



# Jaarverslag klachtbehandeling gemeente Raalte 2021

## Inhoudsopgave

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>Samenvatting .....</b>                         | <b>3</b>  |
| <b>1 Inleiding .....</b>                          | <b>4</b>  |
| <b>2 Aard van de klachten .....</b>               | <b>5</b>  |
| <b>3 Actiepunten/Leerpunten .....</b>             | <b>6</b>  |
| <b>4 Aandachtspunten/zorgpunten: .....</b>        | <b>7</b>  |
| <b>5 Klachtencoördinatoren .....</b>              | <b>7</b>  |
| <b>6 De Overijsselse Ombudsman .....</b>          | <b>8</b>  |
| <i>6.1 Deelnemer .....</i>                        | <i>8</i>  |
| <i>6.2 Behoorlijkheidsvereisten .....</i>         | <i>9</i>  |
| <b>7 Overzicht klachtenregistratie 2021 .....</b> | <b>10</b> |
| <b>8 Rubricering klachten .....</b>               | <b>11</b> |
| <b>9 Vergelijking met afgelopen jaren .....</b>   | <b>11</b> |



## Samenvatting

In het jaar 2021 zijn er 19 klachten geregistreerd. Het aantal klachten dat in 2021 is geregistreerd, is in vergelijking met het jaar daarvoor afgenomen van 26 naar 19 klachten. Van de klachten zijn er 11 gegrond, 2 gedeeltelijk gegrond, 5 ongegrond en 1 klacht staat nog open.

In 2021 zijn 14 klachten binnen de termijn en 4 buiten de termijn afgehandeld. Het aantal klachten dat binnen de termijn is afgehandeld, is vergeleken met vorig jaar afgenomen van 80% naar 78%. Er wordt vaak meer dan één soort klacht per keer ingediend (12). Er wordt het meest geklaagd over geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen (8). De Overijsselse Ombudsman heeft geen klachten over de gemeente Raalte ontvangen en/of doorgestuurd.

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

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Aantal klachten 2021                                                                     | 19 |
| Gegrond                                                                                  | 11 |
| Gedeeltelijk gegrond                                                                     | 2  |
| Ongegrond                                                                                | 5  |
| Anders afgehandeld (ingetrokken/ niet ontvankelijk)                                      | 0  |
| Openstaande klachten                                                                     | 1  |
| Binnen de termijn                                                                        | 14 |
| Buiten de termijn                                                                        | 4  |
| Meer dan één soort klacht/anders                                                         | 12 |
| Geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen                              | 8  |
| Overijsselse Ombudsman                                                                   | 0  |
| De door de Overijsselse Ombudsman doorgestuurde klachten voor 1 <sup>e</sup> behandeling | 0  |

## 1 Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling/afhandeling van klachten in 2021 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 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 2021 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. Het niet beantwoorden van vragen inzake woningnood en/of woningbouw in Raalte, het steeds doorverwijzen van klager naar de provincie Overijssel en/of het structureel liegen door ambtenaren van de gemeente Raalte (domein Ruimte, ongegrond);
2. Het overdreven en onnodig inzetten van handhavers. Het slecht en/of niet communiceren met klager (domein Ruimte, gegrond);
3. Het niet beantwoorden van een melding inzake de verkeersonveiligheid op de kruising Delmterweg-Haarweg- Twentseweg (domein Ruimte, gegrond);
4. De trage afhandeling van een geluidsonderzoek inzake de bedrijven nabij het adres van klager, het niet nakomen van afspraken, het niet serieus genomen worden en het traineren van het dossier van klager (domein Ruimte, gegrond);
5. Het niet handhaven bij bouwwerkzaamheden die niet zijn toegestaan ondanks herhaald verzoek van klager (domein Ruimte, ongegrond).
6. De manier hoe marktstandplaatsen worden toegekend en de communicatie hierover (domein Beheer, ongegrond);
7. De manier hoe omgegaan wordt met een melding. Klager krijgt geen schriftelijk antwoord op de melding, toezeggingen worden niet nagekomen en het niet reageren op terugbelverzoeken (domein Beheer, gegrond);
8. Het realiseren van een buurtmoestuin en/of ontmoetingsplek voor de buurt achter de tuin van klager waarbij klager niet erbij is betrokken om mee te denken (domein Beheer, openstaande klacht).
9. De manier waarop de aanvraag inzake verhuiskosten is beoordeeld en afgehandeld en het niet terugbellen van klager (domein Sociaal, ongegrond);
10. De manier waarop de TOZO- en de TONK-aanvraag van klager zijn afgehandeld. De manier hoe klager is bejegend, de reactietijd en bereikbaarheid van de gemeente, geen antwoord krijgen en de fouten die gemaakt zijn bij de TOZO- aanvraag (domein Sociaal, ongegrond).
11. Na het melden van een verkeersongeval hoort klager niets meer van de gemeente over de schademelding (domein Bedrijfsvoering, ged. gegrond);
12. Klager hoort niets van de gemeente na een schademelding. Ook niet na verschillende terugbelverzoeken (domein Bedrijfsvoering, gegrond);
13. Schade door het snoeien van de gemeente is gemeld door klager. Klager hoort hierover niets meer van de gemeente (domein Bedrijfsvoering, ged. gegrond);
14. Klager klaagt over een overbodige afspraak die aan de balie is gemaakt betreffende het uitreiken van een formulier levensbewijs (domein Publiek, gegrond);
15. Het verstrekken van verkeerde informatie over het verlengen van een rijbewijs en/ of het onnodig indienen van een spoedaanvraag voor het verlengen van een rijbewijs (domein Publiek, gegrond);
16. Het niet service gericht zijn van de dienstverlening van de gemeente Raalte voor wat betreft de openingstijden van burgerzaken (domein Publiek, gegrond);
17. De afhandeling van een ingediende aanvraag voor het verlengen van een rijbewijs (domein Publiek, gegrond);
18. Het niet betalen van facturen, het niet informeren van de betrokken organisaties die hun diensten hebben uitgeoefend en geen terugkoppeling waarom de betaling niet heeft plaatsgevonden (domein Publiek, gegrond);
19. Klacht inzake de openingstijd om een paspoort te regelen voor minderjarige kinderen. Klager moet de kinderen tweemaal van school weghalen om een paspoort te kunnen aanvragen (domein Publiek, gegrond).

### 3 Actiepunten/Leerpunten

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

- De website van de gemeente zal worden aangepast om te voorkomen dat afspraken inzake een verzoek om een levensbewijs wordt gemaakt terwijl dit bij een andere gemeente dient te worden aangevraagd (domein Publiek);
- Voortaan wordt een extra controlevraag gesteld bij de geringste twijfel of een klant wel achter zijn/haar keuze staat voor een spoedaanvraag (domein Publiek);
- De openingstijden sluiten niet helemaal aan bij de behoefte van de klant. Dit is continu onderwerp van aandacht. Momenteel loopt er een verzoek om voor de komende maanden extra inhuur te regelen voor baliewerkzaamheden (domein Publiek);
- Er wordt onderzocht om bij digitale aanvragen de planmogelijkheden duidelijker aan te geven (domein Publiek);
- Er wordt overleg gepleegd met het team van Deventer waaronder de Boa's vallen over het optreden en de manier van communiceren van de Boa's. Daarnaast dient niet te lang gewacht te worden voordat met klager in gesprek wordt gegaan (domein Ruimte);
- Er zal eerder contact worden gezocht met de melder na het doen van een melding. Tevens zal er eerder worden gereageerd op telefoonnotities. Op verzoek van de melder zal naast een mondelinge ook een schriftelijke afhandeling van de melding plaatsvinden (domein Beheer).

## 4 Aandachtspunten/zorgpunten:

- Het ontbreken van een professionele klachtbehandeling;
- Bij de afhandeling van klachten dient er meer ruimte te zijn voor verbeter- en leerpunten. Klachten zijn gratis adviezen aan de gemeente om te laten zien hoe de organisatie functioneert en wat er gedaan kan worden om de dienstverlening te verbeteren;
- Het is een verplichting om te rapporteren over hoe een klacht is afgehandeld en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klacht;
- Geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen en het niet nakomen van afspraken/het niet terugbellen.

## 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 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 2021 heeft de Overijsselse Ombudsman geen klachten ontvangen over de gemeente Raalte. In het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman wordt in het algemeen aandacht gevraagd voor de kracht van 'sorry'. 'Sorry' zeggen lijkt gemakkelijk maar in de praktijk blijkt dat niet voor iedereen zo te zijn. Toch is dit, als er iets mis is gegaan in de relatie tussen overheid en burger, essentieel. In de praktijk blijkt het soms nog een te grote stap te zijn om verontschuldiging aan te bieden. Dit zet de verhoudingen tussen overheid en burger onnodig verder onder spanning. Het is goed dat medewerkers voor hun werk staan dat naar hun mening goed is gedaan. Maar het is ook belangrijk om te proberen in de schoenen van de indiener van een klacht te gaan staan en van daaruit naar je eigen werk of dat van de collega's te kijken. Het gaat om houding en gedrag en om professionaliteit. Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar hoe eerder dat wordt onderkend en gedeeld met de inwoner hoe sneller een oplossing in zicht komt. De Overijsselse Ombudsman merkt o.a. op dat het goed is om in de organisatie aandacht hieraan te besteden: ruimte geven voor het erkennen van fouten en ervan te leren. Een klacht is een leermoment.

Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman is te vinden op de website van de Overijsselse Ombudsman ([www.overijsselseombudsman.nl](http://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 “open en duidelijkheid” vallen:

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

De behoorlijkheidsnormen die onder “respectvol” vallen:

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

De behoorlijkheidsnormen die onder “betrokken en oplossingsgericht” vallen:

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

De behoorlijkheidsnormen die onder “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](http://www.overijsselseombudsman.nl)).

## 7 Overzicht klachtenregistratie 2021

|                 | 2021      |           |                      |                         |                 |          |           |          |
|-----------------|-----------|-----------|----------------------|-------------------------|-----------------|----------|-----------|----------|
| Domein          | ontvangen | af        | gegrond<br>verklaard | ongeground<br>verklaard | ged.<br>gegrond | anders   | binnen    | buiten   |
|                 |           |           |                      |                         |                 |          | termijn   | termijn  |
| Ruimte          | 5         | 5         | 3                    | 2                       | 0               | 0        | 3         | 2        |
| Beheer          | 3         | 2         | 1                    | 1                       | 0               | 0        | 2         | 0        |
| Publiek         | 6         | 6         | 6                    | 0                       | 0               | 0        | 6         | 1        |
| Bedrijfsvoering | 3         | 3         | 1                    | 0                       | 2               | 0        | 2         | 1        |
| Sociaal         | 2         | 2         | 0                    | 2                       | 0               | 0        | 1         | 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        | 2         | 0        |
| <b>Totaal</b>   | <b>19</b> | <b>18</b> | <b>11</b>            | <b>5</b>                | <b>2</b>        | <b>0</b> | <b>14</b> | <b>4</b> |

In het jaar 2021 zijn er 19 klachten geregistreerd. Van de klachten zijn er 11 gegrond verklaard, 2 ged. gegrond en 5 ongegrond 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 2021 zijn er 14 klachten binnen de termijn en 4 buiten de termijn afgehandeld. Het aantal klachten dat binnen de termijn is afgehandeld, is vergeleken met vorig jaar afgenomen van 80% naar 78%.

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                               | 2019      | 2020      | 2021      |
|---------------|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 1             | Onjuiste behandeling                                        | 4         | 6         | 0         |
| 2             | Onzorgvuldig omgang met gegevens van burger                 | 1         | 3         | 0         |
| 3             | Het verstrekken van verkeerde/onvoldoende informatie        | 2         | 2         | 3         |
| 4             | Geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen | 3         | 4         | 4         |
| 5             | Meer dan één soort klacht/anders                            | 12        | 9         | 12        |
| 6             | Niet op tijd                                                | 0         | 2         | 0         |
| <b>Totaal</b> |                                                             | <b>22</b> | <b>26</b> | <b>19</b> |

Wat opvalt, is dat de klachten over onjuiste behandeling en onzorgvuldig omgang met gegevens van burgers afgenomen zijn. Daarnaast valt op dat klager vaker meer dan één soort klacht of andere soorten klachten indient. De meeste klachten van categorie 5, meer dan één soort klacht/ anders, gaan over geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen (4) en het niet nakomen van afspraken/het niet terugbellen (5). Als er wordt gekeken naar alle binnengekomen klachten dan wordt het meest geklaagd over geen antwoord krijgen op schriftelijke of mondelinge vragen (8). Alle klachten zijn via de mail en/of onze website binnengekomen.

## 9 Vergelijking met afgelopen jaren

|                | 2019      | 2020      | 2021      |
|----------------|-----------|-----------|-----------|
| Gegrond        | 9         | 20        | 11        |
| Ongegrond      | 9         | 3         | 5         |
| Ged. gegrond   | 1         | 0         | 2         |
| Anders/overige | 1         | 2         | 0         |
| Openstaand     | 2         | 1         | 1         |
| <b>Totaal</b>  | <b>22</b> | <b>26</b> | <b>19</b> |

Wat opvalt, is dat het aantal geregistreerde klachten in het jaar 2021 is afgenomen ten opzichte van het jaar 2020 (van 26 naar 19). Daarnaast is het aantal gegronde klachten afgenomen (van 20 naar 11). Als de klachten die gedeeltelijk en/of gegrond zijn verklaard, getoetst worden aan de hand van de behoorlijkheidsnormen (zie paragraaf 6.2) dan zijn de volgende behoorlijkheidsnormen niet in acht genomen:

- Goede informatieverstrekking
- Luisteren naar de burger
- Goede motivering
- Transparantie
- Maatwerk
- Voortvarendheid