

JAARVERSLAG KLACHTENBEHANDELING GEMEENTE TWENTERAND 2018

1. Jaarverslag

Op grond van artikel 9:12a van de Awb moeten schriftelijke klachten geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd worden. Aan die wettelijke publicatieverplichting wordt met dit jaarverslag voldaan.

Onder een klacht wordt een bejegeningssklacht verstaan, m.a.w. een bij de gemeente mondeling of schriftelijk ingediende uiting van ongenoegen over een gedraging van een (gewezen) medewerker, bestuursorgaan¹ of leden daarvan, in de uitoefening van hun functie. Het gaat om klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet Bestuursrecht.

Het gaat om geregistreerde klachten, m.a.w. de klachten die via medewerkers of bestuurders of de gemeente via brief of e-mail (info@twenterand.nl) bij de klachtencoördinator terecht komen en in het documentmanagementsysteem E-suite worden geregistreerd.

2. Klachten in 2018

In 2018 zijn bij de gemeente Twenterand 20 bejegeningssklachten ingediend (16 klachten in 2017).

In het bijgaande geanonimiseerde overzicht zijn de klachten, de typering van de klachten, de afhandelingstermijnen en de gegrondheid of on- van de klacht opgenomen.

In dit overzicht zijn de 20 bejegeningssklachten opgenomen. Daarnaast zijn 7 klachten opgenomen die geen uiting zijn van ongenoegen over een gedraging van een Twenterandse medewerker, bestuursorgaan of leden daarvan. En 1 klacht die na de behandeling door de gemeente Twenterand bij De Overijsselse Ombudsman is ingediend.

Het onderstaande overzicht laat het aantal klachten over de verschillende jaren zien tot en met 2018. In verband met het feit dat onze organisatie geen afdelingen meer kent maar de bedrijfsonderdelen programma's, samenleving, ruimte en bedrijfsvoering², is het onderstaande overzicht aangepast.

Sector/Afdeling/Bedrijfsonderdelen	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Samenleving								3	7
Ruimte								11	11
Bedrijfsvoering								2	2
Gemeente					2	6	0		
Dienstverlening	7	14	3	0	17	12	15		
Beleid	2	0	0	2	4	3 (1) ³	5		
Interne dienstverlening en beleid	0	0	0	0	0	2	0		
Leefomgeving	8	2	8	6	8	5 (1)	12		
Financiële bedrijfsvoering	1	0	0	0	2	0	1		
Heffingsambtenaar									
Commissie bezwaarschriften	0	0	1	1	0	0	0		
Wethouder/burgemeester/college	0	0	2	6	2	2	0		
Griffie/presidium	0	0	0	0	0	0	0		
Totaal	18	17	14	16	35	30	33	16	20

¹ Onder bestuursorgaan wordt bijvoorbeeld het college van burgemeester en wethouders verstaan.

² Programma's voert de regie op de werkprogramma's, adviseert het bestuur en gaan over de 'wat'-vraag (het met het bestuur en buitenwereld bepalen van de opgave). Op basis van maatschappelijke opgaven bepalen we de indeling van onze werkprogramma's. Het bestuursakkoord geeft input aan de werkprogramma's.

Samenleving betreft de uitvoering op de realisatie van de gemeentelijke doelen op de maatschappelijke gebieden zoals: Wmo, jeugd, werk en inkomen, onderwijs, cultuur en economie.

Ruimte betreft de uitvoering op de realisatie van de gemeentelijke doelen op het gebied van leefomgeving en dienstverlenende gebieden zoals: ruimtelijke ordening, onderhoud openbare ruimte, beheer en onderhoud vastgoed, duurzaamheid, milieustraat, zwembaden, binnensport, vergunning, toezicht en handhaving.

Bedrijfsvoering adviseert, faciliteert en ondersteunt bedrijfsonderdelen Samenleving, Ruimte en Programma's bij het stellen en realiseren van de doelen en bevat de bedrijfsvoeringsgebieden: personeel en organisatie, informatie (voorziening), juridisch, financiën, financieel beleid, automatisering, control, communicatie, vastgoed en grondzaken, catering en bodedienst.

3. Aard van de klachten

Klachten kunnen in het algemeen worden ingedeeld in vier categorieën.

1. Een te late of trage afhandeling van brieven;
2. Geen, te weinig of misleidende informatie;
3. De (wijze van) dienstverlening;
4. De persoonlijke bejegening door medewerkers of bestuurders.

De 20 klachten die in 2017 bij de gemeente zijn ingediend gaan over de (wijze van) dienstverlening c.q. de persoonlijke bejegening door medewerkers.

4. Uiteindelijk oordeel over de klachten

Het is gebruikelijk dat de klachtencoördinator of de leidinggevende van de medewerker waar de klacht betrekking op heeft zo snel mogelijk telefonisch contact met de klager opneemt om de klacht te bespreken. Of de klager wordt voor een gesprek uitgenodigd. Vaak wordt de klacht dan al naar tevredenheid opgelost of ingetrokken. Vooral het persoonlijke contact leidt tot meer wederzijds begrip. In dat geval volgt dan geen formele hoorzitting meer. In 2018 konden op deze wijze op vijf klachten na alle klachten worden afgedaan.

5. Afhandeltermijnen

Op grond van artikel 9:11 van de Awb dient een bestuursorgaan een klacht binnen 6 weken en na verdaging binnen 10 weken af te handelen. Uit de bijlage blijkt dat van de 20 klachten die zijn afgehandeld 15 klachten binnen deze beslistermijn zijn afgehandeld. In de overige 5 gevallen duurde de afhandeling van de klacht meer dan 10 weken.

De overschrijding van de afhandeltermijn heeft te maken met het feit dat de afhandeling van de ene klacht bewerkelijker is dan van een andere. Wanneer een hoorzitting wordt gehouden, vergt het plannen van de hoorzitting en het opstellen van het verslag, waar de klager op kan reageren, meer tijd. De besluitvormingstraject via het college vraagt ook tijd.

6. Klachten over de gemeente Twenterand ingediend bij de Overijsselse Ombudsman

De interne klachtenprocedure is primair gericht op verbetering van de verhouding tussen de inwoners van Twenterand en de medewerkers en bestuurders. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtenbehandeling door de gemeente, kan hij zijn klacht voorleggen aan De Overijsselse Ombudsman.⁴ Het voorhanden hebben van een externe klachtenvoorziening is vanaf 1 januari 2006 een wettelijke verplichting door de invoering van de Wet extern klachtrecht.

In 2018 is 1 (in 2017: 4) klachtenprocedure na behandeling door de gemeente bij De Overijsselse Ombudsman (hierna: OO) voortgezet. Het klachtgesprek is in november 2018 gevoerd en het oordeel over de klacht heeft de Overijsselse Ombudsman op 21 januari 2019 gegeven. Deze klacht zal in het jaarverslag van 2019 worden besproken.

7. Conclusie

In 2018 zijn 20 klachten in behandeling genomen. Het aantal klachten is in vergelijking met de 16 klachten in 2017 met 4 klachten gestegen.

Van de 20 klachten waren 5 klachten (gedeeltelijk) gegrond en 15 klachten ongegrond. Drie klachten zijn niet inhoudelijk behandeld, omdat de klager een bezwaarschrift kon indienen bij de gemeente of

⁴ Bij De Overijsselse Ombudsman zijn aangesloten: de gemeenten Almelo, Borne, Dalfsen, Haaksbergen, Hengelo, Kampen, Meppel, Oldebroek, Oldenzaal, Olst-Wijhe, Raalte, Rijssen-Holten, Staphorst, Twenterand, Wierden, Zwartewaterland en Zwolle, GGD IJsselland, Regio Twente, Regionaal bedrijventerrein Twente, Soweco, Stadstoezicht Almelo, Veiligheidsregio IJsselland en Veiligheidsregio Twente.

beroep bij de rechtbank kon instellen. Of omdat de klacht na het aanbieden van excuses was opgelost.

Het aantal klachten moet worden gerelativeerd en afgezet tegen het enorme aantal producten (omgevingsvergunningen, uitkeringen, paspoorten, etc.) dat de gemeente levert en de schriftelijke en mondelinge klantencontacten die de medewerkers en bestuurders daarnaast nog hebben. Zo bezien is het aantal klachten zeer gering.

Daarnaast is het van belang om te beseffen dat we intensiever contact onderhouden met onze inwoners, omdat we hen ook meer (willen) opzoeken. Dit betekent dat pittige gesprekken soms onvermijdelijk zijn. Verschillen van mening kunnen blijven bestaan en tot klachten leiden. Ook vraagt het intensiever contact om een goede communicatie.

Dit jaarverslag heeft betrekking op de geregistreerde klachten. Mogelijk zijn er ook klachten die niet worden geregistreerd, omdat zij niet als klachten worden herkend. Daarnaast zijn er klachten die niet gaan over gedragingen van een Twenterandse (gewezen) medewerker of bestuurder. Het gaat om 7 klachten die in het bijgaande overzicht als aparte categorie zijn opgenomen. Ook deze klachten vragen aandacht en inspanning.

Over de vergelijking van het aantal Twenterandse klachten met het aantal klachten bij andere gemeenten kan worden opgemerkt dat de cijfers voor 2017 nog niet beschikbaar zijn om te benchmarken. De vorige benchmark liet zien dat we met 16 klachten in 2017 onder het gemiddelde zaten in vergelijking met 26 andere gemeenten/organisaties. Met 4 klachten meer in 2018 zal de vergelijking waarschijnlijk niet anders uitvallen.

Uit het jaarverslag 2018 van de Overijsselse Ombudsman blijkt dat hij in 2018 geen oordeel heeft gegeven over een Twenterandse klacht. Er zijn door de ombudsman 8 Twenterandse klachten ontvangen, maar dat betekent niet hij een oordeel over 8 klachten heeft gegeven. Van deze 8 klachten zijn er namelijk 4 naar de gemeente Twenterand doorgestuurd, omdat de gemeente deze klachten eerst diende te behandelen voordat de klager bij de Overijsselse Ombudsman terecht kan. Twee klachten heeft de ombudsman niet verder in behandeling genomen. De resterende 2 klachten zijn in 2018 ontvangen, maar worden in 2019 door de ombudsman afgedaan. In het jaarverslag van 2019 komen we op deze 2 klachten terug.

We kunnen stellen dat onze inwoners in het algemeen tevreden zijn. Dat betekent echter niet dat we achterover kunnen leunen. De klachten houden ons een spiegel voor. Ze dwingen ons om scherp te blijven en onze dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Twenterand nog beter te maken want iedere klacht is er één te veel.

Gerard Annink, 1 mei 2019