheid en vindbaarheid. De manager heeft met de betrokken medewerker over de voorgedane situatie gesproken. Aangegeven is dat de gemeente graag ziet dat de inwoners en bedrijven van Almelo tevreden zijn over de dienstverlening. De klacht biedt de mogelijkheid deze te verbeteren.*

- *Een man dient een klacht in over de handelswijze van de gemeente Almelo. De klacht heeft betrekking op het ontbreken van communicatie en de handelswijze van een medewerker rond een project. De man voelt zich niet serieus genomen. Uit de klacht is gebleken dat er duidelijker gecommuniceerd had kunnen worden en de informatieverstrekking beter en sneller had gekund. Voor deze handelswijze is excuus aangeboden.*

Voorbeelden van klachten over de werkwijze en informatieverstrekking:

- *Een man klaagt dat hij zijn paspoort om 18.59 wilde ophalen maar dat het loket al gesloten was. Er stonden op dat moment echter nog medewerkers aan de balie te praten. Er is door de manager uitgelegd dat de paspoorten in een kluis bewaard worden en dat dat via een systeem uit de kluis gehaald worden. Als het systeem afgesloten is, duurt het lang voordat het weer gestart is. Afgesproken is dat er goed op toe gezien wordt dat dit ook echt pas om 19.00 uur gebeurt. Meneer was blij met de uitleg.*
- *Een man klaagt dat hij zich na een verblijf in het buitenland als ingezetene wil laten inschrijven maar dit niet meteen kon plaatsvinden. Er had duidelijk uitgelegd kunnen worden dat een vestigingsprocedure een complexe taak is die veel tijd kost. Deze uitgebreide informatie is alsnog door de manager in een brief verstrekt.*

Jaaroverzicht klachten en bemiddelingen participatiewet 2016

Klachten

In 2016 zijn er **29** formele klachten ingediend. Daarmee is het aantal klachten gedaald ten opzichte van 2015 (**38**).

15 (deels) terecht 2015 (**13**)

6 onterecht

2 verzoeken om een andere coach ingewilligd

5 misverstanden uitgelegd (beantwoord)

1 hulpvraag uitgezet

Zwaartepunt van (deels)terechte klachten lag bij de WRP, JZ, UA en preventie in willekeurige volgorde. C&I en I&V werden vaker geconfronteerd met onterechte klachten. Opvallend is het relatief hoge aantal terecht verklaarde klachten over de aanvragen WTCG.

Bemiddelingen

In **2016** hebben er **52** bemiddelingscontacten plaatsgevonden. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2015 (**55**). Bijzonder dit jaar was de medewerking van sociale zaken aan het beantwoorden van telefoontjes, mails en het (op verzoek) voeren van gesprekken over het datalek.

Bloemlezing

Twee klachten dateren nog uit 2015 maar zijn pas in 2016 afgehandeld. Het betrof een klacht van een inwoner uit een regiegemeente over een medewerker van de SRT waarvoor de gemeente Almelo verantwoordelijk is. De andere klacht betreft het versturen van een hersteltermijn tijdens een aangemelde (en goedgekeurde) vakantieperiode. Die laatste klacht had overigens nog een staartje want de klager meldde zich bij de Ombudsman.

Het jaar 2016 begon met het kwijtraken van opgevraagde inkomstenspecificaties. Dat zou op zichzelf al een terecht klacht zijn geweest ware het niet dat de klant, zonder enig excuus, werd verzocht de stukken nogmaals in te leveren.

In februari en maart kwamen er nogal wat klachten over de aanvraagprocedure WTCG. Oorzaak was het verplicht digitaal aanvragen en een einddatum waarover vooraf onvoldoende was gecommuniceerd. In één zaak liep dat zo hoog op dat de klacht uiteindelijk bij de Ombudsman terecht kwam. Toen ging het echter al lang niet meer over de WTCG. Ondanks de inzet van de medewerkers van Almelo Doet Mee (door veel mensen gewaardeerd) werd het verplicht digitaal aanvragen door de doelgroep als een drempel ervaren.

Ook was er sprake van twee terecht bejegening klachten die handelden over een gesprek waarin de klant zich erg onheus en onbegrepen behandeld voelde. Bij een later bezoek aan een andere medewerker werd vastgesteld dat het ook anders kon. De andere klacht betrof een klant die binnen enkele weken na het indienen van een aanvraag op eigen kracht werk vond maar werd gekapitteld omdat de sollicitaties niet op de juiste wijze waren aangeleverd.

In het kader van de re-integratieverplichtingen kwam het tot een tweetal terecht klachten van klanten die zich opgejaagd voelden en daarbij op weinig begrip konden rekenen. Dat leidde er bij een echtpaar (60+) toe dat zij besloten niet langer gebruik te maken van het recht op een aanvullende uitkering. Aan een ander echtpaar (ook 60+) werden onmogelijke eisen gesteld.

Twee keer werd een verzoek om een andere coach ingewilligd. Eén keer betrof het een situatie waarin van beide kanten geen vertrouwen meer aanwezig was in herstel van het contact. Het andere verzoek kwam voort uit een ongelukkige uitlating van een coach. Ondanks excuses van de coach die het oprecht betreurde kwam het niet meer goed. Een klacht over de bejegening tijdens een huisbezoek werd deels terecht verklaard omdat er vragen werden gesteld aan een bezoeker die op dat moment aanwezig was en de klaagster zich onheus bejegend voelde in haar eigen huis.

Een andere klacht werd deels terecht verklaard toen duidelijk werd dat een dossier niet tijdig en naar behoren was afgehandeld. Dat gold ook voor een aanvraag die door een ongelukkige samenloop van omstandigheden vertraging opliep en buiten de termijn werd afgehandeld.

De medewerker van een woongemeenschap beklagde zich over het gebrek aan kennis en communicatie toen één van hun tijdelijke bewoners een status en de daarbij behorende eigen woonruimte kreeg en de uitkering aangepast moest worden. Dat verliep niet geheel vlekkeloos als gevolg van het ontbreken van voldoende kennis en afstemming binnen onze organisatie. De mensen werden van het kastje naar de muur gestuurd waardoor het (te) lang duurde voor er een besluit kon worden genomen.

Conclusie

Het aantal formele klachten blijft afnemen. Het aantal (deels) terecht verklaarde formele klachten stijgt wel licht. Het aantal bemiddelingen daalt licht. Wellicht speelt het mee dat de meest heftige veranderingen in de PW zijn verwerkt.

Het merendeel van de klachten komt nog vaak voort uit de “versnipperde” manier waarop wij onze organisatie hebben ingericht. Daar valt nog wel wat te winnen. Ook het hier en daar ontbreken van affiniteit met de doelgroep blijft een punt van aandacht. Tot zover is er ten opzichte van 2015 niets nieuws onder de zon.

Janny Wessels

Klachtenfunctionaris (PW) van de sector Samenleving.

Jaaroverzicht klachten en bemiddelingen Wet maatschappelijke ondersteuning en Jeugdwet 2016

In 2016 zijn er **31 klachten** behandeld. Daarvan zijn er 15 klachten ongegrond, 8 klachten deels gegrond en ongegrond en 8 klachten gegrond.

Nieuw dit jaar zijn de ontvangen klachten over de Jeugdwet (4). Opvallend daaraan zijn dat drie klachten gaan over het niet informeren van de andere gezaghebbende ouder over de aanvraag van ondersteuning voor hun kind. Zonder uitzondering is er sprake van een vechtscheiding waarbij de ouders elkaar niet informeren. In een enkel geval is het ondersteuningsplan van de wijkcoach door een ouder gebruikt in een rechtszitting.

Verder valt op dat eind 2016 klachten over de hoge eigen bijdrage huishoudelijke ondersteuning, zijn binnen gekomen. Dit zet zich in 2017 voort.

Het betreffen burgers die door het Transferbureau Ziekenhuis Groep Twente zijn geïndiceerd en een klein vermogen hebben. Bijvoorbeeld een eigen woning of stukje grond. Zij moeten dan de volledige eigen bijdrage betalen voor een anderhalf uur hulp per week.

De burgers voelen zich hierdoor overvallen want dat dit was hun niet duidelijk gemaakt. Inmiddels zijn er met het Transferbureau van het ziekenhuis afspraken gemaakt over hoe wij samen de burger goed blijven informeren. Tot slot is het opvallend dat in november en december 2016 vier klachten zijn binnen gekomen die door zorgaanbieders zijn ingediend.

Dieuwke Roessink
Klachtenfunctionaris WMO/Jeugdwet

Bevindingen en aanbevelingen

Klachten zouden moeten leiden tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Voor de behandeling van klachten betekent dit dat wordt ingezet op informele afdoening, dat de klager snel en rechtstreeks wordt benaderd nadat de klacht is kenbaar gemaakt, de ingediende klachten goed worden geregistreerd. In een gesprek tussen klager en de klachtbehandelaar is het van belang dat een dergelijk gesprek buiten de behandeling van de klacht ook gericht is op het normaliseren van het contact tussen burger en de gemeente en om waar mogelijk het onderling vertrouwen te herstellen. Hoe eerder de klacht wordt opgepakt en klager wordt gehoord hoe minder kans op escalaties en dus een tevreden klant. Onduidelijkheden wegnemen of excuses maken kunnen bijdragen aan het vertrouwen in de gemeente.

Uit individuele klachten kan lering getrokken worden om toekomstige klachten te voorkomen. Bij een aantal klachten is de klacht adequaat opgepakt, is er onderzoek gepleegd en zijn er verbeteringen ingevoerd.

Van belang is dat uitgegaan dient te worden van een professionele organisatie en men ontvankelijk is voor de klachten. Doe wat er wordt beloofd en de burger mag deskundigheid verwachten.

Het is van belang bij klachten die telefonisch worden afgedaan toch zoveel mogelijk de gemaakte afspraken of toezeggingen te bevestigen in een brief. Het komt wel voor dat het idee bestaat dat de klacht tot volle tevredenheid is afgehandeld en klager toch na enige tijd naar de Overijsselse ombudsman stapt. Wanneer er van de zijde van de indiener van de klacht geen behoefte bestaat aan een brief is het raadzaam toch een korte notitie of eventuele mailwisseling in het zaakdossier te plaatsen. Na verloop van tijd is het dan toch altijd nog duidelijk hoe de klacht behandeld en afgedaan is.

Het feit dat bepaalde teams meer klachten ontvangen, wil in elk geval niet zeggen dat deze teams minder dienstverlenend zijn. Het geeft alleen aan dat de klanten van deze teams misschien vooraf nog beter geïnformeerd kunnen worden over de mogelijkheden en onmogelijkheden. Het geven van informatie over het gemeentelijk beleid is hierbij belangrijk.

De gemeente wil een goede dienstverlener zijn. Snel, duidelijk en helder naar de inwoners. Juiste en tijdige informatieverstrekking en communicatie zijn hierbij van belang. De gemeente verstrekt niet alleen informatie als er om gevraagd wordt maar ook uit zich zelf.

Wanneer van gemeentezijde de burger op een positieve manier bejegend wordt, zal de burger over het algemeen een redelijke positieve opstelling tonen.

Hierbij kan ook de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman behulpzaam zijn.

Deze wijzer geeft vier kernwaarden aan:

1. Open en duidelijk
2. Respectvol
3. Betrokken en oplossingsgericht
4. Eerlijk en betrouwbaar

De vier kernwaarden zijn als volgt onderverdeeld:

Open en duidelijk:

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

Respectvol:

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

Betrokken en oplossingsgericht

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

Eerlijk en betrouwbaar

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

De vier kernwaarden volgens de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman worden ingebed in de werkprocessen.

De klachtencoördinator geeft eveneens sturing aan dit proces door te adviseren bij de behandeling van de klacht en in de afdoeningsbrief de bovengenoemde kernwaarden te hanteren. Op deze wijze ontstaat er in het proces van de klachtafdoening ook in de organisatie uniformiteit en wordt er aandacht besteed aan de kwaliteitsbevordering van het proces van klachten.

Belangrijk is dat zaken duidelijker benoemd worden en het vertrouwen in de gemeente weer hersteld wordt.

De Overijsselse Ombudsman

De interne klachtenbehandeling is gericht op verbetering van de verhouding tussen burger en bestuursorgaan. Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtenbehandeling dan kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Overijsselse Ombudsman.

Klager kan zich in beginsel pas tot de Overijsselse Ombudsman wenden wanneer hij eerst een klacht heeft ingediend bij het betreffende bestuursorgaan. Bij dit zogenoemde "kenbaarheidsvereiste" artikel 9:17 Awb, gaat het om de kenbaarheid van een klacht voor het betreffende bestuursorgaan voordat de klacht door een externe instantie wordt behandeld.

In 2016 zijn er 2 klachten rechtstreeks bij de Overijsselse Ombudsman ingediend waarna de Overijsselse Ombudsman na bestudering van de stukken terugverwezen heeft en de gelegenheid is gegeven de klacht volgens de interne klachtenprocedure te behandelen.

In 2016 is er 1 klacht via een hoorzitting in behandeling genomen door de Overijsselse Ombudsman. De hoorzittingen van de Overijssels Ombudsman vinden plaats op het Stadhuis te Almelo. In 2016 is er eenmaal een klacht zonder hoorzitting afgedaan en kwam het oordeel via een rapportbrief.

De contacten met de Overijsselse Ombudsman voor de behandeling van de klachten verlopen via de klachtencoördinator.

In het kader van de externe klachtbehandeling beoordeelt de Overijsselse Ombudsman in individuele klachtprocedures of het bestuursorgaan de klacht heeft erkend en ervoor zorg heeft gedragen dat de interne klachtprocedure is gevolgd. Als een klacht zich hiervoor leent, geeft de Ombudscommissie in het oordeel een aanbeveling. Hierin vermeldt de commissie hoe de werkwijze veranderd zou kunnen worden om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen of te verminderen. Er is in 2016 eenmaal een aanbeveling gegeven.

De kernwaarden, welke als toetsing worden gebruikt bij de klachtbehandeling zijn dezelfde als die bij de aanbevelingen en bevindingen zijn weergegeven.

Daarnaast geeft de Ombudscommissie een oordeel over de klachtbehandeling als zodanig.

De Overijsselse Ombudsman geeft een eigen jaarverslag uit.