



Raadsmemo

Datum: 16 juni 2015

Aan: Gemeenteraad van Hof van Twente

Kopie aan:

Van: drs. H.A.M. Nauta-van Moorsel MPM

Voor informatie: Lisette Müller, afdeling Bedrijfsvoering / klachtencoördinator

Onderwerp: Jaarverslag interne klachten Hof van Twente 2014

1. Aanleiding

De procedure voor de behandeling van klachten is beschreven in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en in de "Richtlijn Klachtenbehandeling Hof van Twente". In de Richtlijn wordt bepaald dat de klachtencoördinator aan raad, college en management rapporteert. Het jaarverslag over de interne klachten die in 2014 zijn ingediend bij de gemeente Hof van Twente treft u hierbij aan.

2. Inhoudelijke mededeling

Het jaarverslag geeft inzicht in de hoeveelheid en de aard van de klachten en in de wijze van afdoening. Verder wordt er onder andere aandacht besteed aan de afdoeningstermijn. Doel van de richtlijn klachtenbehandeling is dat de binnengekomen klachten zoveel mogelijk op uniforme wijze worden behandeld.

Aantal klachten

Opgemerkt wordt dat er een aanzienlijk minder schriftelijke klachten in 2014 zijn ingediend, te weten 17 klachten. Het aantal ingekomen klachten fluctueerde de voorgaande jaren nog tussen de 30 en 38 klachten. In het jaarverslag is aangeduid op welke gebieden er klachten in 2014 zijn ingediend. Er is geen sprake van één opvallende oorzaak of gebeurtenis die aanleiding geeft voor een aantal klachten.

Uiteraard heeft het aantal ingediende klachten blijvend aandacht en is het voorkomen van een klacht het uitgangspunt.

"RAADSMEMO" is de vorm van actieve informatievoorziening aan de gemeenteraad, waarbij een actuele ontwikkeling of aanvullende informatie wordt meegedeeld door een portefeuillehouder. Een raadsmemo is bedoeld ter kennisname.

"RAADSINFORMATIE" is de vorm van actieve informatievoorziening aan de gemeenteraad, waarbij de actuele stand van zaken van een beleidsonderwerp uit programmabegroting/collegeprogramma of van een project wordt beschreven. De raadsinformatie wordt door het college aangeboden aan de raad en wordt standaard geagendeerd voor de eerstvolgende vergadering van de commissie Algemeen of Fysiek.

Afdoeningstermijn

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 weken (dus in totaal 10 weken). Indien er met vier weken verdaagd wordt, moet de klager hierover door de klachtenbehandelaar schriftelijk worden geïnformeerd.

In 2014 zijn alle 17 klachten binnen de wettelijke termijn van 10 weken afgehandeld. De meeste (informele) klachten worden doorgaans al binnen twee weken afgedaan. De twee formele klachten zijn binnen resp. vijf weken en acht weken afgehandeld. Geconcludeerd kan worden dat de informele aanpak een goede invloed heeft op de behandeltermijn van klachten. Klachten kunnen door direct contact op te nemen met de klager doorgaans snel en effectief worden afgehandeld.

Aanbevelingen

In het jaarverslag worden een aantal aandachtspunten opgesomd, te weten;

1- *Mediationvaardigheden*

Blijven investeren in mediationvaardigheden bij klachtbehandelaars.

2- *Continueren van afdoen van klacht op informele wijze*

Aanbevolen wordt om zoveel mogelijk te blijven streven naar informele afdoening van de klacht.

Om de genoemde aandachtspunten op een adequate en zorgvuldige manier in de organisatie weg te zetten zal de klachtencoördinator de onderwerpen onder de aandacht brengen van alle klachtbehandelaars.

3. Conclusie

Kennis nemen van het jaarverslag klachtbehandeling 2014



JAARVERSLAG KLACHTEN

2014

GEMEENTE HOF VAN TWENTE

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	7
7. De behandeltermijn.....	7
8. Aanbevelingen.....	7

1 Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2014 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 het loket 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 stoeptegel is geen klacht over een gedraging maar een 'melding openbare ruimte'. Uiteraard moet de gemeente wel iets met die melding doen, maar dan niet volgens de klachtenprocedure op basis van de Awb. De afdeling Openbare Werken zorgt voor verdere afwikkeling van allerlei "klachten" over gebreken in de woon- en leefomgeving, zoals overhangend groen, omgewaaide bomen, zwerfvuil, niet brandende lantaarnpalen en andere onveilige verkeerssituaties zoals bij kruispunten en oversteekplaatsen 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 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 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 2014 twee klachten heeft afgedaan zonder onderzoek en er zijn twee zaken tussentijds beëindigd (interventie). Uit de gegevens blijkt ook dat er nog een klacht in behandeling is bij de ombudsman. Er is in 2014, 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 2014 zijn er 17 schriftelijke klachten ingediend bij de gemeente Hof van Twente. 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

2008:	35 klachten
2009:	29 klachten
2010:	17 klachten
2011:	36 klachten
2012:	38 klachten
2013:	36 klachten
2014:	17 klachten

Uit voorgaande overzicht blijkt dat er in 2014 in verhouding weinig schriftelijke klachten zijn ingediend. In de jaren ervoor schommelden het aantal klachten tussen de 36 en 38.

4.2 Soort klachten per afdeling

In onderstaande overzicht wordt het aantal ontvangen klachten van het jaar 2014 weergegeven. De klachten zijn per afdeling/bestuursorgaan geregistreerd.

Afdeling/bestuursorgaan	2014
College/bestuurders	1
Bedrijfsvoering	3
Ontwikkeling	1
Publiekscentrum	10
Openbare Ruimte	2
Totaal	17

Een geanonimiseerd overzicht van alle klachten is opgenomen in bijlage B.

Het overzicht vermeldt per klacht een korte omschrijving. Ook is het oordeel aangegeven.

Als toelichting op bovenstaand overzicht wordt het volgende opgemerkt:

Bestuur

Er is in 2014 één klacht ontvangen over een bestuurder. Deze klacht had betrekking op een artikel in de krant waarin een bestuurder werd geciteerd en het vermelden van een naam op onze internetsite. Deze klacht is formeel afgehandeld en deels ongegrond, deels gegrond verklaard. Het vermelden van een naam op onze site die herleidbaar is naar een bepaalde persoon mag in het kader van de privacy niet en daarom is de klacht op dit punt gegrond verklaard. De naam is vervolgens verwijderd van onze website. Voor het overige deel is de klacht ongegrond verklaard omdat een bestuurder niet verantwoordelijk kan worden geacht voor de inhoud van een artikel in de krant.

Afdeling Bedrijfsvoering

Er zijn in totaal drie klachten ingediend, die betrekking hebben op de afdeling Bedrijfsvoering. Twee klachten zijn door eenzelfde klager ingediend en hebben betrekking op het verstrekken van onjuiste informatie en het ontvangen van e-mails door de gemeente. Deze klachten zijn middels gesprekken opgelost. De derde klacht, betrekking hebbend op het handelen van een medewerker, is formeel afgehandeld door het college en is ongegrond verklaard. Gebleken is dat deze klager niet tevreden was met de afhandeling van zijn klacht en zich tot de Nationale ombudsman heeft gewend. De Nationale ombudsman heeft in 2015 contact opgenomen hierover met de gemeente. Het college heeft vervolgens klager uitgenodigd voor een gesprek waarin opheldering is verschaft over de kwestie. De inhoud van het gesprek is daarna schriftelijk bevestigd, waarmee de klacht is opgelost.

Afdeling Ontwikkeling

In 2014 is er één klacht over deze afdeling ingediend. Geklaagd werd over het niet reageren op vragen. De klacht is middels een uitleg afgehandeld.

Afdeling Publiekscentrum

In 2014 zijn er tien klachten ingediend die betrekking hebben op de afdeling Publiekscentrum. Er zijn vier klachten ingediend over de handelwijze van een medewerker. Ook zijn er klachten ontvangen over de afhandeling van een WWB-aanvraag, het opleggen van een boete, een kiezerspas, een paspoort en het niet overmaken van een bedrag. Deze klachten zijn allen opgelost middels een gesprek. Er is in dat gesprek een uitleg gegeven dan wel excuses aangeboden.

Afdeling Openbare Ruimte

Over de afdeling Openbare Ruimte zijn in 2014 twee klachten ontvangen. Deze klachten hebben betrekking op meldingen en zijn informeel opgelost middels een gesprek.

Conclusies

In 2014 zijn er relatief weinig schriftelijke klachten ingediend. De jaren ervoor schommelde het aantal klachten tussen de 36 en 38 klachten per jaar. De 17 ingediende klachten in 2014 hebben betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Er is geen sprake van één opvallende oorzaak of gebeurtenis die aanleiding geeft voor een aantal klachten.

De afdeling Publiekscentrum heeft de meeste klachten ontvangen. Een deel van de klachten die betrekking hebben op de afdeling Publiekscentrum, zijn financieel getint. Wellicht speelt, net als in voorgaande jaren, de recessie c.q. de financiële situatie waarin burgers verkeren daarbij een rol.

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 geklaagd 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 2014 zijn bijna alle klachten (15 van de 17) op een informele wijze behandeld. De klachten van twee klagers zijn op formele wijze door het college afgedaan. In het voorgaande jaar 2013 werden er ook twee (van de 36) klachten op formele wijze afgedaan.

6 Oordeel klachten

Van de 17 ingediende klachten die in 2014 zijn ingediend, is één klacht (deels) gegrond verklaard en er is één klacht is ongegrond verklaard. Het merendeel van de klachten is 'opgelost'. Opgelost betekent dat er een gesprek (informele klachtbehandeling) heeft plaatsgevonden met de klager en de kwestie is besproken. Dit betekent dat 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>
1	(deels) gegrond
1	(deels) ongegrond
15	Opgelost/afgedaan middels gesprek informele aanpak

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 2014 zijn alle 17 klachten binnen de wettelijke termijn (van 10 weken) afgehandeld. De meeste (informele) klachten worden doorgaans al binnen twee weken afgedaan. De twee formele klachten zijn binnen resp. vijf weken en acht weken afgehandeld. Geconcludeerd kan worden dat de informele aanpak een goede invloed heeft op de behandeltermijn van klachten. Klachten kunnen door direct contact op te nemen met de klager doorgaans snel en effectief worden afgehandeld.

8 Aanbevelingen

Mediationvaardigheden

Aanbevolen wordt om te blijven investeren in mediationvaardigheden bij klachtbehandelaars. Deze vorm van conflictbemiddeling is al een aantal jaren gemeen goed in de organisatie en is nodig om klachten/conflicten op te kunnen lossen op een informele wijze. Deze vaardigheden toepassen loont zeker de moeite. Niet voor alle klachten is direct een oplossing voor handen, maar dan kan de formele klachtbehandeling een uitkomst bieden.

Continueren van afdoen van klacht op informele wijze

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. Het merendeel van de interne klachten wordt al op informele wijze afgedaan. Aanbevolen wordt om 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 winst te halen is in tijdinvestering. Ook valt er winst te halen in het herstellen van de relatie tussen de klager en de gemeente.

Mei 2015 / LM