



Klachten 2019

Jaarrapportage

Klachtenprocedure

Volgens de Algemene wet bestuursrecht heeft iedereen het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Voordat de klacht extern, door een ombudsman, kan worden behandeld, moet de klacht eerst bij het betrokken bestuursorgaan worden ingediend. Hiermee krijgt het betrokken bestuursorgaan de mogelijkheid om eventuele fouten te herstellen of actie te ondernemen bij misstanden of zwakke punten binnen de organisatie. Voor een klager betekent dit de mogelijkheid om genoegdoening (in welke vorm dan ook) te krijgen in geval van een onbehoorlijke behandeling door het betrokken bestuursorgaan. Een klachtenprocedure (zowel intern als extern) is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet-bindend oordeel over het overheidshandelen.

Zowel de belangen van de burger als van het betrokken bestuursorgaan zijn gediend met zorgvuldig onderzoek en behoorlijke afhandeling van klachten. Zorgvuldig onderzoek van klachten heeft een belangrijk leereffect. Bij het streven naar verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en het functioneren van de organisatie in het algemeen, leveren klachten van burgers vaak concrete en bruikbare informatie.

Een klacht kan betrekking hebben op een gedraging van een bestuursorgaan, een bestuurder of een medewerker van de gemeente Dalfsen. De gemeente Dalfsen is niet verplicht om klachten te behandelen die betrekking hebben op gedragingen waartegen bezwaar of beroep open staat (of open heeft gestaan). De klachtenregeling is niet bedoeld om inhoudelijke zaken (opnieuw) aan de orde te stellen; daarvoor gelden andere rechtsbeschermingsprocedures.

Op ingediende klachten is Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. In de gemeente Dalfsen is de procedure voor de interne klachtbehandeling beschreven in de Verordening klachtbehandeling gemeente Dalfsen. Per 22 april 2017 is deze verordening op een aantal onderdelen gewijzigd. Na ontvangst van een klacht zal in eerste instantie door de klachtencoördinator geprobeerd worden om een klacht, buiten de formele interne klachtenprocedure om, naar tevredenheid van de klager op te lossen. De praktijk wijst uit dat een informele oplossing in sommige gevallen een meer bevredigend resultaat kan opleveren dan het volgen van de formele procedure.

Als via de informele procedure geen oplossing wordt bereikt, wordt in de Verordening klachtbehandeling een klachtbehandelaar aangewezen (afhankelijk van tegen wiens gedraging de klacht is gericht). Klager en degene over wie geklaagd wordt (beklaagde), worden door de klachtbehandelaar gehoord. Van het horen wordt door de klachtencoördinator een verslag gemaakt. De klachtbehandelaar rapporteert zijn bevindingen aan het bestuursorgaan en adviseert over het afhandelen van de klacht. Het bestuursorgaan neemt een gemotiveerd standpunt over de klacht in. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld. Voor de interne klachtenprocedure geldt een termijn van zes tot tien weken.

Externe behandeling klachten

Als een klager zich niet kan vinden in het standpunt van het bestuursorgaan, kan hiertegen een verzoekschrift worden ingediend bij de Overijsselse Ombudsman. Bij deze instantie vindt een externe behandeling van de klacht plaats. In 2019 zijn bij de Overijsselse Ombudsman twee verzoekschriften ingediend. In één geval was in eerste instantie een klacht bij de Overijsselse Ombudsman ingediend, maar was de klacht nog niet eerder bij de gemeente ingediend en door de gemeente behandeld. De Overijsselse Ombudsman heeft deze klacht voor behandeling doorgestuurd naar de gemeente, waar deze alsnog is behandeld. Een andere klacht is door de Overijsselse Ombudsman om een andere reden buiten behandeling gelaten. Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman over 2019 kunt u hier lezen: [Jaarverslag 2019 Overijsselse Ombudsman](#).

Klachten 2019

In 2019 zijn 10 klachten ingediend, die gericht waren tegen gedragingen van een bestuursorgaan of een persoon. Vijf klachten gingen over gedragingen van één van de gemeentelijke bestuursorganen in het algemeen en vijf klachten hadden betrekking op gedragingen van medewerkers van de gemeente in het bijzonder. Bij 4 klagers lag feitelijk handelen (mede) ten grondslag aan de klachten.

Onder klachten in de zin van dit jaarverslag worden de zogenaamde 'bejegeningklachten' verstaan. Dit zijn klachten die zijn terug te voeren tot gedragingen van een persoon of organisatie (onderdeel). De 'zaakklachten' (klachten die niet kunnen worden teruggevoerd tot een gedraging van een persoon of organisatie (onderdeel)) blijven hier (grotendeels) buiten beschouwing.

Geen van de ingekomen klachten heeft de formele interne klachtenprocedure doorlopen. Alle klachten zijn langs de informele weg, (meestal) naar tevredenheid van de klagers, opgelost. In sommige gevallen waren de klagers misschien niet helemaal tevreden, maar zagen zij geen aanleiding om alsnog een formele klachtenprocedure te (willen) doorlopen.

Behoorlijkheidsnormen

De gemeente moet bij het uitvoeren van haar taken op een behoorlijke manier omgaan met inwoners en hun belangen. Dit betekent dat medewerkers en bestuurders van de gemeente zich bij hun werkzaamheden dienen te houden aan de zogenaamde behoorlijkheidsnormen, een soort gedragscode. Deze behoorlijkheidsnormen zijn door de Nationale Ombudsman uitgewerkt in de 'behoorlijkheidswijzer'.

De behoorlijkheidsnormen zijn onderverdeeld in vier kernwaarden. Klachten hebben soms betrekking op meerdere behoorlijkheidsnormen tegelijkertijd. De behoorlijkheidsnormen zijn:

Open en duidelijk

1. Transparant
2. Goede informatieverstrekking
3. Luisteren naar de burger
4. Goede motivering

Betrokken en oplossingsgericht

11. Maatwerk
12. Samenwerking
13. Coulante opstelling
14. Voortvarendheid
15. De-escalatie

Respectvol

5. Respecteren van grondrechten
6. Bevorderen van actieve deelname door de burger
7. Fatsoenlijke bejegening
8. Fair play
9. Evenredigheid
10. Bijzondere zorg

Eerlijk en Betrouwbaar

16. Integriteit
17. Betrouwbaarheid
18. Onpartijdigheid
19. Redelijkheid
20. Goede voorbereiding
21. Goede organisatie
22. Professionaliteit

Samenvatting klachten

De eerste klacht ging (onder andere) over de bereikbaarheid van het gemeentehuis voor minder validen. De klacht had met name betrekking op het niet functioneren van de buitenlift op het plein voor het gemeentehuis. Klager is geïnformeerd over het herinrichtingsplan voor dit plein en de tijdelijke oplossingen die geboden worden om (de diensten van) het gemeentehuis ook voor minder validen toegankelijk te houden (zoals van tevoren contact opnemen met de gemeente, zodat een medewerker assistentie kan verlenen bij het binnengaan van het gemeentehuis, bezoeken van één van de servicepunten of bezoek aan huis ontvangen).

De betrokken behoorlijkheidsnormen was: maatwerk.

De behandelingstermijn bedroeg 20 dagen.

De tweede klacht had betrekking op het feit dat niet tijdig werd gereageerd op een e-mailbericht met een melding over losliggende stoeptegels. Klaagster had een e-mailbericht naar de gemeente gestuurd en had hierop een (standaard) ontvangstbevestiging ontvangen dat er binnen 5 werkdagen een reactie zou volgen. Zij had echter binnen deze termijn geen reactie ontvangen. Uit onderzoek

bleek dat de melding wel was meegenomen met de stratenmaker, maar dat hiervan geen terugkoppeling naar klager had plaatsgevonden. Inmiddels was de stoep al wel hersteld. Klager was blij dat het wel was opgepakt, maar vond het jammer dat dit niet naar haar teruggekoppeld was. Hiervoor zijn excuses aangeboden, waarbij is aangegeven dat er nogmaals kritisch naar de gevolgde werkwijze zal worden gekeken.

De betrokken behoorlijkheidsnormen waren: maatwerk en voortvarendheid.

De behandelingstermijn bedroeg 1 dag.

De derde klacht had betrekking op het feit dat klager niet was teruggebeld door een medewerker van de gemeente. Uit onderzoek bleek in het dossier echter een e-mailbericht van klager te zitten, waarin zij zelf voorstelde om de zaak even op z'n beloop te laten. De medewerker heeft alsnog contact met klager opgenomen en daarmee was de klacht naar tevredenheid van klager afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: voortvarendheid.

De behandelingstermijn bedroeg 4 dagen.

De vierde klacht had betrekking op de locatie van een laadpaal voor elektrische auto's. Deze was per ongeluk midden in een trottoir geplaatst. De klacht kwam binnen via een artikel met foto in de media. Het bleek om een miscommunicatie tussen de aanbieder van de laadpaal en de aannemer te gaan. De gemeente heeft in reactie op het artikel aangegeven dat de laadpaal zal worden verplaatst naar de stoeprand. Om ongelukken te voorkomen was het trottoir in de tussenliggende periode wel tijdelijk dicht gestraat.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: maatwerk en goede organisatie.

De behandelingstermijn bedroeg 3 dagen.



De vijfde klacht had betrekking op het niet tijdig reageren op een melding over een defecte straatlantaarn. Klager gaf aan dat de lamp nog altijd niet was vervangen. Uit onderzoek bleek echter dat de lamp al wel was vervangen, maar mogelijk door een defect exemplaar. Hiervoor zijn excuses aangeboden. De verlichting is alsnog hersteld en hiermee was de klacht naar tevredenheid van klager afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnormen waren: maatwerk en voortvarendheid.

De behandelingstermijn bedroeg 4 dagen.

De zesde klacht had betrekking op het feit dat klager niet was teruggebeld over zijn vragen. Uit onderzoek bleek echter, dat er wel degelijk contact was opgenomen met klager en dat er nog zaken moesten worden uitgezocht. Klager was hierover reeds geïnformeerd en is opnieuw geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot zijn vragen. Hiermee was de klacht naar tevredenheid van klager afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: luisteren naar de burger en voortvarendheid.

De behandelingstermijn bedroeg 4 dagen.

De zevende klacht had betrekking op een medewerker die niet tijdig op een e-mailbericht zou hebben gereageerd. Uit onderzoek bleek echter dat klager zijn e-mailbericht had verstuurd naar een onjuist e-mailadres en deze mail nooit bij beklagde was aangekomen. Er is alsnog contact met klager opgenomen en de klacht was hiermee naar tevredenheid van klager afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnormen waren: voortvarendheid en de-escalatie.

De behandelingstermijn bedroeg 2 dagen.

In de achtste klacht werd geklaagd over het feit dat de (informatievoorziening over) inzage van aanvragen om omgevingsvergunning te beperkt is, omdat deze niet online zijn te raadplegen. Dergelijke aanvragen zijn op afspraak in te zien op een aantal momenten in de week. Klager is gewezen op de achterliggende redenen van deze werkwijze. Naast technische redenen kan op deze manier de juiste contactpersoon aan de vraag of het onderwerp worden gekoppeld en kan de volledige tijd van de afspraak, zonder verstoringen, worden benut voor degene die een aanvraag wil inzien. De informatieverstrekking over deze werkwijze bleek echter wel te beperkt te zijn en deze is aangepast. Met de komst van de Wet elektronische publicaties, zal er ook een mogelijkheid komen om aanvragen elektronisch in te zien.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: goede informatieverstrekking.

De behandelingstermijn bedroeg 6 dagen.

De negende klacht had betrekking op de stelling dat een medewerker tegen een kopende partij zou hebben gesproken over een burenruzie. De medewerker ontkent dit. Over de klacht is contact met klaagster en haar tussenpersoon (makelaar) opgenomen en met een gesprek is de klacht afgehandeld.

De betrokken norm was: Integriteit.

De behandelingstermijn bedroeg 20 dagen.

De tiende klacht had betrekking op een auto die vies was geworden door werkzaamheden van de gemeente langs de weg, waarschijnlijk veroorzaakt door een bladblazer. Aan klager zijn excuses en een gratis wasbeurt aangeboden.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: maatwerk.

De behandelingstermijn bedroeg 6 dagen.

Conclusies

Vijf klachten/klachtonderdelen hadden betrekking op niet tijdig reageren (voortvarendheid) waarvan in twee gevallen terecht werd geklaagd en hiervoor excuses zijn aangeboden. In de overige gevallen kwam de vermeende niet tijdige reactie toch meer voor rekening van de klagers

Bij vier klachten/klachtonderdelen kwam maatwerk kijken. Dit houdt in dat de gemeente in voorkomende gevallen bereid is om af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. In alle vier gevallen is hiermee een oplossing voor de specifieke klacht bereikt.

Eén klacht had betrekking op een goede informatieverstrekking. Hieruit blijkt dat het belangrijk blijft om vanuit de positie van de inwoners naar de (manier van) informatieverstrekking te kijken.

24 februari 2020,

Wilco de Vries
klachtencoördinator gemeente Dalfsen