

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

**team**  
**Juridische Zaken en**  
**Inkoop**

|              |  |         |                   |     |
|--------------|--|---------|-------------------|-----|
| ons kenmerk  | uw kenmerk                                 | bijlage | behandeld door    | BSN |
| 17.073490    |  | -1-     | J. J. Jansen      |     |
| datum        | telefoon                                   | fax     | e-mail            |     |
| 17 juli 2017 | 14 0591                                    |         | gemeente@emmen.nl |     |
| onderwerp    | Jaarverslag interne klachtbehandeling 2016 |         |                   |     |

Geachte leden van de raad,

Burgers en bedrijven kunnen klachten indienen bij de gemeente Emmen als zij ontevreden zijn over de wijze waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Wij zien deze klachten als signalen van de inwoners van de gemeente Emmen. Wij willen klachten oplossingsgericht en objectief behandelen. Daarbij willen we recht doen aan alle betrokken belangen en partijen. Met klachtbehandeling wordt beoogd om het vertrouwen van de inwoners in de gemeentelijke organisatie te herstellen.

Alvorens een burger of bedrijf zich tot de Nationale ombudsman kan richten met een klacht over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid zich jegens hem of een ander heeft gedragen, moet hij zich eerst wenden tot het desbetreffende bestuursorgaan (de zogeheten interne klachtbehandeling). De behandeling van een klacht vindt in de gemeente Emmen plaats overeenkomstig het bepaalde in Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en de Richtlijn klachtbehandeling 2013.

Artikel 9:12a van de Awb verplicht bestuursorganen tot registratie en jaarlijkse publicatie van schriftelijk ingediende klachten. Middels het bijgevoegde "Klachtenmanagement jaarverslag 2016" (bijlage 1) wordt aan deze publicatieverplichting voldaan. In dit jaarverslag wordt ook aandacht besteed aan de klachten die in 2016 bij de Nationale Ombudsman zijn binnengekomen en die betrekking hadden op de gemeente Emmen (de zogeheten externe klachtbehandeling). Door middel van het jaarverslag worden de belangrijkste actoren (raad, ondernemingsraad en de inwoners) binnen het speelveld van klachtbehandeling geïnformeerd over de bevindingen van het afgelopen jaar.



In de periode van 1 januari tot en met 31 december 2016 zijn in het kader van de interne klachtbehandeling in totaal 449 klachten ontvangen. In het verslagjaar 2015 er zijn 501 klachten behandeld. In vergelijking tot 2015 is het totaal aantal klachten afgenomen met 10,4%.

Zoals valt te verwachten, hadden ook in 2016 de afdelingen met de meeste contacten met burgers of bedrijven de meeste klachten. De afdeling Dorpen en Wijken kreeg de meeste klachten binnen (110), gevolgd door het Klant Contact Centrum (78) en de afdeling Inkomen (54). Wanneer we kijken naar de aard van de klachten die binnen zijn gekomen, kan worden geconstateerd dat 35,5 % van de klachten betrekking had op een goede informatievoorziening, 18,9 % op voortvarendheid en 11,3% op betrouwbaarheid.

Adequate informatievoorziening in de richting van inwoners en bedrijven blijft voor de gemeentelijke organisatie een punt van voortdurende aandacht. Uit de cijfers met betrekking tot de interne klachtbehandeling over 2016 zijn géén opvallende zaken of bijzonderheden af te leiden, waaraan alsnog speciale aandacht moet worden geschonken.

In april 2017 hebben twintig medewerkers van de gemeente Emmen gebeld met veertig personen die in 2016 een klacht hebben ingediend. In het klachtenmanagement jaarverslag 2016 is ook een aantal opmerkingen verwoord van personen die hebben meegedaan aan deze belronde (bijv. het gebruik van een anoniem telefoonnummer door de gemeente, het niet tijdig terugbellen, het niet beantwoorden van e-mails of het ontbreken van een coöperatieve opstelling). Daarnaast is in het klachtenmanagement jaarverslag 2016 ook een aantal verbeterpunten genoemd (bijv. binnen 24 uur bellen met de klager, sturen op een informele behandeling van de klacht en het ondersteunen van medewerkers in het proces rondom klachtbehandeling).

Bij de Nationale Ombudsman zijn in 2016 in totaal 106 verzoekschriften binnengekomen die betrekking hadden op de gemeente Emmen. Ten opzichte van het verslagjaar 2015 een toename van 24 klachten. Er zijn maar liefst 84 verzoekschriften niet in behandeling genomen, hoofdzakelijk omdat verzoekers zich niet eerst met hun klacht tot de gemeente Emmen hebben gewend. Daarnaast zijn 13 onderzoeken van de Nationale Ombudsman tussentijds beëindigd als gevolg van interventie en 7 verzoeken zijn nog in behandeling. In 2 gevallen heeft het onderzoek geleid tot een zogeheten rapportbrief, met daarin de bevindingen en een oordeel van de Nationale Ombudsman met betrekking tot de ingediende klacht.

In het vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Emmen,  
de gemeentesecretaris,

  
I.A.A. Oostmeijer-Oosting

de burgemeester,

  
H.F. van Oosterhout