

# Klachtenrapportage 2022 gemeente Olst-Wijhe

September 2023, Olst-Wijhe

## Inhoudsopgave

|       |                                                                       |    |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Inleiding.....                                                        | 2  |
| 1.1   | Overzicht klachten 2022.....                                          | 3  |
| 1.1.1 | Interne klachten.....                                                 | 3  |
| 1.1.2 | Externe klachten (tweedelijns behandeling).....                       | 3  |
| 2     | Behandeling van de klachten.....                                      | 4  |
| 2.1   | Manier van klachtbehandeling.....                                     | 5  |
| 2.2   | Behandeltermijnen.....                                                | 6  |
| 3     | Vergelijking met voorgaande jaren.....                                | 7  |
| 3.1   | Vergelijking van het aantal intern en extern ingediende klachten..... | 8  |
| 3.2   | Vergelijking van de behandeltermijnen.....                            | 9  |
| 3.3   | Vergelijking van de resultaten.....                                   | 10 |
| 4     | Bevindingen en conclusies.....                                        | 12 |

## 1 Inleiding

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht heeft iedereen het recht om een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan. Dit kan gaan over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover de betrokkene of een ander heeft gedragen. Klachten zijn uitingen van ontevredenheid over een gedraging van iemand die werkt bij of in opdracht van de gemeente.

Wat een klacht is wordt gedefinieerd in artikel 9:1, eerste lid, namelijk: *“Een klacht door een ieder over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in bepaalde aangelegenheden jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen”*. Wij hanteren een brede en laagdrempelige definitie van een klacht. Niet alleen verzoeken waarin het woordje ‘klacht’ wordt gebruikt, worden opgepakt als klacht, maar ook uitingen van ongenoegen zijn signalen die wij als klacht behandelen.

De gemeente Olst-Wijhe heeft ook een eigen Klachtenregeling; de [Klachtenregeling gemeente Olst-Wijhe](#). De Klachtenregeling is een door de gemeenteraad vastgestelde regeling. De regeling is gebaseerd op de bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Awb en is een intern werkende regeling. In de Klachtenregeling is vastgelegd hoe een klacht wordt behandeld, aanvullend op de in de Awb wettelijk voorgeschreven procedure.

De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks aan het college en de gemeenteraad over de geregistreerde mondelinge en schriftelijke klachten. Dit volgt uit artikel 2, aanhef en onder e, en artikel 6 van de Klachtenregeling. Deze klachtenrapportage dient minimaal een overzicht te bevatten 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. Met onderhavige klachtenrapportage wordt voldaan aan de eisen die de Klachtenregeling daarover stelt.

De geregistreerde klachten dienen tot slot jaarlijks gepubliceerd te worden, zo stelt artikel 9:12a van de Awb. Door onderhavige klachtenrapportage op de website van de gemeente te plaatsen, wordt tevens voldaan aan deze verplichting.

### 1.1 Overzicht klachten 2022

#### 1.1.1 Interne klachten

In 2022 heeft de gemeente Olst-Wijhe in totaal 15 klachten ontvangen. Samengevat gaat het om de volgende zaken:

1. College van B&W: onjuistheden in Stentor over doorlopen beroepsprocedure.
2. Afdeling Beheer Openbare Ruimte: niet nakomen toezegging opruimen vuilnisbelt.
3. Afdeling Leefomgeving: niet nakomen toezegging medewerker.
4. Afdeling Werk, Inkomen en Zorg: onterechte melding veilig thuis.
5. Afdeling Publiekszaken: foutieve werkwijze verkiezingen.
6. Afdeling Werk, Inkomen en Zorg: onterechte uitschrijving GBA.
7. Afdeling Leefomgeving: geluidsoverlast discoboot.
8. Afdeling Leefomgeving: proces afhandeling bezwaarschrift (privacy).
9. Afdeling Publiekszaken: onjuist geparkeerde aanhangwagens.
10. Afdeling Werk, Inkomen en Zorg: niet krijgen benodigde ondersteuning.
11. Afdeling Werk, Inkomen en Zorg: functioneren medewerker.
12. Afdeling Leefomgeving: communicatie omwonenden informatiebijeenkomst.

- 13. Afdeling Leefomgeving: communicatie omwonenden informatiebijeenkomst.
- 14. Afdeling Leefomgeving: niet meenemen zienswijze.
- 15. Afdeling Leefomgeving: geluidsoverlast buurman.

In totaal heeft het college van B&W 1 klacht ontvangen, afdeling Beheer Openbare Ruimte 1, afdeling Publiekszaken 2, afdeling Werk, Inkomen en Zorg 4 en afdeling Leefomgeving 7.

#### 1.1.2 Externe klachten (tweedelijns behandeling)

Als een klager niet tevreden is over de manier waarop zijn klacht is behandeld, kan de klacht in tweede aanleg bij een externe instantie worden ingediend. Gemeente Olst-Wijhe is voor de externe klachtbehandeling aangesloten bij Stichting de Overijsselse Ombudsman (OO). Deze klachtenrapportage geeft ook inzicht in de behandeling van klachten door de OO.

In 2022 zijn 3 klachten in tweede aanleg ingediend bij de OO. Twee klachten zijn door de OO niet verder in behandeling genomen. Redenen hiervoor zijn intrekking van de klacht, dat de OO niet bevoegd was of dat klager gedurende het proces niet meer reageert. Eén klacht die wel in behandeling is genomen is gegrond verklaard.

Er zijn 3 klachten ingediend bij de OO die zijn doorgezet naar de gemeente Olst-Wijhe ter afhandeling. Dit is gebeurd omdat wij als gemeente altijd in eerste aanleg een klacht moeten behandelen. Wanneer over deze afdoening nog ontevredenheid is, kan men zich wenden tot de OO.

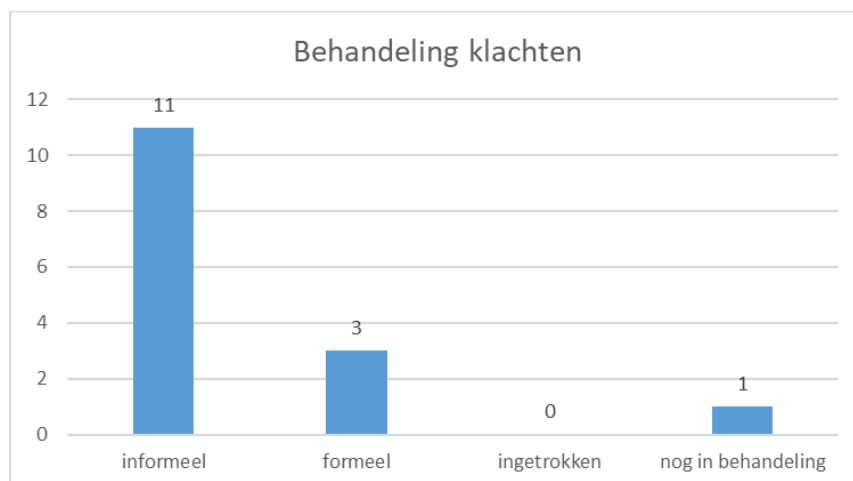
Vanaf 2024 zal de OO worden opgeheven en zullen inwoners zich moeten wenden tot de Nationale Ombudsman.

## 2 Behandeling van de klachten

### 2.1 Manier van klachtbehandeling

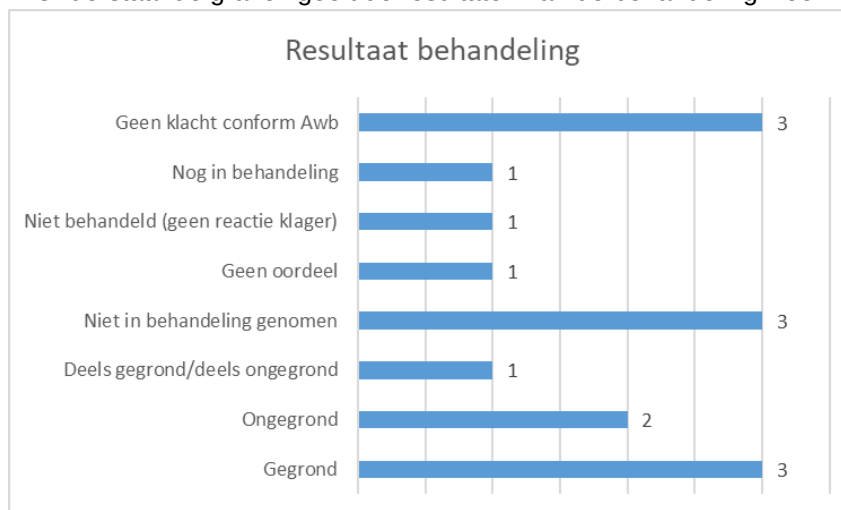
Het is gebruikelijk om na ontvangst van een klacht, de klager uit te nodigen voor een gesprek of deze telefonisch te spreken. Voor veel klagers is een snelle reactie en afhandeling al voldoende en is de klacht daarmee afgedaan. Deze informele afdoening wordt schriftelijk bevestigd aan klager.

Wanneer informele afdoening niet mogelijk is wordt de klacht formeel behandeld. De klacht wordt dan opgepakt door de teamleider als klachtbehandelaar. Dat betekent dat er – indien nodig - een gesprek wordt gepland waarin (alle) betrokkenen worden gehoord (tenzij een klager aangeeft dat telefonisch horen ook voldoende is). Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt die voor wederhoor aan alle partijen wordt voorgelegd. Vervolgens neemt het college, op advies van de teamleider, een besluit over de klacht. In uitzonderlijke gevallen wordt de formele afhandeling gedaan door de klachten coördinator. Onderstaande grafiek geeft de manier van behandeling weer:



Grafiek 1: behandeling klachten 2022

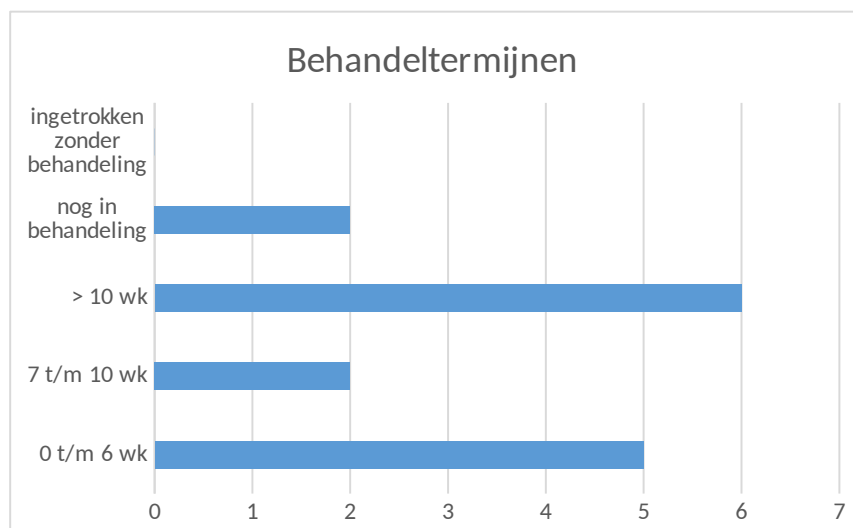
Onderstaande grafiek geeft de resultaten van de behandeling weer:



Grafiek 2: resultaten behandeling klachten in 2022

## 2.2 Behandeltermijnen

Artikel 9:11 van de Awb bepaalt dat een klacht binnen een termijn van zes weken moet worden behandeld. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. In onderstaande grafiek worden de behandeltermijnen weergegeven.

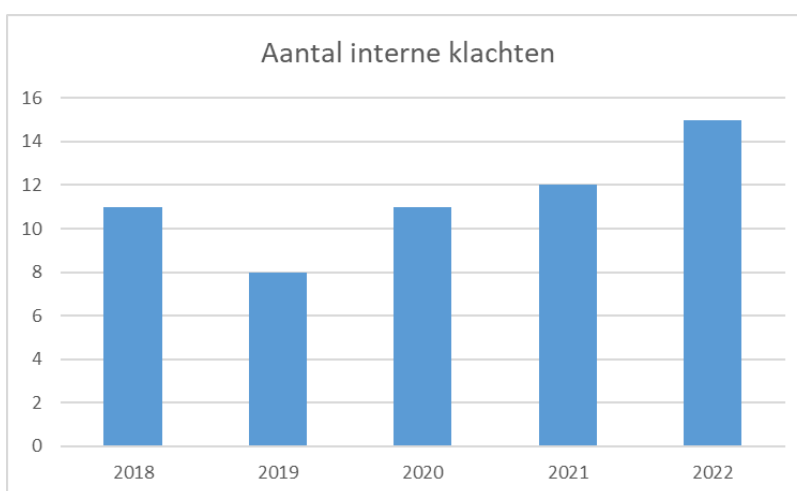


Grafiek 3: behandeltermijnen 2022

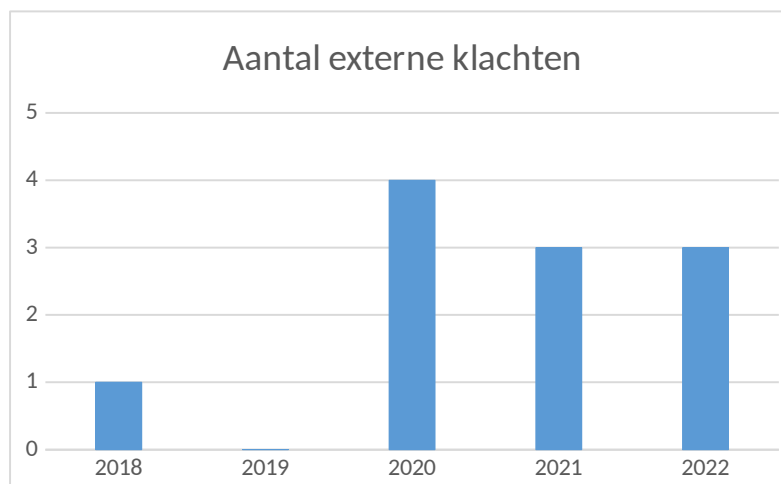
## 3 Vergelijking met voorgaande jaren

### 3.1 Vergelijking van het aantal intern en extern ingediende klachten

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



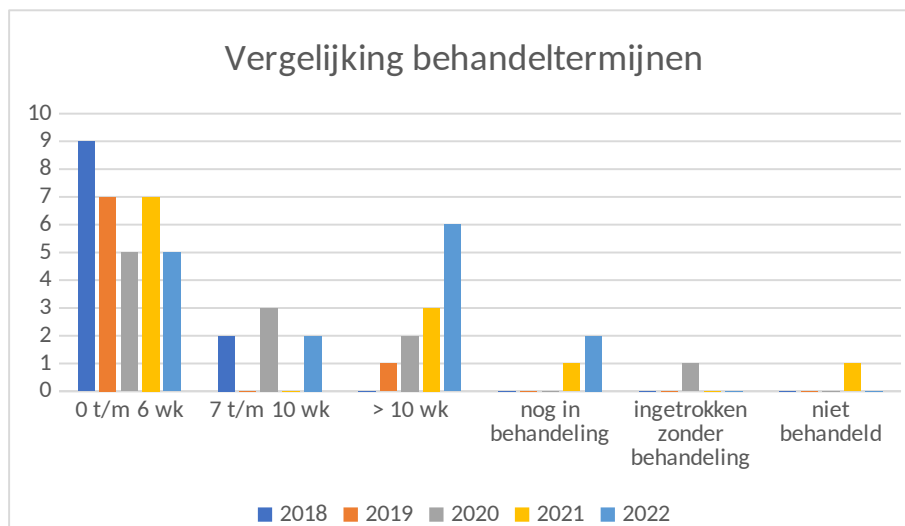
Grafiek 4: vergelijking aantal interne klachten



Grafiek 5: vergelijking aantal externe klachten (ingediend bij de OO)

### 3.2 Vergelijking van de behandeltermijnen

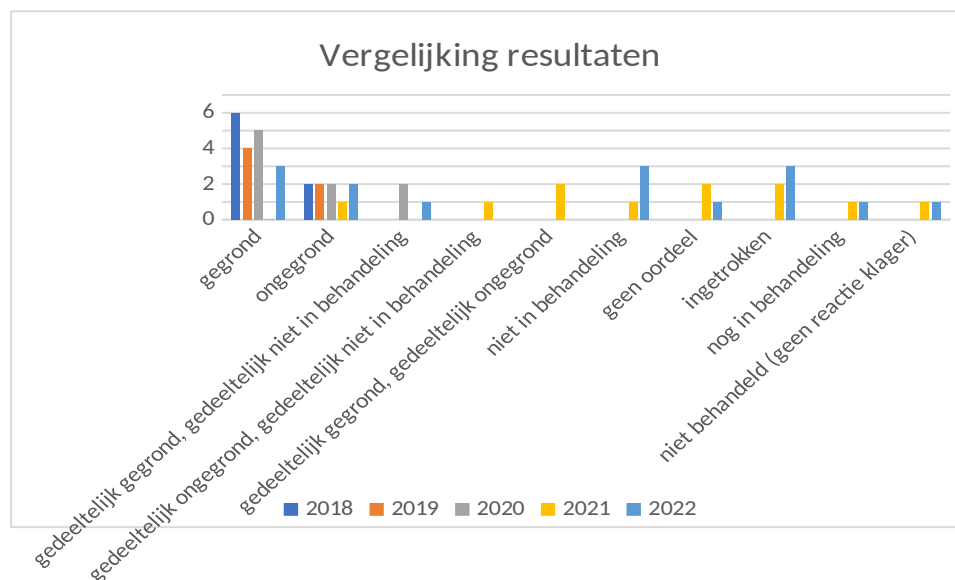
In onderstaande grafiek wordt een vergelijking weergegeven van de behandeltermijnen.



Grafiek 6: vergelijking behandeltermijnen

### 3.3 Vergelijking van de resultaten

In onderstaande grafiek wordt een vergelijking weergegeven van de resultaten van de behandeling.



Grafiek 7: vergelijking van de resultaten

## 4 Bevindingen en conclusies

### 4.1 Behandeltermijnen

Meer dan de helft van de klachten zijn niet afgerond binnen de wettelijke termijnen. Zeven klachten zijn binnen de wettelijke periode van tien weken behandeld (zes weken en maximaal vier weken verdagen). Voor zes klachten is de wettelijke termijn van tien weken overschreden. Voor de twee klachten die nog in behandeling zijn geldt dat beide langer dan 10 weken in behandeling zijn. Voorgaande jaren was hier, in deze omvang, geen sprake van.

### 4.2 Toename aantal klachten

Er is een lichte toename te zien afgelopen jaren van het aantal ingediende klachten. Vorig jaar zijn ten opzichte van 2021 drie klachten meer ingediend. Het merendeel van de klachten heeft betrekking op de medewerkers van team Leefomgeving (7), gevolgd door team Werk en Inkomen (4), team Publiekszaken (2) en team Openbare Ruimte (1). Voor een groot deel is dit te relateren aan de type werkzaamheden en de impact die het heeft op inwoners, als ook de omvang van het desbetreffende team.

### 4.3 Inhoud klachten

In eerste opzicht lijken de klachten te verschillen van aard. Maar veelal hebben de klachten betrekking op een vermeende toezegging, geen of onvolledige communicatie en een ervaren gebrek aan transparantie. Daar waar de klachten gegrond zijn verklaard ging het om het democratisch proces bij de gemeentelijke verkiezingen, onterechte melding bij Veilig Thuis, het onterecht openbaar maken van informatie op de gemeentelijke website en onzorgvuldig handelen van de gemeente. Voor een deel van de klachten valt op te merken dat met een zorgvuldigere werkwijze deze klachten te voorkomen waren.