

Klachtenrapportage 2017

1. Inleiding

De Klachtenregeling is een door de gemeenteraad vastgestelde regeling. De regeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en is een intern werkende regeling. In de regeling is verwoord welke procedure (aanvullend op de in de Awb wettelijk voorgeschreven procedure) wordt gevolgd voor de behandeling van een klacht.

Onder klacht wordt in de Awb verstaan *‘een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in bepaalde aangelegenheden jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen’*.

De klachtencoördinator is belast met het jaarlijks rapporteren over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten. In artikel 6 van de Klachtenregeling is bepaald dat de rapportage aan de gemeenteraad wordt voorgelegd en minimaal een overzicht bevat van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die zijn getroffen naar aanleiding van de klachtbehandeling.

Als klagers niet tevreden zijn over de wijze waarop hun klacht is afgehandeld, kan op grond van de Awb een klacht bij een externe instantie worden ingediend. Olst-Wijhe is voor de externe klachtbehandeling aangesloten bij Stichting de Overijsselse Ombudsman (OO). Deze rapportage geeft tevens inzicht in de behandeling van klachten door de OO.

2. Overzicht klachten

Interne klachten

In 2017 zijn vier klachten ontvangen:

- Klacht over de wijze waarop is gecommuniceerd over de eventuele teruggave van kosten voor een huishoudelijke voorziening. Naar aanleiding van de klacht is gebleken dat van gemeentezijde een fout is gemaakt. In een telefonisch gesprek zijn hiervoor excuses aangeboden en de fout is rechtgezet. Betrokkene heeft aangegeven tevreden te zijn over de afhandeling.
- Klacht over het feit dat een reisdocument moet worden aangevraagd en afgehaald op dezelfde locatie. In een telefonisch gesprek is toegelicht wat de reden hiervoor is. Tevens is toegezegd om de visie van betrokkene op de dienstverlening van de gemeente mee te nemen in de doorontwikkeling van de dienstverlening. Betrokkene heeft aangegeven tevreden te zijn over de afhandeling.
- Klacht over de openingstijden van de balies. Na telefonisch contact waarin de context is uitgelegd heeft betrokkene aangegeven tevreden te zijn met de afdoening.
- Klacht over de weigering van een inschrijving in de gemeente. Nadien is gebleken dat de weigering om in te schrijven op dat moment juist was (betrokkene had onvoldoende documentatie bij zich). Nadien kon betrokkene alsnog worden ingeschreven in de gemeente. Klager heeft excuses aangeboden voor zijn reactie.

Externe klachten (tweedelijns behandeling)

In 2017 is geen klacht ingediend bij Stichting de Overijsselse Ombudsman.

3. Afdoening klachten

Wijze van afdoening

Het is gebruikelijk om na ontvangst van een klacht betrokkene(n) uit te nodigen voor een gesprek of telefonisch met betrokkene(n) te spreken. Voor veel betrokkenen is een snelle reactie op/afhandeling van een klacht al voldoende en is de klacht daarmee afgedaan (informele afdoening).

Leidt telefonisch contact of een gesprek tot onvoldoende resultaat, dan wordt een klacht formeel volgens de Klachtenregeling afgedaan. Dat betekent dat er een hoorzitting wordt gehouden waarin (alle) betrokkenen worden gehoord (tenzij betrokkenen aangeven dat telefonisch horen ook voldoende is). Vervolgens neemt het college een besluit over de klacht.

In 2017 zijn alle klachten informeel afgedaan.

Afdoeningstermijnen

Artikel 9:11 van de Awb bepaalt dat een klacht binnen een termijn van zes weken moet worden afgedaan. Deze termijn kan met vier weken worden verdaagd. In onderstaande tabel worden de afdoeningstermijnen weergegeven.

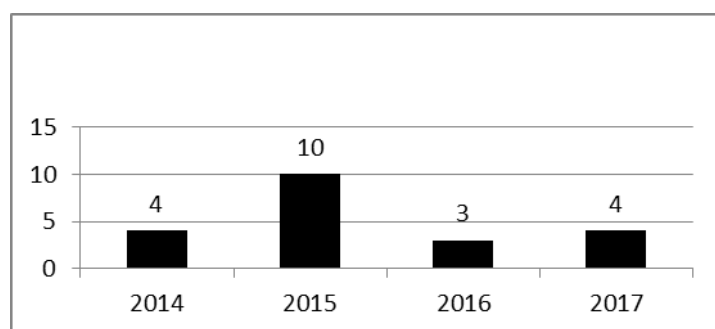
Afdoeningstermijn	Aantal klachten
0 t/m 6 weken	4
7 t/m 10 weken	0
> 10 weken	0

Tabel 1: afdoeningstermijnen 2017

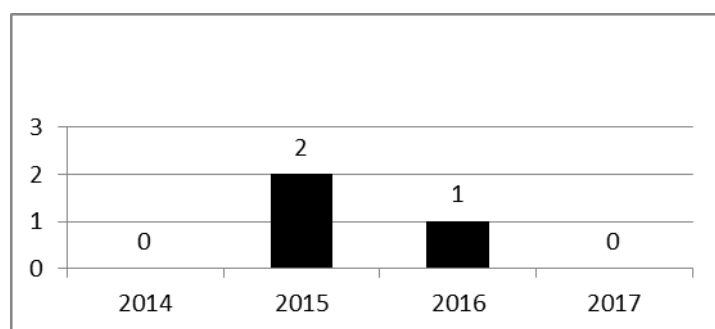
4. Vergelijking met voorgaande jaren

Vergelijking van het aantal intern en extern ingediende klachten.

In onderstaande grafieken wordt een vergelijking van het aantal interne en externe klachten weergegeven.



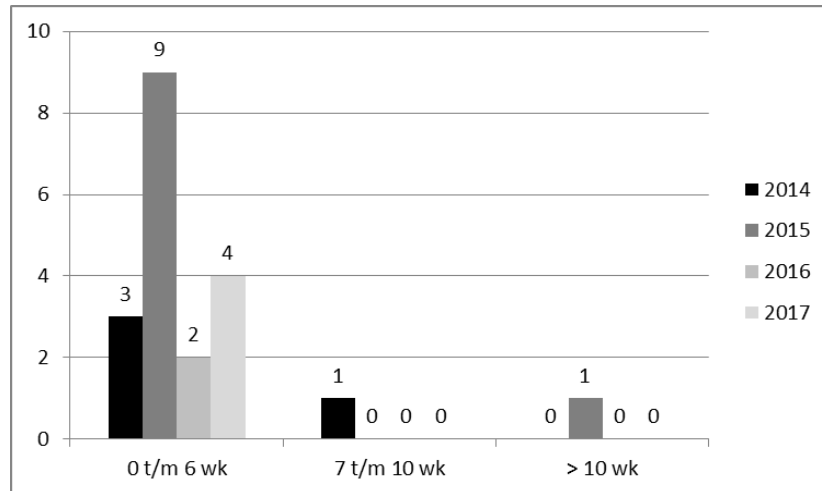
Grafiek 1: vergelijking aantal interne klachten



Grafiek 2: vergelijking aantal externe klachten (ingediend bij OO)

Vergelijking van de afdoeningstermijnen.

In onderstaande grafiek wordt een vergelijking weergegeven van de afdoeningstermijnen.



Grafiek 3: vergelijking afdoeningstermijnen