

## Informatie voor de raad

<b>Onderwerp</b>	-	Jaarrapportage klachten 2021
<b>Portefeuillehouder</b>	-	E. van Lente (burgemeester)
<b>Eenheid</b>	-	Bedrijfsvoering
<b>Contactpersoon</b>	-	Wilco de Vries
<b>Contactgegevens</b>	-	w.devries@dalfsen.nl
<b>Openbaarheid</b>	-	Openbaar

<b>Behandeld in collegevergadering van</b>	19 april 2022
<b>Behandeling in raadsvergadering van</b>	30 mei 2022

### Kernboodschap:

Het college van B&W stelt u voor kennis te nemen van:  
De jaarrapportage over de interne klachtbehandeling in 2021.

### Toelichting:

Jaarlijks wordt een rapportage gemaakt over de in het voorgaande kalenderjaar ingediende klachten. Het betreft hier de procedure voor interne klachtbehandeling. Voor de externe klachtbehandeling is de gemeente Dalfsen aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman, welke in 2021 één klacht over de gemeente Dalfsen heeft behandeld. De Overijsselse Ombudsman oordeelde dat de gemeente deze klacht behoorlijk had behandeld en zag geen aanleiding voor verder onderzoek. Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman heeft u reeds eerder, rechtstreeks van de Overijsselse Ombudsman, ontvangen.

In 2021 zijn 26 klachten ingediend, die gericht waren tegen gedragingen van een bestuursorgaan of een persoon. Twee klachten zijn verder behandeld als bezwaarschriften tegen eerder genomen besluiten. Eén klacht is voor de behandeling weer ingetrokken en één klacht had geen betrekking op een gedraging die aan een bestuursorgaan kon worden toegerekend. 10 klachten gingen over gedragingen van één van de gemeentelijke bestuursorganen in het algemeen en 13 klachten hadden betrekking op gedragingen van medewerkers van de gemeente in het bijzonder. Onder klachten in de zin van deze jaarrapportage worden de zogenaamde 'bejegeningsklachten' 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.

Twee van de ingekomen klachten hebben de formele interne klachtenprocedure doorlopen. De overige 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.

### Trend (aantallen klachten per jaar)

Jaar	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Aantal klachten</b>	18	13	10	16	10	11	26

Het valt op dat het aantal klachten in 2021 fors lijkt te zijn toegenomen (van 11 in 2020 naar 26 in 2021). De ervaring leert ook dat inwoners mondiger worden en eerder durven aan te geven dat ze het ergens niet mee eens zijn. Deze toename kan echter voor een deel misschien ook te maken hebben met het feit dat een uiting van ongenoegen van een inwoner, eerder als een klacht wordt aangemerkt. Ook kan het feit dat er vanwege Corona minder persoonlijk contact mogelijk was misschien een rol hebben gespeeld in de toename van het aantal klachten. Gelet op het aantal klantcontacten in 2021 (14.750 baliecontacten en 32.500 telefonische contacten via het Klant Contact Centrum en ongeveer 800 klantcontacten via vergunningen, toezicht en handhaving) kan het aantal klachten relatief als laag worden gezien.

**Behoorlijkheidsnormen (zie ook de [behoorlijkheidswijzer](#) van de Nationale Ombudsman):**

Hoewel niet alle klachten/klachtonderdelen aan een behoorlijkheidsnorm raakten, wordt hieronder een aantal van de toepasselijke behoorlijkheidsnormen nader toegelicht.

Acht klachten/klachtonderdelen hadden betrekking op de professionaliteit van het gemeentelijk handelen. Onder professionaliteit wordt hier verstaan, dat de overheid zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen en richtlijnen werken. Hun opstelling is in alle gevallen gepast en deskundig. In één van deze gevallen zijn excuses aangeboden.

Drie klachten hadden 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.

Vijf klachten/klachtonderdelen hadden betrekking op niet tijdig reageren (voortvarendheid). In drie van deze gevallen waren de klachten terecht en zijn excuses aangeboden.

Bij twee klachten 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 één geval is hiermee een oplossing voor de specifieke klacht bereikt.

In totaal zijn in negen gevallen excuses aangeboden, in ieder geval voor de manier waarop het overheidshandelen bij de klagers is overgekomen.

De meeste klachten hadden betrekking op (medewerkers van) de organisatieonderdelen Publieksdienstverlening en Maatschappelijke Ondersteuning. Dit zijn ook de organisatieonderdelen waarin de meeste publiekscontacten plaatsvinden.

In drie gevallen heeft de behandeling van de klacht langer dan zes weken geduurd. In één van deze gevallen is de beslistermijn verdaagd en in een ander geval is door klager ingestemd met uitstel van de beslistermijn.

**Communicatie:**

De Jaarrapportage klachten 2021 wordt op de website van de gemeente geplaatst.

**Bijlagen:**

Jaarrapportage klachten 2021

---

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de burgemeester  
drs. E. van Lente

de waarnemend gemeentesecretaris  
H.J. van der Woude



# Klachten 2021

## 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 2021 is bij de Overijsselse Ombudsman één verzoekschrift ingediend die betrekking had op een klacht die eerder door de gemeente Dalfsen was behandeld. De Overijsselse Ombudsman was van oordeel dat de gemeente de klachten op de verschillende klachtonderdelen behoorlijk had behandeld en zag geen aanleiding voor verder onderzoek. Het jaarverslag van de Overijsselse Ombudsman over 2021 kunt u hier lezen: [Jaarverslag 2021 Overijsselse Ombudsman](#).

## Klachten 2021

Onder klachten in de zin van deze jaarrapportage worden de zogenaamde 'bejegeningssklachten' 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

In 2021 zijn 26 klachten ingediend, die gericht waren tegen gedragingen van een bestuursorgaan of een persoon. In één geval werden 5 klachten ingediend door dezelfde klager. Twee klachten zijn verder behandeld als bezwaarschriften tegen eerder genomen besluiten. Eén klacht is voor de behandeling weer ingetrokken en één klacht had geen betrekking op een gedraging die aan een bestuursorgaan kon worden toegerekend. 10 klachten gingen over gedragingen van één van de gemeentelijke bestuursorganen in het algemeen en 13 klachten hadden betrekking op gedragingen van medewerkers van de gemeente in het bijzonder.

Twee van de ingekomen klachten hebben de formele interne klachtenprocedure doorlopen. De overige 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.

### Trend (aantallen klachten per jaar)

Jaar	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aantal klachten	18	13	10	16	10	11	26

## 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**

(Voor een overzicht van de bij de klachten betrokken behoorlijkheidsnormen en organisatieonderdelen: zie onder conclusies)

De eerste klacht ging over het gebruik van een bepaalde straat als ontsluitingsweg voor bouwverkeer. In een e-mail was klager onjuist geïnformeerd dat zijn straat niet als ontsluitingsweg zou worden gebruikt, terwijl dit naderhand wel het geval was. Voor het verstrekken van de onjuiste informatie zijn excuses aangeboden.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: goede informatieverstrekking.

De behandelingstermijn bedroeg 14 dagen.

De tweede klacht ging over het niet plaatsen van een rouwadvertentie bij het overlijden van een oud-burgemeester. Toen bleek dat er toch wel een rouwadvertentie was geplaatst is de klacht een dag later in hetzelfde weekend ook weer ingetrokken.

De derde klacht ging over het terugbetalen van een waarborgsom. Dit had bij de notaris verrekend kunnen worden, maar dit was door de gemeente niet (tijdig) aan de betreffende notaris doorgegeven. Vervolgens bleef de terugbetaling uit, ondanks meerdere telefoongesprekken van klaagster hierover. Er bleek wat ruis te zitten in de interne communicatie bij de gemeente. Hiervoor zijn excuses aangeboden en de waarborgsom is alsnog snel terugbetaald. De klacht was hiermee naar tevredenheid van klaagster afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: goede organisatie.

De behandelingstermijn bedroeg 3 dagen.

De vierde klacht ging over sneeuwruimen. Klager stoorde zich aan het feit dat in zijn straat de sneeuw niet werd opgeruimd. Aan klager is uitgelegd, hoe het gemeentelijk strooi- en sneeuwruimbeleid er uit ziet. Klager begreep dit, maar was wel teleurgesteld dat zijn straat niet werd meegenomen bij het sneeuwruimen.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: goede informatieverstrekking.

De behandelingstermijn bedroeg 2 dagen.

In de vijfde klacht werd erover geklaagd dat klager enkele jaren geleden geen Gehandicaptenparkeerkaart Passagier had gekregen. Inmiddels kon klager zelf weer autorijden en zich verplaatsen met een rollator. Aan klager werd de aanvraagprocedure uitgelegd en hij werd in de gelegenheid gesteld om een gehandicaptenparkeerkaart Bestuurder aan te vragen.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: goede informatieverstrekking.

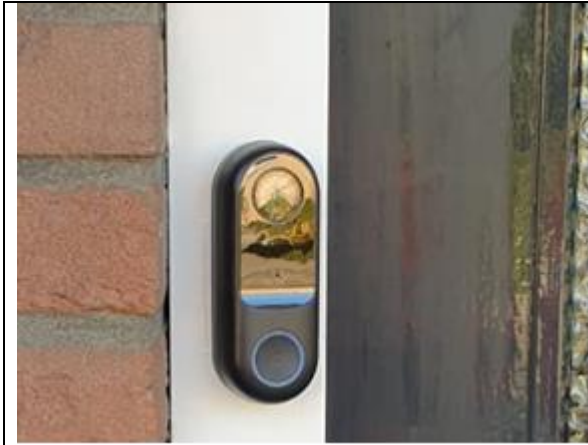
De behandelingstermijn bedroeg 13 dagen.

In de zesde klacht had klager via het contactformulier op de website van de gemeente contact gezocht met de gemeente. Hij had het bericht teruggekregen dat hij binnen vijf werkdagen een reactie kon verwachten. Meer dan een week later had hij nog geen reactie ontvangen. Voor het niet tijdig reageren zijn excuses aangeboden.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: voortvarendheid.

De behandelingstermijn bedroeg 3 dagen.

De zevende klacht had betrekking op het feit dat aan de dochter van klaagster geen bijzondere bijstand was toegekend voor bepaalde reiskosten. Dit betrof echter geen klacht maar een bezwaarschrift tegen een eerder genomen besluit. De 'klacht' is doorgestuurd naar de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie om te worden behandeld als bezwaarschrift tegen het bestreden besluit.



De achtste klacht had betrekking op een bel met camera die kapot was gemaakt door een gemeentelijke medewerker. Op beelden was te zien hoe de gemeentelijke medewerker op de camera drukte in plaats van op de belknop. Er zijn excuses aangeboden en de door klager geleden schade is vergoed.  
De betrokken behoorlijkheidsnorm was: maatwerk.  
De behandelingstermijn bedroeg 5 dagen.

Met de negende klacht werd geklaagd over het feit dat een buurman in de ruimtelijke procedure handtekeningen zou hebben vervalst. Omdat deze klacht geen betrekking had op gedragingen van een gemeentelijk bestuursorgaan of een medewerker van de gemeente kon deze gedraging niet aan een bestuursorgaan worden toegerekend. Het college van burgemeester en wethouders heeft besloten deze klacht om deze reden niet in behandeling te nemen.

Er was geen sprake van een betrokken behoorlijkheidsnorm.

De behandelingstermijn bedroeg 49 dagen.

De tiende klacht ging over de uitvoering van het beleid voor snippergroen en het feit dat de wethouder geen uitzondering wilde maken op dit beleid. Klager vond dat dit beleid geen recht deed aan de geschiedenis met betrekking tot het snippergroen in de betrokken buurt voorafgaande aan dit beleid. Over deze klacht hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden en is ook per brief gecommuniceerd en zijn stukken uitgewisseld. Deze klacht heeft de formele interne klachtenprocedure doorlopen. Uiteindelijk heeft het college de klachten van klager, in lijn met het beleid voor het snippergroen, ongegrond verklaard.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: betrouwbaarheid.

De behandelingstermijn bedroeg 80 dagen.

De elfde klacht ging over een huwelijksvoltrekking. Er werd geklaagd over het feit dat er pas 18 dagen voor de bruiloft een ambtenaar van de burgerlijke stand werd toegewezen en over het feit dat 9 dagen voor de bruiloft de zaal waarin de huwelijksvoltrekking zou worden gehouden, werd gecancelled vanwege de op dat moment geldende Corona-maatregelen. Het aanstaande echtpaar werd verwezen naar een andere zaal. Aan het aanstaande echtpaar zijn excuses aangeboden en er is, nog voor de huwelijksdag, een bosje bloemen bezorgd. De klacht was hiermee naar tevredenheid afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: voortvarendheid.

De behandelingstermijn bedroeg 6 dagen.

De twaalfde tot en met de zestiende klacht waren van één klager afkomstig en gingen over het vermeende feit dat klager niet werd teruggebeld, dat hij niet netjes te woord werd gestaan, dat de gemeente hem niet wilde helpen en met zijn verhuizing, dat de gemeente hem zou discrimineren en dat er, buiten zijn medeweten om, contact was opgenomen met de GGD. Deze klacht heeft de formele interne klachtenprocedure doorlopen. De klachtbehandelaar was van oordeel dat er eerst met klager gesproken had behoren te worden, voordat contact werd opgenomen met de GGD. Hiervoor zijn excuses aangeboden alsmede voor het feit dat de klachtbehandeling langer dan zes weken heeft geduurd. De overige klachten/klachtonderdelen werden ongegrond verklaard.

De betrokken behoorlijkheidsnormen waren: professionaliteit en voortvarendheid.

De behandelingstermijn bedroeg 52 dagen.



Klager is met zijn klachten doorgedaan naar de Overijsselse Ombudsman. De Overijsselse Ombudsman was van oordeel dat de gemeente de klachten op de verschillende klachtonderdelen behoorlijk had behandeld en zag geen aanleiding voor verder onderzoek:

***“Wat vindt de gemeente van uw klacht?”***

*De gemeente heeft uw klacht gegrond verklaard voor zover de klacht gericht is tegen het feit dat u niet vooraf op de hoogte bent gebracht van de melding bij de GGD. De gemeente biedt in haar brief van 20 juli jl. haar excuses aan dat u niet tijdig hierover op de hoogte bent gebracht.*

*Ook biedt de gemeente excuses aan voor het overschrijden van de termijn van klachtbehandeling.*

***Wat vindt de Overijsselse Ombudsman van uw klacht?***

*Wij zien geen aanleiding voor verder onderzoek. Hieronder staat per klachtonderdeel waarom wij tot dat oordeel zijn gekomen.*

*.....*

*Wij zijn daarom van oordeel dat de gemeente uw klacht op dit punt behoorlijk heeft afgehandeld.”*

De zeventiende klacht had betrekking op het leerlingenvervoer. Klager kreeg het gevoel dat hij er met zijn klachten bij de gemeente niet doorkwam. Klager had er geen vertrouwen meer in dat een gesprek met de vervoerder nog iets positiefs zou opleveren. Er is toch een gesprek geïnitieerd tussen de gemeente en de vervoerder, waar klager niet bij aanwezig wilde zijn. In dit gesprek zijn nadere werkafspraken gemaakt en is beterschap toegezegd. Klager had zoiets van “eerst zien en dan geloven”, maar gaf aan dat zijn klacht hiermee wel naar tevredenheid was afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: betrouwbaarheid.

De behandelingstermijn bedroeg 2 dagen.

De achttiende klacht ging over gedragingen van de consulent van klager in het kader van het zoeken naar werk. Klager vond dat hij te veel onder druk werd gezet. Over de klacht heeft een telefoongesprek plaatsgevonden, waarin onder andere uitleg is gegeven over de handelswijze van de consulent en de verplichtingen van klager. Klager had vervolgens geen behoefte meer om zijn klachten met de leidinggevende van zijn consulent te bespreken. Daarmee was de klacht afgehandeld.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: professionaliteit.

De behandelingstermijn bedroeg 3 dagen.

De negentiende klacht ging over de contacten die klager met de gemeente had bij het indienen van zijn bouwaanvraag. Hij vond dat hij onprofessioneel te woord was gestaan en soms ten onrechte geen of pas heel laat een reactie vanuit de gemeente had ontvangen. Ook was er iets misgegaan met de berekening van de verschuldigde leges. Klager wilde graag bij een leidinggevende een toelichting geven over hoe de handelswijze vanuit de gemeente bij een aanvrager overkomt. Hij is hiertoe in de gelegenheid gesteld, maar heeft hier vervolgens geen gebruik van gemaakt. Met betrekking tot de leges is de klacht aangemerkt als een bezwaarschrift tegen het opleggen van de leges. Vervolgens is bij de beslissing op bezwaar het foutje herstelt.

De betrokken behoorlijkheidsnorm was: professionaliteit.

De behandelingstermijn bedroeg 28 dagen.

De twintigste klacht had betrekking op het parkeren van een bedrijfsvoertuig in een woonstraat. Klager stoort zich aan het aanzicht van deze bedrijfsauto en aan het feit dat deze bedrijfsauto als opslagruimte wordt gebruikt. Tevens geeft hij aan dat de bedrijfsauto soms het in- en uitrijden van de oprit van klager belemmert. Klager heeft hierover al veelvuldig contact gehad met de gemeente en stoort zich eraan dat zijn klacht niet wordt opgelost. Aan klager is aangegeven dat de betreffende locatie meegenomen wordt bij de surveillance rondes van het team handhaving. Tot op heden zijn



geen onregelmatigheden aangetroffen. De bedrijfsauto staat telkens op een reguliere parkeerplaats en belemmert het in- en uitrijden van de oprit van klager niet. De klachten houden echter nog steeds aan. De betrokken behoorlijkheidsnorm was: voortvarendheid.  
De behandelingstermijn bedroeg 25 dagen.

De eenentwintigste klacht ging over de manier waarop de vader en moeder van klaagster waren bejegend tijdens een gesprek met medewerkers van de gemeente. Volgens klaagster zou erkenning voor het leed en verlies van mobiliteit een basishouding van gemeentelijke medewerkers moeten zijn, maar een dergelijke houding had zij volledig gemist. Het was volgens klaagster geen constructief gesprek geweest. Er werd uitsluitend nogmaals uitgelegd waarom er geen toestemming was gegeven voor de gewenste voorziening. Over de klacht heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klaagster en de leidinggevende van de betrokken medewerkers van de gemeente. Ook zijn excuses aangeboden voor de manier waarop het gesprek bij klaagster is binnengekomen. Het gesprek over de klacht haalde voor klaagster de angel uit haar klacht en ze heeft haar klacht niet verder doorgezet. De betrokken behoorlijkheidsnorm was: de-escalatie.  
De behandelingstermijn bedroeg 4 dagen

De tweeëntwintigste klacht ging over het niet verlengen van een Wmo-indicatie. Deze klacht betrof echter een bezwaarschrift tegen een eerder genomen besluit en is voor behandeling doorgestuurd naar de onafhankelijke bezwaarschriftencommissie om te worden behandeld als bezwaarschrift tegen het eerdere besluit.

De drieëntwintigste klacht ging over het feit dat een medewerker van de gemeente niet binnen twee weken reageerde op een e-mailbericht van klager. De afhandeling van het e-mailbericht van klager is alsnog opgepakt en de medewerker heeft zijn excuses aangeboden voor het feit dat het e-mailbericht even was blijven liggen. De klacht was hiermee naar tevredenheid van klager afgehandeld. De betrokken behoorlijkheidsnorm was: voortvarendheid.  
De behandelingstermijn bedroeg 16 dagen.

De vierentwintigste klacht ging over het feit dat klager telefonisch had aangegeven dat hij 's middags niet bereikbaar was en dat hij die middag toch werd gebeld door een medewerker van de gemeente. Er zijn excuses aangeboden dat dit zo was gelopen. De betrokken behoorlijkheidsnorm was: maatwerk.  
De behandelingstermijn bedroeg 2 dagen.

De vijfentwintigste klacht ging erover dat de gemeente een bepaald handhavingsverzoek niet zou hebben opgepakt. Klager is erover geïnformeerd, dat zijn handhavingsverzoek wel was opgepakt, maar dat sommige zaken enige tijd vragen. Zo krijgt een overtreder altijd eerst de gelegenheid om een overtreding van de vergunningvoorschriften uit eigen beweging ongedaan te maken. De betrokken behoorlijkheidsnorm was: voortvarendheid.  
De behandelingstermijn bedroeg 5 dagen.

De zesentwintigste klacht betrof een klacht over een consulent van klaagster. De klacht had betrekking op het feit dat klaagster vond dat ze te veel onder druk werd gezet bij het zoeken naar werk. Er hebben een tweetal gesprekken plaatsgevonden, waarin de rol van de consulent en de verplichtingen van klaagster nader zijn geded. Klaagster wilde haar klachten graag toelichten bij de leidinggevende van de consulent. De betrokken behoorlijkheidsnorm was: professionaliteit.  
De behandelingstermijn bedroeg 29 dagen.

## Conclusies

klacht	behoorlijkheidsnorm	Behandelingsduur (in dagen)	Betrokken organisatie onderdeel
1	goede informatieverstrekking	14	RO
2	-	-	BV
3	goede organisatie	3	RO
4	goede informatieverstrekking	2	OR
5	goede informatieverstrekking	13	MO
6	voortvarendheid	3	PD
7	-	-	MO
8	maatwerk	5	OR
9	-	49	-
10	betrouwbaarheid	80	Wethouder en OR
11	voortvarendheid	6	PD
12-16	professionaliteit en voortvarendheid	52	MO en PD
17	betrouwbaarheid	2	MO
18	professionaliteit	3	MO
19	professionaliteit	28	PD
20	voortvarendheid	25	PD
21	de-escalatie	4	MO
22	-	-	MO
23	voortvarendheid	16	BV
24	maatwerk	2	MO
25	voortvarendheid	5	PD
26	professionaliteit	29	MO

RO: Ruimtelijke Ontwikkeling

BV: Bedrijfsvoering

OR: Openbare Ruimte

PD: Publiekdienstverlening

MO: Maatschappelijke Ondersteuning

Het valt op dat het aantal klachten in 2021 fors lijkt te zijn toegenomen (van 11 in 2020 naar 26 in 2021). De ervaring leert ook dat inwoners mondiger worden en eerder durven aan te geven dat ze het ergens niet mee eens zijn. Deze toename kan echter voor een deel misschien ook te maken hebben met het feit dat een uiting van ongenoegen van een inwoner, eerder als een klacht wordt aangemerkt. Ook kan het feit dat er vanwege Corona minder persoonlijk contact mogelijk was misschien een rol hebben gespeeld in de toename van het aantal klachten. Gelet op het aantal klantcontacten in 2021 (14.750 baliecontacten en 32.500 telefonische contacten via het Klant Contact Centrum en ongeveer 800 klantcontacten via vergunningen, toezicht en handhaving) kan het aantal klachten relatief als laag worden gezien.

Acht klachten/klachtonderdelen hadden betrekking op de professionaliteit van het gemeentelijk handelen. Onder professionaliteit wordt hier verstaan, dat de overheid zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen en richtlijnen werken. Hun opstelling is in alle gevallen gepast en deskundig. In één van deze gevallen zijn excuses aangeboden.

Drie klachten hadden 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.

Vijf klachten/klachtonderdelen hadden betrekking op niet tijdig reageren (voortvarendheid). In drie van deze gevallen waren de klachten terecht en zijn excuses aangeboden.

Bij twee klachten 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 één geval is hiermee een oplossing voor de specifieke klacht bereikt.

In totaal zijn in negen gevallen excuses aangeboden, in ieder geval voor de manier waarop het overheidshandelen bij de klagers is overgekomen.

De meeste klachten hadden betrekking op (medewerkers van) de organisatieonderdelen Publieksdienstverlening en Maatschappelijke Ondersteuning. Dit zijn ook de organisatieonderdelen waarin de meeste publiekscontacten plaatsvinden.

In drie gevallen heeft de behandeling van de klacht langer dan zes weken geduurd. In één van deze gevallen is de beslistermijn verdaagd en in een ander geval is door klager ingestemd met uitstel van de beslistermijn.

In één geval is klager na de interne klachtenprocedure doorgegaan naar de externe klachtenprocedure bij de Overijsselse Ombudsman. De Overijsselse Ombudsman oordeelde dat de gemeente deze klacht behoorlijk had behandeld en zag geen aanleiding voor verder onderzoek.

5 april 2022,  
Wilco de Vries,  
klachtencoördinator gemeente Dalfsen