

# Jaarverslag klachten 2020

## gemeente Hof van Twente



## Inleiding

Dit jaarverslag gaat over de interne klachtenbehandeling door de gemeente Hof van Twente in 2020. De behandeling van klachten is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht (afgekort Awb) en de Beleidsregel interne klachtenbehandeling Hof van Twente.

De wet bevat geen definitie van klacht. Wel geeft de Awb de basis voor het klachtrecht. In artikel 9:1, eerste lid, van de Awb staat:

*“Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.”*

Samengevat:

- **Iedereen** kan een klacht indienen;
- De klacht moet betrekking hebben op een **bepaalde aangelegenheid**;
- Het moet gaan om een **gedraging** jegens iemand.

Het klachtrecht komt toe aan iedereen. De klager hoeft niet een belanghebbende te zijn. Daarin verschilt het klachtrecht van bijvoorbeeld een bezwaarprocedure. Algemene klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen voldoen niet aan de voorwaarde van een ‘bepaalde aangelegenheid’. Tot slot moet het gaan om een gedraging. Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten. Denk bijvoorbeeld aan het onheus bejegenen aan de receptie, het niet of traag beantwoorden van een e-mail of het niet nakomen van afspraken.

## Klachtenbehandeling in de Hof

De gemeente Hof van Twente streeft 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, probeert 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 het één 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 worden excuses aangeboden. Blijkt de klager daarmee tevreden, dan is – na het versturen van de afhandelingsbrief – de klacht daarmee afgedaan.

Wanneer bemiddeling niet geschikt lijkt of niet lukt wordt de formele procedure gevolgd. De klachtbehandelaar nodigt de klager uit voor een hoorzitting. Doel van de hoorzitting is te proberen de klacht op te lossen. Als dat lukt, dan betekent dat het einde van de klachtenprocedure. Lukt het niet dan volgt de formele afdoening van de klacht door deze voor te leggen aan het college. Het college neemt een besluit over de klacht en informeert vervolgens schriftelijk de klager.

## Klachtenbehandeling door de Nationale Ombudsman

Als een klager niet tevreden is over de afhandeling door de gemeente Hof van Twente, dan kan de klacht voorgelegd worden aan de externe klachtbehandelaar. Voor de gemeente Hof van Twente is dat de Nationale ombudsman in Den Haag. Mensen kunnen ook rechtstreeks contact opnemen met de Nationale Ombudsman. Zij verstrekt jaarlijks een “overzicht van verzoekschriften” aan de gemeente. Uit dit overzicht blijkt dat er vanuit de Hof van Twente in 2020 12 klachten zijn behandeld door de Nationale ombudsman. 9 daarvan zijn afgedaan zonder onderzoek, 2 zijn tussentijds beëindigd en 1 was op 31 december 2020 nog in behandeling.

## Klachten in 2020

In 2020 zijn er 19 schriftelijke klachten ingediend bij de gemeente Hof van Twente. Het gaat dan om klachten zoals hiervoor beschreven, dus met betrekking tot een gedraging in een bepaalde aangelegenheid. In de tabel hiernaast staat een overzicht van het totaal aantal klachten in de afgelopen jaren.

Het aantal klachten is de afgelopen jaren redelijk stabiel.

<i>Jaar</i>	<i>Aantal klachten</i>
2016	19
2017	19
2018	22
2019	18
2020	19

## Onderwerpen van de klachten

De onderwerpen van de ingediende klachten zijn divers. Hieronder worden de klachten kort toegelicht, opgedeeld naar afdeling. Daarbij is uitgegaan van de organisatie indeling in 2020.

### Bestuur

Er is 1 klacht binnengekomen over de afhandeling van een (eerder binnengekomen) klacht door een bestuurder. Deze klacht is nog in behandeling.

### Bedrijfsvoering

Binnen de afdeling Bedrijfsvoering zijn 2 klachten binnengekomen. Eén ging over uitlatingen van een ambtenaar in gezelschap, de andere over gedrag van een postbezorger die post van de gemeente bezorgde. De eerste klacht is opgelost tijdens een telefoongesprek. Over de tweede klacht is melding gemaakt bij het postbedrijf. De postbezorger is namelijk geen medewerker van de gemeente.

### Publiekscentrum

De afdeling Publiekscentrum bestond in 2020 uit de teams burgerzaken, zorg, werk & inkomen en het serviceteam. In totaal zijn over deze afdeling 7 klachten binnengekomen. Vier van de klachten zagen op het communiceren van medewerkers over en naar aanleiding van een ingediende (aan)vraag. Al deze klachten zijn opgelost door middel van een gesprek waarin uitleg is gegeven over de gang van zaken. Eén klacht zag op een onderzoek in het kader van een hulpvraag. Voor deze klacht is de hulp van de Nationale Ombudsman ingeroepen. Eén klacht ging over mogelijke vooringenomenheid bij het behandelen van een verzoek. Deze klacht is afgehandeld met een brief met uitleg waarna de klager zich heeft gewend tot de Nationale Ombudsman. De andere klacht ging over de duur van de behandeling van een aanvraag. Hierover is een gesprek gevoerd met de klager waarna deze tevreden was over de aanpak.

### Leefomgeving

Voor de afdeling Leefomgeving zijn 6 klachten ontvangen. Twee van de zes zagen op de behandeling van een kapvergunning. Beide klachten zijn door middel van een gesprek afgehandeld en opgelost. Eén klacht ging over het uitvoeren van toezichthouderschap. Hiervoor is een externe mediator ingeschakeld. Een klacht over communicatie en het niet nakomen van afspraken is afgehandeld met een formele brief waarin de klacht ongegrond is verklaard. Dat geldt ook voor een klacht over het verzuim om handhavend op te treden. De andere klacht ging over misbruik van positie en onbehoorlijk bestuur. Deze is afgehandeld in een brief.

### Ontwikkeling

Eén klacht is in behandeling genomen door de afdeling Ontwikkeling. De klacht ging over de behandeling van nieuw te vestigen bedrijven. Deze is meegenomen bij de behandeling van een klacht door de afdeling Leefomgeving.

**Overig: corona**

Sinds 2020 is de wereld in de ban van het coronavirus. De gemeente Hof van Twente heeft in het afgelopen jaar 2 klachten over dit onderwerp ontvangen. Beide waren wellicht niet zo zeer klachten over een gedraging van een medewerker maar meer gericht op het beleid rondom de coronamaatregelen. De ene klacht ging over uitlatingen door de voorzitter van de veiligheidsregio. De andere klacht over (on)mogelijkheden voor het organiseren van liefdadigheidsoptredens. Beide zijn opgepakt vanuit en meegenomen bij de communicatie over de coronamaatregelen.

**Conclusies**

Het aantal ontvangen klachten is de laatste jaren stabiel. Slechts een zeer beperkt deel van deze klachten is in het afgelopen jaar via de formele weg afgehandeld. Bij het overgrote deel heeft de informele werkwijze, dus het in gesprek gaan met de klager, het geven van toelichtingen en/of het tonen van begrip, geleid tot tevredenheid en een oplossing. Daarom is het advies om de Hoffelijke aanpak toe te blijven passen.