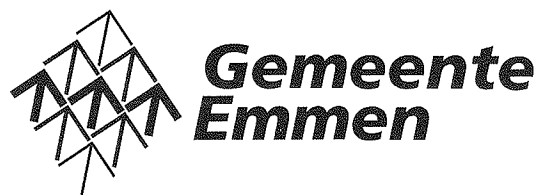


Raadhuisplein 1  
7811 AP Emmen  
t. 14 0591  
f. 0591 685599

Postbus 30001  
7800 RA Emmen  
e. gemeente@emmen.nl  
i. gemeente.emmen.nl



Aan de raad van de gemeente Emmen

**Personeel, Juridische Zaken  
en Communicatie**

team  
**PJC-JP**

ons kenmerk 16.058945	uw kenmerk	bijlage 4	behandeld door J.J. Jansen	BSN
datum 15 september 2016	telefoon 14 0591	fax	e-mail gemeente@emmen.nl	

onderwerp  
Jaarverslagen externe en interne klachtbehandeling 2015

Geachte leden van de raad,

#### *Jaarverslag Nationale ombudsman 2015*

De Nationale ombudsman (hierna: No) heeft zijn jaarverslag 2015 aangeboden aan de raad en het college van de gemeente Emmen (bijlage 1).

De No stelt vast dat het totale aantal klachten met 5% is toegenomen ten opzichte van 2014. Via telefoon, e-mail en post zijn er in totaal 38.147 klachten bij de No binnengekomen. Ruim driekwart van de verzoeken gaat over de overheid. Daarvan heeft het merendeel betrekking op de rijksoverheid (77%). De decentrale overheden zijn goed voor ongeveer 16% van het totaal aantal binnengekomen klachten. In circa 85% van de verzoeken over de overheid treedt de No adviserend en informierend op. In veel gevallen is dat voldoende. Mensen weten dan zelf alsnog de juiste instantie te vinden. In 176 gevallen heeft de No een onderzoek gedaan en een rapport uitgebracht met daarin 33 aanbevelingen aan de betrokken bestuursorganen.

#### *Externe klachtbehandeling 2015*

De No heeft ook een overzicht opgesteld van alle verzoekschriften en telefonische contacten die betrekking hebben op de gemeente Emmen (bijlage 2). Het betreft hier de zogeheten externe klachtbehandeling.

In de periode van 1 januari tot en met 31 januari 2015 heeft de No in totaal 74 klachten ontvangen over de gemeente Emmen. Er waren ook nog 8 klachten in behandeling van het voorafgaande jaar. Het overgrote deel van de klachten (i.c. 68) heeft de No in 2015 zelf afgedaan middels informatieverstopping of verwijzing. In de gevallen waarin de No heeft besloten naar aanleiding van een klacht een onderzoek in te stellen, is in één geval een rapportbrief gestuurd. In de resterende gevallen (i.c. 10) is het onderzoek tussentijds beëindigd als gevolg interventie/bemiddeling.



### *Interne klachtbehandeling 2015*

Overeenkomstig artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) is een jaarverslag 2015 opgesteld met betrekking klachten die door de bestuursorganen van de gemeente Emmen zelf zijn behandeld (bijlage 3). Het betreft hier de zogeheten interne klachtbehandeling.

In de periode van 1 januari tot en met 31 december 2015 zijn in het kader van de interne klachtbehandeling in totaal 501 klachten ontvangen. In het verslagjaar 2015 zijn 443 klachten behandeld. De 501 klachten zijn ten opzichte van 2014 een stijging van 29%. In 2014 kwamen er 389 klachten binnen bij de gemeentelijke organisatie. Aan voornoemde stijging van 29% kan géén absolute waarde worden toegekend, aangezien zij onder andere wordt verklaard door een andere wijze van erkennen en herkennen van klachten binnen het gehele ambtelijke apparaat. Klachten die binnenkomen worden nu op een uniforme wijze centraal geregistreerd. Door het invoeren van een nieuwe methode voor het centraal registreren van klachten is het moeilijk om in dit stadium al een representatieve vergelijking te maken met voorafgaande jaren. De nieuwe registratiemethode maakt het in de toekomst wel mogelijk om dergelijke representatieve vergelijkingen te maken.

Voor wat betreft het afhandelen van de interne klachten, is het volgende vastgesteld:

186 - gegrond;  
62 - ongegrond;  
51 - verwijzingen;  
7 - ingetrokken;  
28 - onbehandelbaar en  
109 - informeel afgehandeld in overleg met de klager.

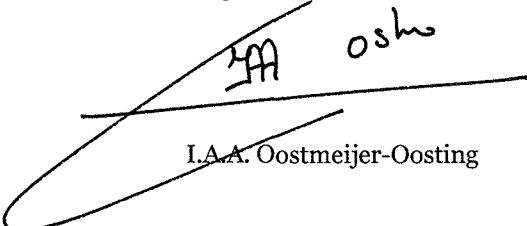
### *Vergelijkend onderzoek klachtbehandeling 2015*

Op eigen initiatief is een vergelijkend onderzoek gedaan naar interne klachtbehandeling over het jaar 2015 (bijlage 4). Voor wat betreft het aantal klachten, de afhandeltermijn, het eindresultaat van de klachtafhandeling en de aard van de klachten, is een vergelijking gemaakt met de gemeenten Groningen (200.000 inwoners), Zwolle (125.000 inwoners) en Venlo (101.000 inwoners).

Uit de cijfers van de onderzochte gemeenten kunnen géén opvallende zaken of bijzonderheden worden afgeleid. Wanneer men kijkt naar de hierboven genoemde onderzochte factoren, kan worden geconstateerd dat het beeld tussen de onderzochte gemeenten redelijk overeenkomt.

Hierbij moet overigens direct worden opgemerkt dat de wijze waarop in de verschillende gemeenten de klachten worden geregistreerd nogal uiteenloopt. Zo worden bij voorbeeld in de gemeente Groningen klachten met betrekking tot het beheer en onderhoud van de openbare ruimte, niet als klacht maar als "melding" geregistreerd. Dit heeft tot gevolg dat van een representatieve vergelijking op dit onderdeel dan ook geen sprake is.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Emmen,  
de gemeentesecretaris,

  
I.A.A. Oostmeijer-Oosting

de locoburgemeester,

  
B.R. Arends