rekenschap

Zwolle

Juridische Zaken

Grote Kerkplein 15
Postbus 10007
8000 GA Zwolle
Telefoon (038) 498 23 94
JN.Kuiper@zwolle.nl

www.zwolle.nl

Verslag klachtenbehandeling 2016

Versie maart 2017
Datum 18 april 2017

Inhoud

1	**Algemeen**	**2**
1.1	Inleiding	2
1.2	Indeling in ombudsnormen	3
1.3	Klachtencoördinatoren	4
2	**Totaal overzicht**	**5**
2.1	Totaal aantal ingediende klachten.	5
2.2	Behandeltermijnen	7
2.3	Resultaat afgehandelde klachten	8
2.4	Aard van de behandelde klachten	9
2.5	Bevindingen en conclusies	10
3	**Cijfers, conclusies en verbetermaatregelen per werkveld**	**11**
3.1	**Publiekszaken**	**11**
3.1.1	Cijfers	11
3.1.2	Conclusies en verbetermaatregelen	11
3.2	**Sociale Zaken en Werkgelegenheid**	**13**
3.2.1.	Cijfers	13
3.1.2	Conclusies en verbetermaatregelen	13
3.2A	**Sociaal Wijkteam**	**14**
3.2A.3	Cijfers	14
3.2A.4	Conclusies en verbetermaatregelen	14
3.3	**Expertisecentrum**	**15**
3.3.1	Cijfers	15
3.3.2	Conclusies en verbetermaatregelen	15
3.4	**Advies en Faciliteiten**	**17**
3.4.1	Cijfers	17
3.4.2	Conclusies en verbetermaatregelen	17
3.5	**Concernstaf**	**17**
4	**Vervolgtraject bij de Overijsselse Ombudscommissie**	**18**
4.1	Cijfers	18
4.2	Conclusies	18

1 Algemeen

1.1 Inleiding

In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten in 2016 op grond van de regeling klachtenbehandeling Zwolle over gedragingen van ambtenaren en bestuurders.

De regeling klachtenbehandeling gemeente Zwolle is een uitwerking van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het gaat om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een burger heeft gedragen. Gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan worden aangemerkt als gedragingen van dat bestuursorgaan.

De regeling klachtenbehandeling heeft als doel de behandeling van de klachten zoveel mogelijk op uniforme wijze te laten plaatsvinden en zoveel mogelijk te standaardiseren. Dit komt een zorgvuldige behandeling van de klachten ten goede.

Het jaarverslag geeft inzicht in de hoeveelheid en de aard van de klachten en de wijze van afdoening. Verder worden in het jaarverslag de leereffecten aangegeven door inzicht te verschaffen in de maatregelen die genomen zijn ter verbetering van processen.
Daarnaast wordt inzicht gegeven in de behandeling van klachten door de Overijsselse Ombudscommissie.

Het aantal klachten in 2016, 171, is vergelijkbaar met 2015 (172) en is hoger dan in 2014 (163) en lager dan in 2013 (189).
81% van de klachten kon op informele wijze worden afgehandeld.
Het aantal (deels) gegronde klachten, 10, is vergelijkbaar met vorig jaar.

1.2 Indeling in ombudsnormen

Ombudsnormen
De klachten worden bij de (centrale) registratie ingedeeld in bepaalde categorieën Ombudsnormen.
Dit geeft sneller inzicht en maakt het vergelijken van de cijfers gemakkelijker.
Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat één klacht meerdere ombudsnormen kan betreffen.

Correcte bejegening
Deze norm heeft betrekking op het gedrag van de (individuele) ambtenaar en bestuurder tegenover de burger. Hieronder wordt verstaan dat de overheid zich in de contacten met de burger fatsoenlijk en hulpvaardig dient op te stellen. Uit een oogpunt van professionaliteit wordt een correcte bejegening ook verlangd in bijzondere situaties. Bij hulpvaardigheid wordt ook verstaan dat in sommige gevallen iets meer mag worden verwacht dan alleen juist doorverwijzen, zoals een actieve houding door even iets door te geven of op te zoeken.

Behandeltermijn
De behandeling van de aanvraag, brief of verzoek mag niet langer duren dan wettelijk is toegestaan. Als geen wettelijke termijn van toepassing is, wordt de termijn van acht weken redelijk geacht.

(Actieve) Informatieverstrekking en correspondentie
De gemeente dient begrijpelijke, tijdige, juiste en volledige informatie te verstrekken. Daarmee wordt ook uitdrukkelijk bedoeld het op korte termijn beantwoorden van brieven en e-mails, dan wel het bevestigen van de ontvangst ervan. Het zorgdragen voor een juiste doorzending als de brief niet op de juiste plek is ontvangen en het verzenden van tussenberichten of verdagingberichten hoort hier ook bij. Het zonodig schriftelijk bevestigen van een gesprek behoort ook tot deze categorie

Bereikbaarheid
De gemeente dient zowel telefonisch als fysiek goed bereikbaar te zijn. Er moeten voldoende openingstijden zijn en de gebouwen dienen voor iedereen toegankelijk te zijn. De wachttijden bij de publieksbalies horen ook bij deze categorie.

Uitvoeringspraktijk
Met deze norm wordt bedoeld dat er sprake is van een goede administratieve behandeling van brieven en verzoeken, dat er intern goed wordt afgestemd tussen de verschillende onderdelen van de organisatie en dat er goede interne informatie-verstrekking en dossiervorming plaatsvindt.

Niet nakomen afspraak
In de organisatie geldt: ‘Afspraak is afspraak’. Dit geldt niet alleen intern, maar ook extern.

1.3 Klachtencoördinatoren

Per werkveld is een klachtencoördinator aangewezen. Met kennis van het werkveld en de organisatorische structuur moet een klachtencoördinator onafhankelijk en gerespecteerd kunnen functioneren.
De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor een zorgvuldige behandeling van de klachten en voor de voortgang van de behandeling.
Daarnaast heeft een klachtencoördinator een coördinerende en adviserende rol, bijvoorbeeld ten aanzien van het nakomen van toezeggingen die naar aanleiding van een klachtbehandeling zijn gedaan.
De klachtencoördinatoren zijn voor hun werkveld tevens contactpersoon voor de Overijsselse Ombudscommissie.

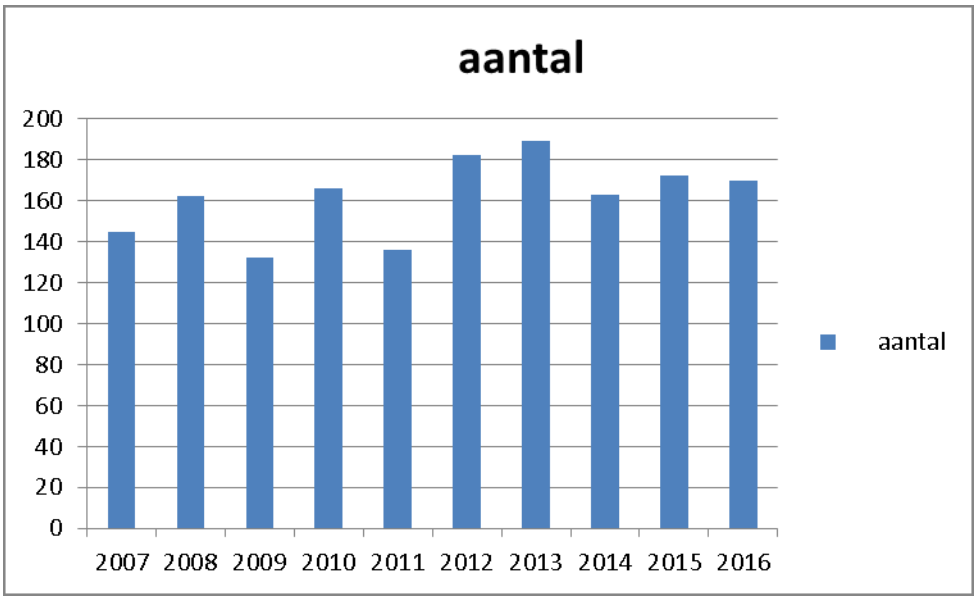
Het Sociaal Wijkteam (SWT) valt, als onderdeel van de gemeente Zwolle, voor klachten in de betekenis van de Algemene wet bestuursrecht onder de gemeentelijke klacht-behandeling. De klachten worden behandeld door de klachten-coördinator voor het sociaal werkveld.

De klachtencoördinatoren hebben eenmaal per kwartaal overleg. In dit overleg worden zaken afgestemd en werkafspraken gemaakt.
De centrale klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het organiseren van dit overleg en fungeert als voorzitter.
De centrale registratie van de klachten ondergebracht bij de afdeling Juridische Zaken.

2 Totaal overzicht

In dit hoofdstuk treft u totaalcijfers naar de stand van zaken per 1 januari 2017 en algemene conclusies.

2.1 Totaal aantal ingediende klachten.



Eenheid	Ingediend in 2016	geen klacht	Klachten	afgehandeld tot en met 31/12/2016	openstaand op 31/12/16
Advies en Faciliteiten	10		10	10	
Concernstaf	1		1	1	
Expertisecentrum	26	2	24	24	
Ontwikkeling					
Publiekszaken	72	1	71	67	4
Sociale Zaken	58	3	55	53	2
Sociale Wijkteams	11	1	10	9	1
Totaal	178	7	171	164	7

Naast de 171 ingediende klachten waren er 16 brieven en e-mails die bij nadere bestudering geen klacht bleken te zijn in de betekenis van de Algemene wet bestuursrecht en die konden worden doorverwezen of op een andere wijze werden opgelost. In 2015 waren dit er 37, in 2014 24.

De Algemene wet bestuursrecht en de Regeling Klachtenbehandeling Zwolle bieden ruimte klachten zowel informeel als formeel af te handelen. Klagers hechten bij de behandeling van hun klacht aan een begripvolle houding en oplossings-gerichtheid van de gemeente.
Het toepassen van een informele behandeling, wanneer dit mogelijk is, sluit hierop aan. Dit is een snellere en sterk oplossingsgerichte afhandeling. De klager stemt daarbij in met het behaalde resultaat en een behandeling volgens de reguliere formele procedure is dan niet meer nodig. 81% van de klachten is op deze wijze afgehandeld. Dit is vergelijkbaar met 2015 (80%) en 2014 (81%).
De wens van de klager is bepalend. Wanneer een klager hieraan de voorkeur geeft, vindt een formele behandeling plaats. In 2016 29 maal het geval tegen 20 in 2015 en 26 in 2014.

2.2 Behandeltermijnen

De wettelijke termijn voor de behandeling van klachten bedraagt zes weken met een mogelijkheid om dit met vier weken te verdagen.

Klachten afgehandeld volgens de volledige procedure van de Algemene wet bestuursrecht:

Eenheid / werkveld	aantal afgehandeld	binnen 6 weken	binnen 10 weken	meer dan 10 weken
Advies & Faciliteiten	6	4	1	1
Concernstaf	1	1		
Expertisecentrum	7	5	2	
Ontwikkeling				
Publiekszaken	11	8	3	
Sociale Zaken en W.	3	1	2	
Sociale Wijkteams	1	1		
Totaal	**29**	**20**	**8**	**1**

Informeel afgehandelde klachten:

Eenheid / werkveld	aantal afgehandeld	binnen 6 weken	binnen 10 weken	meer dan 10 weken
Advies & Faciliteiten	3	3		
Concernstaf				
Expertisecentrum	15	15		
Ontwikkeling				
Publiekszaken	48	47	1	
Sociale Zaken en W.	48	38	9	1
Sociale Wijkteams	8	8		
Totaal	**122**	**111**	**10**	**1**

Over het hele jaar bekeken is 99% binnen de wettelijke termijn afgehandeld. 87% van de klachten is binnen zes weken, 71% is binnen vier en 39% is binnen twee weken afgehandeld .
12 % is binnen tien weken afgehandeld en 1% duurde langer dan tien weken. Deze resultaten zijn redelijk vergelijkbaar met het voorgaande jaar.
Daarnaast zijn 13 klachten niet in behandeling genomen (zie bladzijde 8).

2.3 Resultaat afgehandelde klachten

2016

Resultaat afgehandelde klachten

Eenheid/ werkveld	afgehan-deld	NIB 1)	ge-grond	onge-grond	deels gegrond	geen 2) oordeel	inform afhand
Advies en Faciliteiten	10	1	2	4			3
Concernstaf	1			1			
Expertisecentrum	24	2		3	1	3	15
Ontwikkeling							
Publiekzaken	67	8	3	1	1	6	48
Sociale Zaken	53	2	1		1	1	48
Sociale Wijkteams	9				1		8
Totaal	**164**	**13**	**6**	**9**	**4**	**10**	**122**

1) Een klacht wordt niet in behandeling genomen, wanneer over de gedraging al eerder een klacht is behandeld, bezwaar of beroep mogelijk is of de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden (artikel 9:8 Awb).
2) Over een klacht wordt geen oordeel uitgebracht, wanneer opgevraagde noodzakelijke nadere informatie niet wordt gegeven of afwijking in opvattingen over de gang van zaken niet kan worden opgehelderd.

Zeven klagers hebben twee of meer klachten ingediend.
Verder zijn in 2016 17 klachten afgehandeld die in 2015 waren ingediend. Daarvan zijn 12 klachten informeel afgehandeld. Vijf klachten zijn afgehandeld volgens de Awb-procedure. Daarvan zijn drie klachten gegrond geacht en bij twee geen oordeel.

Voor conclusies verwijzen we naar hoofdstuk 2.5.

2.4 Aard van de behandelde klachten

Bij de rubricering van klachten is de volgende indeling gehanteerd:

1. correcte bejegening (CB)
2. behandeltermijn (BT)
3. informatieverstrekking (IV)
4. bereikbaarheid (BH)
5. uitvoeringspraktijk (UP)
6. niet nakomen afspraak (NNA)

Aard van de behandelde klachten (met Awb-procedure)

Eenheid / werkveld	afgeh.	CB	BT	IV	BH	UP	NNA
Advies en Faciliteiten	6	3		2		1	
Concernstaf	1					1	
Expertisecentrum	7		1	2		4	
Ontwikkeling							
Publiekzaken	11	4		2		5	
Sociale Zaken	3					3	
Sociale Wijkteams	1				1		
Totaal	**29**	**7**	**1**	**6**	**1**	**14**	

Aard van de behandelde klachten (informeel afgehandeld)

Eenheid/ werkveld	afgeh.	CB	BT	IV	BH	UP	NNA
Advies en Faciliteiten	3			3			
Concernstaf							
Expertisecentrum	15	3	1	3	2	5	1
Ontwikkeling							
Publiekzaken	48	16		7	1	23	1
Sociale Zaken	48	4		2	2	40	
Sociale Wijkteams	8	2				6	
Totaal	**122**	**25**	**1**	**15**	**5**	**74**	**2**

Voor conclusies verwijzen we naar hoofdstuk 2.5.

2.5 Bevindingen en conclusies

Aantal klachten.
In 2016 zijn 171 klachten ingediend en 16 brieven / e-mails die bij nadere bestudering geen klacht bleken te zijn. Het aantal klachten is vergelijkbaar met 2015 (172) en 2014 (163).

Aard van de klachten.
1 % van de klachten betreft de behandeltermijn, 4% de bereikbaarheid, 14% de informatieverstrekking, 1% niet nakomen afspraken, 21 % de bejegening en 59% betrof de uitvoeringspraktijk.
Het percentage klachten bereikbaarheid is hoger en over informatieverstrekking en behandeltermijn zijn lager dan in voorgaande jaren.
De overige percentages zijn redelijk vergelijkbaar.

Resultaten.
Eén van de doelstellingen voor 2016 is het waar mogelijk informeel afhandelen van klachten (zie de toelichting in H 2.1). Dit is een snelle manier van behandelen die met een schriftelijke bevestiging wordt afgerond. Deze doelstelling is gerealiseerd.
81 % van de klachten is informeel afgehandeld. Vorig jaar was dit 80%.
Ook bij informele afgehandelde klachten komen aspecten aan de orde die leiden tot verbeterpunten.

Van de volgens de procedure van de Awb afgehandelde klachten is het aantal (deels) gegrond geachte klachten, 10 , vergelijkbaar met vorig jaar.

Behandeltermijnen.
Over het hele jaar bekeken is 99% van de klachten binnen de wettelijke termijn afgehandeld.
In 2016 is 87% van de klachten binnen zes weken afgehandeld, 12% is binnen tien weken afgehandeld en 1 % duurde (in overleg met de klager) langer dan de toegestane tien weken. 71% van de klachten is binnen vier weken en 39% is binnen twee weken afgehandeld.
Deze percentages zijn hoger dan voorgaand jaar.

3 Cijfers, conclusies en verbetermaatregelen per eenheid / werkveld

3.1 Publiekszaken

3.1.1 Cijfers

In 2016 zijn 59 klachten afgehandeld.

Publiekszaken	afgehandeld	gegrond	ongegrond	deels gegrond	geen oordeel	Informeel afgehandeld
Criterium:						
correcte bejegening	20				4	16
Behandeltermijn						
informatieverstrekking	9	1			1	7
Bereikbaarheid	1					1
Uitvoeringspraktijk	28	2	1	1	1	23
niet nakomen afspraken	1					1
Totaal	**59**	**3**	**1**	**1**	**6**	**48**

Daarnaast zijn 8 klachten niet in behandeling genomen. Twee brieven zijn bij nadere bestudering geen klacht gebleken in de betekenis van de Awb en op andere wijze afgehandeld.

3.1.2 Conclusies.

Ingediend
In 2016 zijn er bij de Publiekszaken 71 klachten ingediend. Dit is een stijging ten opzichte van 2015 (56 klachten). In 2015 lag het aantal klachten lager in tegen stelling tot voorgaande jaren. In 2014 zijn 70 klachten ingediend.

Behandeltermijn
Alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld, 93% binnen 6 weken en daarvan is 64% binnen twee weken afgehandeld. Hiermee is de doelstelling gehaald.

Informeel / formeel
81% van de klachten is op informele wijze afgehandeld. 19 % van de klachten is op formele wijze afgehandeld. Hiermee is de doelstelling gehaald.

Ombudsnormen
De aard van de behandelde klachten (ombudsnormen) zijn redelijk vergelijkbaar met vorig jaar. Ook dit jaar is de ombudsnorm uitvoeringspraktijk het meest aan de orde, namelijk 28 keer.

Conclusie
Gezien de vele klantcontacten lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat het aantal ingediende klachten relatief beperkt is.
Een stijgende tendens is waar te nemen van klachten die ingediend worden door personen met “verward gedrag”. Het behandelen van de telkens weer ingediende nieuwe en/of repeterende klachten van deze persoenen is arbeidsintensief.

Evaluatie
De klachten worden in gesprekken met de afdelingshoofden geëvalueerd.

3.2 Sociale Zaken en Werkgelegenheid

3.2.1 Cijfers

In 2016 zijn 51 klachten afgehandeld.

Sociale Zaken	afgehandeld	gegrond	ongegrond	deels gegrond	geen oordeel	Informeel afgehandeld
Criterium:						
correcte bejegening	4					4
behandeltermijn						
informatieverstrekking	2					2
Bereikbaarheid	2					2
uitvoeringspraktijk	43	1	1		1	40
niet nakomen afspraken						
Totaal	**51**	**1**	**1**		**1**	**48**

Daarnaast zijn twee klachten niet in behandeling genomen.

3.2.2 Conclusies en verbetermaatregelen

Het aantal klachten is ten opzichte van vorig jaar gedaald van 74 naar 58 klachten.

Gezien het grote aantal klantencontacten op jaarbasis, is het aantal klachten laag. Hieruit kan worden geconcludeerd dat in het algemeen op de juiste wijze in contacten met burgers handelt. Opvallend is dat er sprake is van een stijging van het indienen van klachten door “verwarde” personen. De behandeling van dergelijke klachten vergt een andere aanpak. Een dergelijke aanpak is zeer intensief en vooral tijdrovend.

De behandeling van klachten vormt een bron van informatie over de wijze waarop er wordt gewerkt. Naast individuele terugkoppeling aan de bij de klacht betrokken medewerkers, worden de leidinggevenden aan de hand van analyses geïnformeerd over de eventuele tendensen die uit de analyse naar voren zijn gekomen.

De ontvangen klachten hebben evenals in voorgaande jaren voornamelijk betrekking op de uitvoeringspraktijk. De klachten zijn divers van aard. Waar nodig heeft dit tot verbeteracties geleid.

3.2 A Sociale Wijkteams

3.2.3 Cijfers

In 2016 zijn 9 klachten afgehandeld.

Sociale Wijkteams	afgehandeld	gegrond	ongegrond	deels gegrond	geen oordeel	Informeel afgehandeld
Criterium:						
correcte bejegening	2					2
behandeltermijn						
informatieverstrekking						
Bereikbaarheid						
uitvoeringspraktijk	7		1			6
niet nakomen afspraken						
Totaal	**9**		**1**			**8**

3.2.4 Conclusies en verbetermaatregelen

Het Sociaal Wijkteam (SWT) valt als onderdeel van de gemeente Zwolle voor klachten in de betekenis van de Algemene wet bestuursrecht onder de gemeentelijke klachtbehandeling. De klachten worden behandeld door de klachten-coördinator voor het sociaal werkveld.

Het aantal klachten is beperkt gebleven. 90% kon informeel worden afgehandeld.

3.3 Expertisecentrum en Ontwikkeling

3.3.1 Cijfers

In 2016 zijn 22 klachten afgehandeld.

Expertisecentrum	afgehandeld	gegrond	ongegrond	deels gegrond	geen oordeel	Informeel afgehandeld
Criterium:						
correcte bejegening	3					3
behandeltermijn	2			1		1
informatieverstrekking	5		2			3
bereikbaarheid	2					2
uitvoeringspraktijk	9		1		3	5
niet nakomen afspraken	1					1
Totaal	**22**		**3**	**1**	**3**	**15**

Daarnaast zijn twee klachten niet in behandeling genomen en zijn 10 brieven / e-mails bij nadere bestudering geen klacht gebleken in de betekenis van de Awb en op andere wijze afgehandeld.

3.3.2 Conclusies en verbetermaatregelen

Het aantal klachten is ten opzichte van vorig jaar toegenomen, waarvan ook drie aanhangig zijn gemaakt bij de Overijsselse Ombudsman. Daarbij was één klager die de afgelopen jaren meerdere malen klachten heeft geuit. Deze klager is door de Overijsselse ombudsman in een hoorzitting gehoord en de klacht is als ongegrond beoordeeld.
Veel klachten gaan over de manier waarop in de openbare ruimte wordt gewerkt en onderhoud wordt gedaan, zoals over het onderhoud van plantsoenen en bomen, het vernieuwen van plantsoenen, het ophalen van afval en het verwijderen van bladafval. Deze klachten kunnen een vervolg zijn op een eerder gedane melding openbare ruimte. De circa 15.000 meldingen openbare ruimte die er per jaar zijn, hebben in 2016 geleid tot 16 klachten.
Genoemde werkzaamheden zijn uitbesteed aan de ROVA. Meldingen openbare ruimte gaan rechtstreeks door naar de ROVA. Klachten - die gaan over handelingen, gedragingen van medewerkers of uitvoerende bedrijven onderaannemers) - worden door de klachtencoördinator behandeld. Een andere uitvoerende instantie die voor de gemeente werkt en waarover in klachten kunnen komen is City360 die de parkeerhandhaving doet. Dat er verschil is in verantwoordelijkheden tussen gemeente en uitvoerende instanties, blijft hierbij aandacht vragen, ook in de benadering van de klager.

Hierdoor wordt de rolverdeling tussen gemeente enerzijds en de ROVA en andere uitvoerende instanties anderzijds steeds duidelijker.

De ingediende klachten hebben vaak betrekking op diverse aspecten van de uitvoeringspraktijk en informatievoorziening en correcte bejegening.
De meeste klachten worden informeel afgedaan in nauw overleg met de betrokken medewerker(s) en eventueel in overleg met de uitvoerende instantie. Als er een formele afdoening volgt, wordt de leidinggevende erbij betrokken.

Aanbevelingen die de klachtencoördinator heeft gedaan en die worden opgepakt, zijn:

- Verbeteren van het proces ten aanzien van klachten en vragen over uitvoering van uitbestede taken zoals bij ROVA en City360 (parkeerhandhaving). Er is afgesproken dat over een klacht die een (medewerker van een) uitvoerende instantie gaat, de uitvoerende instantie alleen contact met de klager mag opnemen als de klager daar de gemeente toestemming voor heeft verleend.
- Verbeteren van de communicatie over bereikbaarheid en onderhoud van de openbare ruimte door zoveel mogelijk op de website te plaatsen;
- Aandacht voor het verbeteren van de gespreksvaardigheden van de BOA´s.

3.4 Advies en Faciliteiten

3.4.1 Cijfers

In 2016 zijn 9 klachten afgehandeld.

Advies en Faciliteiten	afgehandeld	gegrond	ongegrond	deels gegrond	Informeel afgehandeld
Criterium:					
correcte bejegening	3	1	2		
behandeltermijn					
informatieverstrekking	5	1	1		3
Bereikbaarheid					
uitvoeringspraktijk	1		1		
niet nakomen afspraken					
Totaal	**9**	**2**	**4**		**3**

Daarnaast is één klacht niet in behandeling genomen. Zes brieven zijn bij nadere bestudering geen klacht gebleken in de betekenis van de Awb en op andere wijze afgehandeld.

3.4.2 Conclusies en verbetermaatregelen

Ingediend
In 2016 zijn er bij de Advies en Faciliteiten 10 klachten ingediend. Dat is vergelijkbaar met 2015 (8 klachten).

Behandeltermijn
Op één na, zijn alle klachten zijn binnen de wettelijke termijn afgehandeld. 88% binnen 6 weken en daarvan is 25% binnen twee weken afgehandeld. De doelstelling om 90 % van de klachten binnen zes weken af te handelen is nagenoeg gehaald. De doelstelling om 40% van de klachten binnen twee weken af te handelen is niet gehaald. De aard van de klachten leende zich niet voor een snelle afwikkeling.

Informeel / formeel
30% van de klachten is informeel afgehandeld. Van de negen klachten zijn drie informeel afgehandeld De overige klachten leenden zich niet voor een informele afhandeling.

Conclusie
Het aantal ingediende klachten is beperkt.

3.5 Concernstaf

Bij de Concernstaf is in 2016 één klacht ingediend, die ongegrond is beoordeeld.

4 Vervolgtraject bij de Overijsselse Ombudscommissie

Naast de interne klachtenprocedure moeten gemeenten ook beschikken over een onafhankelijk tweedelijns klachtvoorziening. Stichting De Overijsselse Ombudsman voor Zwolle als externe klachtinstantie. Voor een gezamenlijke klachtinstantie is gekozen in verband met de schaalgrootte, de opbouw van expertise, verminderde kwetsbaarheid en het kostenaspect.

4.1 Cijfers

Nadat een klacht is behandeld op grond van de regeling klachtenbehandeling en de klager met het resultaat hiervan niet tevreden is, kan een klacht worden ingediend bij de Overijsselse Ombudscommissie. Ook kan een klacht worden ingediend over de klachtbehandeling zelf.

De Overijsselse Ombudscommissie verwijst klachten door, wanneer deze nog niet in eerste instantie bij de gemeente zijn ingediend en behandeld, op grond van de klachtregeling. In 2016 zijn, naast de telefonische doorverwijzing, 16 klachten doorverwezen.

In 2016 heeft de Overijsselse Ombudscommissie 8 klachten in onderzoek genomen, waarvan drie, ingediend door één klager.
In 2015 waren dit er 6. Vier klachten zijn afgehandeld met een verkorte procedure. Vier klachten hebben geleid tot een volledig klachtenonderzoek en zijn afgerond met een rapport. Twee klachten zijn ongegrond verklaard, één gegrond en één deels gegrond.
De Ombudscommissie heeft één aanbeveling gegeven, die is overgenomen.

4.2 Conclusies

Het aantal klachten dat is afgerond met een rapport is vergelijkbaar met voorgaande jaren. De rapporten zijn bekeken op signalen die voor de (verbetering van) klachtbehandeling van belang kunnen zijn.