



JAARVERSLAG

KLACHTEN

2017

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Wat zijn klachten?.....	3
2.1 Gedragingen	3
2.2 Geen klachten	3
3. Klachtenprocedure.....	3
3.1 Intern en extern klachtrecht	3
3.2 Extern klachtrecht door Nationale ombudsman	4
4. Aantal klachten.....	4
4.1 Gemeente Hof van Twente	4
4.2 Soort klachten per afdeling	5
5. Formele en informele klachtbehandeling.....	6
5.1 informele klachtbehandeling	6
5.2 formele klachtbehandeling	6
6. Oordeel klachten	6
7. De behandeltermijn.....	7
8. Aanbevelingen.....	7

1 Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2017 van de interne klachtenbehandeling in de gemeente Hof van Twente. In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de “Richtlijn Klachtenbehandeling Hof van Twente” over gedragingen van ambtenaren, bestuurders en bestuursorganen. Het doel van deze richtlijn, is dat de binnengekomen klachten zorgvuldig en uniforme wijze worden behandeld.

2 Wat zijn klachten?

2.1 Gedragingen

Hoe de gemeente op een klacht moet reageren, hangt af van het onderwerp. Er geldt een speciale klachtenprocedure wanneer het gaat over klachten over “gedragingen” van ambtenaren of van bestuurders. De grondslag hiervoor is de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Voorbeelden van dergelijke gedragingen zijn: iemand onheus bejegenen aan de receptie of aan de telefoon, verkeerde of ontoereikende informatie verstrekken, een brief niet of veel te traag beantwoorden, of toezeggingen of afspraken niet nakomen.

2.2 Geen klachten

Een melding over een losse stoeptegels is geen klacht over een gedraging maar een ‘melding Leefomgeving’. Uiteraard moet de gemeente wel iets met die melding doen, maar dan niet volgens de klachtenprocedure op basis van de Awb. De afdeling Leefomgeving zorgt voor verdere afwikkeling van allerlei “klachten” over gebreken in de woon- en leefomgeving, zoals overhangend groen, omgewaaide bomen, zwerfvuil, niet werkende lantaarnpalen enz.

Evenmin kan een klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of een afwijzing van een subsidie of uitkering. Als iemand het daar niet mee eens is, kan er een bezwaarschrift worden ingediend en eventueel de gang naar de rechter worden gemaakt.

3 Klachtenprocedure

3.1 Intern en extern klachtrecht

In de Awb wordt er onderscheid gemaakt tussen intern- en extern klachtrecht. Extern klachtrecht volgt normaliter intern klachtrecht op. Voordat de procedure gevolgd kan worden van extern klachtrecht dient de gemeente eerst de klacht zelf te behandelen (intern klachtrecht). Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling kan de klacht voorgelegd worden aan de externe klachtenbehandelaar. Voor de gemeente Hof van Twente is dat de Nationale ombudsman in Den Haag.

Klachten moeten zorgvuldig worden behandeld. Als waarborg staan in hoofdstuk 9 van de Awb enkele minimumeisen waaraan die behandeling moet voldoen:

- behandeling van de klacht door een onafhankelijk iemand;
- de klager moet de gelegenheid krijgen om te worden gehoord;

- en de gemeente mag een onafhankelijke adviescommissie inschakelen.

Overheden mogen de wettelijke regels aanvullen en nader uitwerken. Onze gemeente heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt door vaststelling van de beleidsregel “Richtlijn klachtenbehandeling Hof van Twente”. Dit is een uitwerking van de wettelijke procedure. De richtlijn is o.a. te raadplegen op onze site www.hofvantwente.nl.

In de richtlijn wordt beschreven hoe en door wie intern een klacht over een gedraging van een medewerker, bestuurder of bestuursorgaan, moet worden behandeld. In de gemeente Hof van Twente wordt een klacht doorgaans behandeld door de eerst hogere leidinggevende van degene waarover geklaagd wordt. Deze klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor behandeling van de klacht en registratie en dient door bemiddeling of directe interventie de klacht zo snel en effectief mogelijk op te lossen (informele behandeling). Als dit niet mogelijk is wordt de klacht afgedaan door het college van burgemeester en wethouders (formele behandeling). Als klager het niet eens is met de afdoening of uitkomst staat de weg open naar de externe klachtbehandelaar, de Nationale ombudsman.

3.2 Extern klachtrecht door Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman verstrekt jaarlijks een “overzicht van verzoekschriften” aan de gemeente. Hiervoor verwijs ik u naar bijlage A.

Uit dit overzicht blijkt dat de Nationale ombudsman in 2017 zes verzoeken heeft afgedaan zonder onderzoek en is er drie verzoeken tussentijds zijn beëindigd (interventie). Er is in 2017, net als in voorgaande jaren, geen formele externe klachtprocedure (onderzoek) voor de Hof van Twente door de Nationale ombudsman gevoerd.

4 Aantal klachten

4.1 Hof van Twente

In 2017 zijn er 18 schriftelijke klachten ingediend bij de gemeente Hof van Twente. In 2016 en in 2015 werden er 19 klachten ingediend. Om een beeld te krijgen van de hoeveelheid klachten in voorgaande jaren worden ook deze gegevens hieronder weergegeven.

Hof van Twente- aantal klachten per jaar

2014: 17 klachten
2015: 19 klachten
2016: 19 klachten
2017: 18 klachten

Uit voorgaande overzicht blijkt dat er in de afgelopen vier jaar tussen de 17 tot 19 schriftelijke klachten zijn ingediend. Het aantal ingekomen klachten lijkt zich te stabiliseren rond deze aantallen.

4.2 Soort klachten per afdeling

In onderstaande overzicht wordt het aantal ontvangen klachten van het jaar 2017 weergegeven. De klachten zijn per afdeling geregistreerd.

Afdeling/bestuursorgaan	2017
College/bestuurders	-
Bedrijfsvoering	2
Ontwikkeling	-
Publiekscentrum	10
Leefomgeving	6
Totaal	18

Afdeling Bedrijfsvoering

Er zijn in 2017 twee klachten ingediend die betrekking hebben op de afdeling Bedrijfsvoering. De ene klacht gaat over het doorgeven van een adreswijziging. De andere klacht gaat over de gang van zaken na het doorgeven van het overlijden van een familielid. Deze klachten zijn middels een gesprek opgelost en afgedaan.

Afdeling Publiekscentrum

In 2017 zijn er tien klachten ingediend die betrekking hebben op de afdeling Publiekscentrum. Er zijn een drietal klachten ingediend die betrekking hebben op de handelwijze van een medewerker. Over het verstrekken van informatie zijn twee klachten ontvangen en over de wijze van communicatie zijn ook twee klachten ontvangen. De laatste drie klachten gaan over de gang van zaken met betrekking tot jeugdzorg, WMO en een uitkering. Voor zover bekend zijn alle klachten van deze afdeling op een informele wijze (gesprek) afgedaan.

Afdeling Leefomgeving

Over de afdeling Leefomgeving zijn in 2017 zes klachten ontvangen. Er is een klacht ingediend over de wijze van communicatie met betrekking tot een plan. Ook zijn er twee klachten ingediend over afval. Er is een klacht ingediend over het niet nakomen van een afspraak en over het geen contact opnemen met een burger. Tot slot is er een klacht ingediend over het behandelen van een melding. Deze klachten zijn ook op een informele wijze afgedaan.

Conclusies

In 2017 zijn er ongeveer evenveel klachten (18) ingediend als de jaren ervoor. De 18 ingediende klachten hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Er is geen sprake van één opvallende oorzaak of gebeurtenis die aanleiding geeft voor veel klachten. Opvallend is dat er in 2017 geen klacht tegen het college of een bestuurder of de afdeling Ontwikkeling is ingediend. In voorgaande jaren zijn hierover wel enkele klachten ingediend.

5 Formele en informele klachtbehandeling

5.1 Informele klachtbehandeling

Wij streven naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. De wet biedt daarvoor ook ruimte. Een informele, oplossingsgerichte aanpak gaat sneller en leidt vaker tot tevredenheid bij klagers. Wanneer een klacht zich daarvoor leent, tracht de klachtbehandelaar daarom in eerste instantie te bemiddelen tussen de klager en degene waarover wordt ge-

klaagd en op die manier de klacht “op te lossen”. Afspraak is dat de klachtbehandelaar de klager binnen één week belt. Afhankelijk van de klacht wordt aan de klager een en ander uitgelegd, worden vragen beantwoord, wordt informatie toegezonden, worden fouten hersteld als dat nog mogelijk is, of worden toezeggingen alsnog nagekomen. Als klager gelijk heeft wordt excuses aangeboden. Blijkt de klager daarmee tevreden te zijn, dan is de klacht hiermee afgedaan. Er wordt vervolgens alleen nog een brief naar de klager gestuurd waarin wordt aangegeven dat de klacht is afgedaan volgens tevredenheid van de klager en verdere procedurele stappen niet meer worden gevolgd.

5.2 Formele klachtbehandeling

Wanneer in enkele gevallen bemiddeling op voorhand niet geschikt lijkt of bemiddeling niet lukt wordt de formele procedure gevolgd. De klachtbehandelaar nodigt de klager uit voor een hoorzitting. Tijdens een hoorzitting wordt getracht de klacht op te lossen. Als de klacht wordt opgelost dan hoeft deze niet verder volgens de richtlijn te worden behandeld. Mocht er niet met de klager tot een vergelijk worden gekomen tijdens een hoorzitting dan volgt de formele afdoening van de klacht door het voor te leggen aan het college. Het college neemt dan een besluit over de klacht en informeert vervolgens schriftelijk de klager.

In 2017 zijn, voor zover bekend, alle klachten op een informele wijze behandeld. In voorgaande jaren werden ook vele klachten middels een gesprek opgelost.

Uitzondering daarop was 2016. Er zijn in 2016 ten opzichte van voorgaande jaren juist veel klachten op een formele wijze (door het college van burgemeester en wethouders) behandeld, te weten 6 klachten. In 2015 werden ook alle 19 klachten op informeel afgedaan. In 2014 werden 15 van de 17 klachten op informele wijze behandeld.

6 Oordeel klachten

Bijna alle ingediende klachten in 2017 zijn ‘opgelost/afgedaan middels een gesprek’. Dit betekent dat er een gesprek (informele klachtbehandeling) heeft plaatsgevonden met de klager en er tot een vergelijk/oplossing is gekomen, evt. is er excuses aangeboden of er is een uitleg dan wel een toelichting gegeven.

<i>Klachten</i>	<i>oordeel</i>
-	gegrond
-	ongeground
15	opgelost/afgedaan middels gesprek informele aanpak
2	geen gegevens bekend
1	geen contact te krijgen met klager

7 De behandeltermijn

De werkwijze van de gemeente Hof van Twente is erop gericht een interne klacht zo spoedig mogelijk af te doen. Het streven is de klacht binnen de wettelijke termijn van zes weken te hebben afgehandeld. Deze termijn kan eventueel verlengd worden met vier werken (dus in totaal 10 weken). Indien er met vier weken verdaagd wordt, moet de klager hierover door de klachtenbehandelaar schriftelijk worden geïnformeerd. In 2017 kan geen totaalbeeld worden

gegeven van de behandeltermijn van alle klachten omdat de afdoening van de klacht niet in alle gevallen is geregistreerd.

De meeste (informele) klachten worden doorgaans binnen twee weken afgedaan. Klachten kunnen door direct contact op te nemen met de klager vaak snel en effectief worden afgedaan. Bij behandeling van het klacht op formele wijze door het college is over het algemeen meer tijd gemoeid omdat een klacht dan middels een formele procedure aan het college wordt voorgelegd.

8 Aanbeveling

Hoffelijke aanpak

Artikel 9:5 van de Awb bepaalt dat zodra een gemeente naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, de klachtenprocedure kan stoppen. Bijna alle klachten worden op informele wijze afgedaan. Aanbevolen wordt om, net als voorgaande jaren, hier zoveel mogelijk naar te blijven streven. Via een informele afdoening snijdt het mes aan twee kanten, de klager is tevreden en de gemeente kan met één telefoontje (met schriftelijke bevestiging van het gesprokene) binnen de wettelijke termijn een klacht afdoen. Voorts blijkt uit de praktijk dat via een informele afdoening duidelijk tijdwinst te halen is. Ook valt er winst te halen in het herstellen van de relatie tussen de klager en de gemeente.

Registratie klachten

Ook wordt aanbevolen de behandeling en de afdoening van klachten nauwkeurig te registreren zodat de ingediende klachten op een juiste wijze kunnen worden gemonitord.