



jaarverslag Klachtbehandeling 2018





Jaarverslag klachtbehandeling gemeente Raalte 2018

Klachtencoördinator
Maart 2019

Inhoud

Samenvatting	2
1 Inleiding	3
2 Actiepunten	4
3 Klachtencoördinatoren	4
4 De Overijsselse Ombudsman	4
4.1 Deelnemer	4
4.2 Behoorlijkheidsvereisten	5
5 Overzicht klachtenregistratie 2018	6
5.1 Ontvangen klachten per team	6
6 Termijnen	7
7 Rubricering klachten	7
8 Vergelijking met afgelopen jaren	8
9 Aard van de klachten	9
10 Aandachtspunten	10

Samenvatting

In het jaar 2018 zijn er 20 klachten geregistreerd. Het aantal klachten dat in 2018 is geregistreerd, is in vergelijking met het jaar daarvoor toegenomen van 17 naar 20 klachten. Van de klachten zijn er 8 gegrond, 0 gedeeltelijk gegrond, 8 ongegrond en 4 klachten zijn anders afgehandeld.

In het jaar 2018 zijn 14 klachten binnen de termijn en 6 buiten de termijn afgehandeld. Het aantal klachten dat binnen de termijn is afgehandeld, is vergeleken met vorig jaar afgenomen van 73% naar 70%. Er wordt vaak meer dan één soort klacht per keer ingediend en de meeste klachten worden via de website en/of per email ingediend.

Dit jaarverslag gaat over de klachten van de ambtelijke organisatie zoals deze was ingedeeld in 2018.¹ Het team Participatie met 8 klachten en het team KCC met 4 klachten zijn de meest beklagde teams. De Overijsselse Ombudsman heeft 6 klachten over de gemeente Raalte ontvangen. Van deze klachten is er 1 doorgestuurd naar de gemeente Raalte voor een eerste behandeling.

Aantal klachten 2018	20
Gegrond	8
Gedeeltelijk gegrond	0
Ongegrond	8
Anders afgehandeld	4
Openstaande klachten	0
Binnen de termijn	14
Buiten de termijn	6
Meer dan één soort klacht per keer	10
Klachten per email/ via de website	19
De meest beklagde teams: Participatie en KCC	8 en 5
Overijsselse Ombudsman (externe klachten)	6
De door de Overijsselse Ombudsman doorgestuurde klachten voor 1 ^e behandeling	1

¹ Per 1 januari 2019 zijn de teams ingedeeld in domeinen.

1 Inleiding

De gemeente rapporteert elk jaar over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten vallende onder hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling/afhandeling van klachten in 2018 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 2018 zijn ingediend over de gemeente Raalte. Klachten die voldoen aan artikel 9:5 Awb en die binnen één week zijn afgehandeld worden niet opgenomen in dit jaarverslag. Als naar tevredenheid van klager aan de klacht is tegemoetgekomen, komt volgens de Algemene wet bestuursrecht de verplichting tot het verder toepassen van de wettelijke regels voor klachtbehandeling te vervallen. Het college zal nog een besluit nemen inzake te nemen verbetermaatregelen naar aanleiding van de informatie van dit jaarverslag.

2 Actiepunten

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

- Toezeggingen die worden gedaan over het terugbellen en een verslag en/of een verklaring toesturen worden meegenomen bij de verbetering van de dienstverlening (Participatie);
- Betrokken medewerker is aangesproken over het niet nakomen van afspraken (V&H);
- Er is voldoende geborgd dat vergissingen bij het verzenden van brieven over grafrechten niet nog eens wordt gemaakt (KCC);
- Er loopt een nieuw aanbestedingstraject bij de gemeente, waarbij een nieuwe aanbesteding voor een postleverancier zal worden gedaan (KCC);
- Er is hernieuwde focus op zorgvuldigheid, klantvriendelijkheid en met name het helder communiceren (KCC);
- Via het Leantraject MOR wordt geprobeerd om (nog) sneller op meldingen te reageren (B&O).
- De gemeente heeft destijds zorgvuldig genoeg gecommuniceerd. Er wordt nogmaals bevestigd dat zorgvuldig communiceren met de omgeving altijd van belang is (Ontwikkeling & Projecten).

3 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.

4 De Overijsselse Ombudsman

4.1 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 2018 heeft de Overijsselse Ombudsman 6 klachten ontvangen over de gemeente Raalte. Naar 2 klachten is er een onderzoek ingesteld en deze zijn afgedaan met een rapport. Er zijn 2 interventies geweest, 1 klacht is doorgestuurd aan de gemeente Raalte aangezien deze klacht nog niet door de gemeente in eerste instantie is behandeld en 1 klacht is niet verder in behandeling genomen.

Van de 2 klachten die door de Overijsselse Ombudsman zijn onderzocht is 1 klacht ongegrond en de andere is deels gegrond en deels ongegrond. Bij deze laatste klacht heeft de Overijsselse Ombudsman een aanbeveling gegeven. Aanbeveling: bij de uitgifte van kavels de tekst in de uitgifteprocedure en de werkwijze bij het tekenen van de koopovereenkomst van de kavel voor de

bouw van een twee-onder-een-kapwoningen met elkaar in overeenstemming te laten zijn. De aanbeveling is door gemeente overgenomen.

In het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman wordt o.a. benadrukt dat iedereen het recht heeft om - binnen de kaders van de Algemene wet bestuursrecht - een klacht in te dienen over - de wijze waarop hij of zij is behandeld door een overheidsinstantie. Het doel van het klachtrecht is tweeledig: ten eerste om de burger- op weg- te helpen en ten tweede om de gemeente of instantie te laten leren van klachten. Het gaat daarbij uiteindelijk om herstel van vertrouwen van de burger in de overheid. Dat vertrouwen kan niet worden afgedwongen, maar deze 2 doelstellingen kunnen wel - indirect- bijdragen aan herstel van vertrouwen.

Daarnaast merkt de Overijsselse Ombudsman op dat de verplichting tot het verder toepassen van de wettelijke regels voor klachtbehandeling op grond van de Algemene wet bestuursrecht komt te vervallen wanneer de overheidsinstantie naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen. Uiteraard moeten de wettelijke termijnen wel in de gaten worden gehouden.

De geanonimiseerde rapporten van de Ombudsman zijn 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.

4.2 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 uit gaan 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

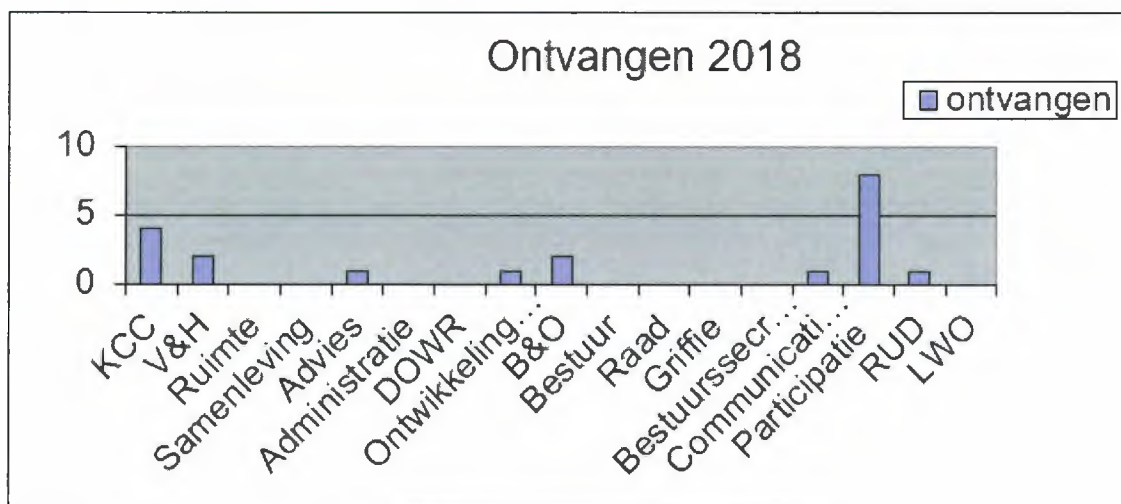
De behoorlijkheidsvereisten zijn te vinden als bijlage bij het protocol van de Overijsselse Ombudsman op de website (www.overijsselseombudsman.nl). Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman is ook op bovengenoemde website te vinden.

5 Overzicht klachtenregistratie 2018

Afdeling	2018							
	ontvangen	af	gegrond verklaard	ongegron d	ged. gegrond	anders	binnen termijn	buiten termijn
KCC	4	4	4	0	0	0	1	3
V&H	2	2	1	0	0	1	1	1
Ruimte	0	0	0	0	0	0	0	0
Samenleving	0	0	0	0	0	0	0	0
Advies	1	1	0	0	0	1	1	0
Administratie	0	0	0	0	0	0	0	0
DOWR	0	0	0	0	0	0	0	0
projecten	1	1	0	1	0	0	1	0
B&O	2	2	1	1	0	0	2	0
Bestuur	0	0	0	0	0	0	0	0
Raad	0	0	0	0	0	0	0	0
Griffie	0	0	0	0	0	0	0	0
Bestuurssecretariaat	0	0	0	0	0	0	0	0
Communicatie & Informatie	1	1	1	0	0	0	1	0
Participatie	8	8	1	6	0	1	7	1
RUD	1	1	0	0	0	1	0	1
LWO	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal*	20	20	8	8	0	4	14	6

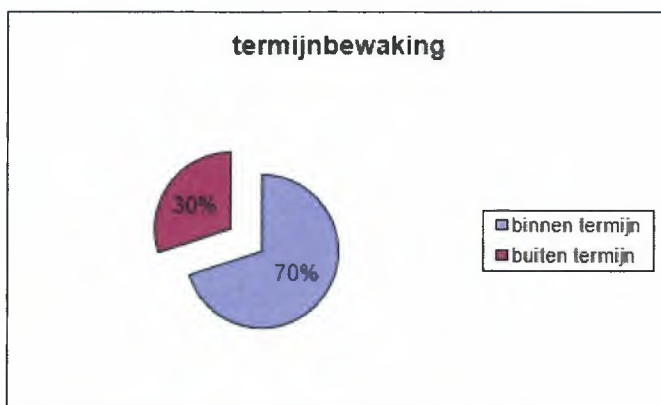
In het jaar 2018 zijn er 20 klachten geregistreerd. Van de klachten zijn er 8 gegrond verklaard, 0 gedeeltelijk gegrond, 8 ongegrond, 4 klachten zijn anders afgehandeld (ingetrokken en/of niet ontvankelijk).

5.1 Ontvangen klachten per team



Uit het overzicht blijkt dat de meest beklagde teams zijn: het team Participatie met 8 klachten en het team KCC met 4 klachten. In het jaar 2017 waren deze teams ook de meest beklagde teams (Participatie met 6 klachten en KCC met 4 klachten).

6 Termijnen



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 2018 zijn er 14 klachten binnen de termijn en 6 buiten de termijn afgehandeld. Het aantal klachten dat binnen de termijn is afgehandeld, is vergeleken met vorig jaar gedaald van 73% naar 70%. 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.

7 Rubricering klachten

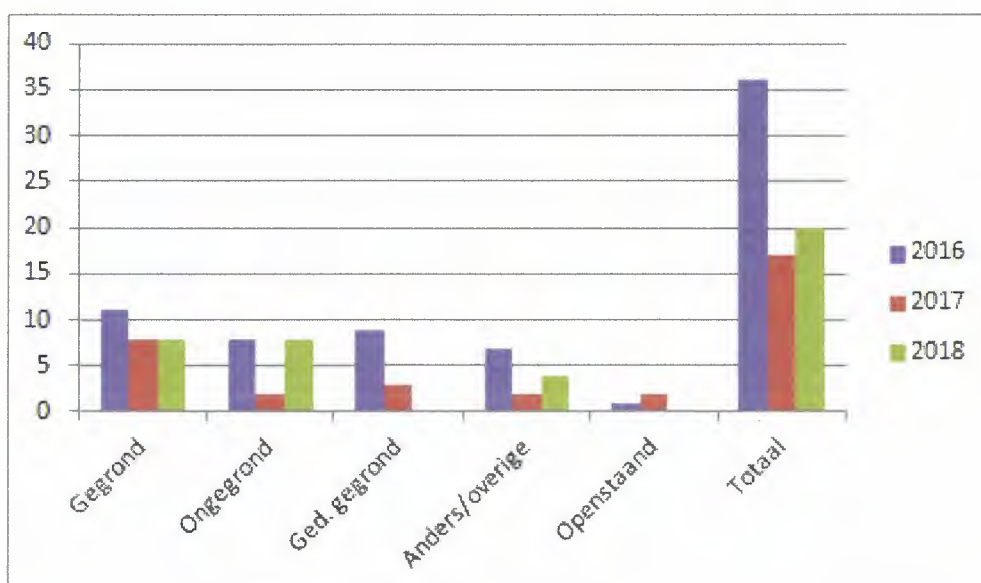
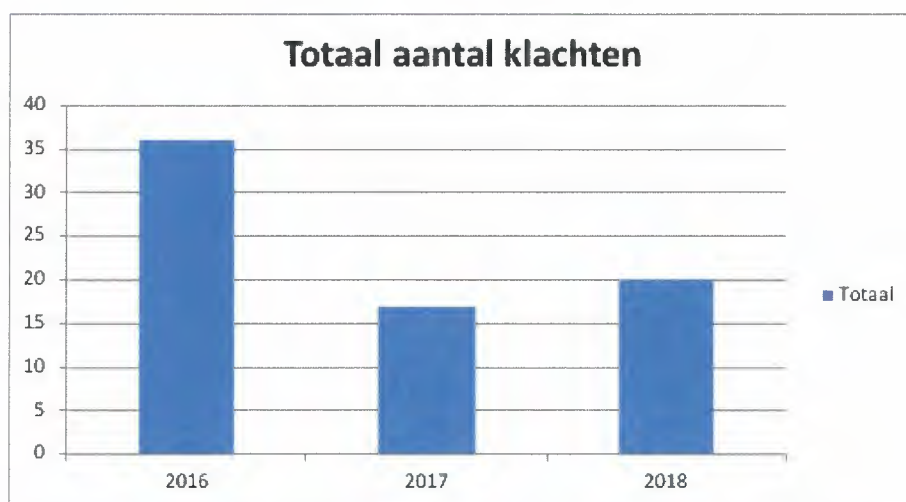
	Categorie I: aard van de klacht	2018	2017	2016
1	Onjuiste behandeling	4	3	13
2	Onzorgvuldig omgang met gegevens van burger	2	2	0
3	Het verstrekken van verkeerde/onvoldoende informatie	0	3	3
4	Geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen	3	0	4
5	Meer dan één soort klacht/overige	10	9	16
6	Niet op tijd	1	0	0
Totaal		20	17	36

Wat opvalt, is dat vaak meer dan één soort klacht per keer wordt ingediend en/of dat de klachten niet vallen onder de standaard categorie klachten. Daarnaast valt op dat het aantal klachten over het verstrekken van verkeerde/onvoldoende informatie is afgenomen (van 3 naar 0) en het aantal klachten over geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen is toegenomen (van 3 naar 0).

	Categorie II: binnenkomst klacht	2018	2017	2016
1	Mondelinge klachten	1	0	1
2	Schriftelijke klachten/post	0	8	19
3	Klachten via email/website	19	9	26
	Totaal	20	17	36

Uit het overzicht blijkt dat bijna alle klachten via email en/of de website worden ontvangen.

8 Vergelijking met afgelopen jaren



Wat opvalt, is dat het aantal geregistreerde klachten in het jaar 2018 licht is toegenomen ten opzichte van het jaar 2017 (van 17 naar 20) maar in vergelijking met het jaar 2016 sterk gedaald (van 36 naar

20). Daarnaast valt op dat er geen klachten gedeeltelijk gegrond zijn verklaard. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de esuite niet de mogelijkheid biedt om de afhandeling van een klacht als gedeeltelijk gegrond af te boeken.

9 Aard van de klachten

Hieronder een beknopt overzicht van de ontvangen klachten:

- Klacht over onrechtmatige telefonische bejegening over verhuizing en bijstandsverlening (Participatie);
- Klager klaagt over de werkwijze van een medewerker van de gemeente Raalte. Er worden juridische fouten gemaakt bij de afhandeling van de klacht van klager. De klacht over de werkwijze van een medewerker van de gemeente mag niet door dezelfde medewerker behandeld worden (Participatie);
- De manier hoe klager wordt behandeld door een ambtenaar van de gemeente Raalte. Klager wordt niet teruggebeld. Toegezegd verslag wordt niet ontvangen (Participatie);
- Het voeren van vertrouwelijke gesprekken in de openbare ruimte waar eenieder mee kan luisteren (Participatie);
- Klacht over het feit dat medewerkers menen te mogen bepalen of er wel of geen contact tussen vader en zoon mag zijn (Participatie);
- Een medewerker misbruikt zijn/haar macht continu om een bijstandsgerechtigde te pas en te onpas zeer persoonlijke informatie te laten inleveren waarmee de redelijkheid en billijkheid nergens te betamen is (Participatie);
- Ondanks huisbezoek persoonlijke informatie van klager opvragen bij de huisarts en een zorginstelling (Participatie);
- Klacht over hoe een aanvraag van klager is behandeld. Klager heeft al eerder een klacht ingediend en hoort niets van de gemeente (Participatie);
- Klager klacht over de starre afwijzing van een praktische oplossing die klager aanreikt bij de aanvraag van een paspoort voor zijn kinderen. Klager ervaart de behandeling door de gemeente niet als een menselijke of dorpse maar eerder als grootstedelijke ambtenarij (KCC);
- Klacht over de postbezorging door de gemeente Raalte en/of de door de gemeente gekozen postleverancier (KCC);
- Er wordt geklaagd over de manier waarop de afhandeling van een ingediende aanvraag heeft plaatsgevonden. Daarnaast wordt de post te laat en/of onnauwkeurig afgeleverd (KCC);
- Klager heeft een brief van de gemeente gekregen over overschrijving van grafrechten over een familielid die overleden zou zijn. De familie lid is niet overleden. De medewerker heeft klager hooghartig behandeld terwijl het om een serieuze fout ging (KCC);
- Klacht over het niet communiceren, onbeleefdheid, negeren van mails en het feit dat het beantwoorden van brieven geen prioriteit heeft (B&O);
- Klager probeert al meer dan een jaar de gemeente in beweging te krijgen over geluidsoverlast die hij ondervindt. Meerdere mails en telefoontjes en pogingen naar een medewerker van de gemeente verstuurd zonder resultaat (RUD);
- Na 5 keer bellen en 2 bezoeken aan het gemeentehuis krijgt klager geen duidelijkheid van de gemeente over een vooroverleg voor een bouwvergunningaanvraag. Klager wordt niet teruggebeld over de stand van zaken (V&H);
- Klager klaagt over gif in haar tuin. Meerdere contacten hierover met de gemeente gehad. De ene medewerker reageert welwillend en de ander saboteert de zaak. Er wordt niet gereageerd op een terugbelnotitie (B&O);
- De manier hoe de gemeente omgaat met meldingen over het snoeien van bomen. Klager heeft verschillende meldingen hierover gedaan zonder succes. De eerste melding hierover dateert van maart 2016 (B&O);
- Het niet duidelijk verstrekken van informatie door de gemeente over de aanleg van een speelplek in de Wadi nabij de woning van klager (Ontwikkeling & Projecten);
- Klager heeft principiële bezwaren tegen het gebruik van cookies op de website van de gemeente en het geven van persoonsgegevens via e-mail en vraagt zich af of de werkwijze van de gemeente voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (Communicatie & Informatie);

- Privé- gegevens van klager zouden door de gemeente zijn doorgespeeld aan een klussenbedrijf. De gemeente maakt inbreuk op de privacy van klager (Advies).

10 Aandachtspunten

De volgende aandachtspunten zijn voortgekomen uit de analyse van de ingediende klachten door de klachtencoördinator.

- Het begrip klacht wordt eng geïnterpreteerd. Een melding over het te laat actie ondernemen of het niet nakomen van afspraken wordt niet herkend als zijnde een klacht in de zin van hoofdstuk 9 Awb. Het hoeft niet altijd te gaan om bejegening.
- In de afhandeling van de klachten dient er meer ruimte te zijn voor verbeter- en leerpunten die de afhandeling van klachten met zich meebrengen. Ook van klachten die bijvoorbeeld ongegrond zijn of buitenbehandeling worden gesteld, kan worden geleerd. Klachten zijn vaak gratis adviezen aan de gemeente om te laten zien hoe de organisatie functioneert en wat er gedaan kan worden om de dienstverlening te verbeteren.
- In de e-suite wordt niet altijd inzichtelijk gemaakt hoe en/of wanneer een klacht is afgehandeld. Daarnaast dient de afhandeling van een klacht in de esuite zorgvuldig en secuur te zijn.
- Klager heeft het recht om gehoord te worden, ook als de klacht ongegrond is;
- Er dient binnen de gemeentelijke organisatie meer aandacht besteed te worden aan klachtherkenning.
- Er dient meer betrokkenheid en verantwoordelijkheidsgevoel te zijn voor klachten die betrekking hebben op de gemeente en/of klachten waarvan niet van tevoren duidelijk is wie de klachtbehandelaar is.
- Aandacht voor het sneller en/of informeel (laagdrempelig) afhandelen van klachten.
- Het is van belang dat de klachtbehandelaars kennis hebben van de behoorlijkheidsnormen van de Ombudsman en deze in acht nemen.