

4. Het overzicht van de behandelde klachten

Tabel 1

Overzicht van de aanmeldingen in de afgelopen jaren

2004	713
2005	658
2006	698

Tabel 2

<u>Overzicht ontvangen klachten in</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>
Per telefoon	39*	30*
Spreekuur	240**	246**
Per brief	220	230
Per fax	10	13
Per e-mail	149	179
Totaal	658	698

* Voor zover deze hebben geleid tot een nader onderzoek.

** Totaal aantal spreekuurbezoekers 2005 299.

** Totaal aantal spreekuurbezoekers 2006 307.

De gegevens over 2004 zijn volgens deze nieuwe indeling niet beschikbaar.

Tabel 3

<u>Overzicht van de klachtenafhandeling in</u>	<u>2005</u>	<u>2006</u>
Totaal ontvangen klachten	658	698
Openstaand per 1 januari 2006	180	78
Totaal af te handelen klachtendossiers	838	776
Afgehandelde klachtendossiers/verzoeken	760	693
Overgeheveld naar het volgend jaar	78	83

De gegevens over 2004 zijn volgens deze nieuwe indeling niet beschikbaar.

Tabel 4**Afgehandelde klachten in het jaarverslag naar uitkomst uitgesplitst**

	2005	2006
- afwachten	0	1
- beëindigd	62	98
- deels gegrond, deels informatie verstrekt	0	1
- deels gegrond, deels ongegrond	5	4
- deels gegrond, deels ongegrond met aanbeveling	0	2
- deels gegrond, deels onbevoegd	1	1
- deels ongegrond, deels onbevoegd	2	1
- gegrond	33	7
- gegrond met aanbeveling	1	18
- informatie verstrekt	152	145
- ingetrokken (zou gegrond geweest zijn)	18	32
- ingetrokken (zou ongegrond geweest zijn)	9	8
- kenbaarheid	74	84
- niet verplicht	2	0
- onbevoegd verklaard	115	111
- onbevoegd/verwezen	263	154
- ongegrond	23	24
- ongegrond met aanbeveling	0	2
Totaal afgehandelde klachtendossiers/verzoeken	760	693

De gegevens over 2004 zijn volgens deze nieuwe indeling niet beschikbaar

Tabel 5

Overzicht van de behoorlijkheidsnormen van de klachten, zoals toegeedeeld aan de diensten

2006

Behoorlijkheidsnormen*

- actieve en adequate informatieverstrekking	15
- actieve en adequate informatieverwerving	2
- adequate organisatorische voorzieningen	25
- administratieve nauwkeurigheid	13
- correcte bejegening (beleefdheid en fatsoen)	6
- coulance	5
- gelijkheid	2
- hoor en wederhoor	1
- onpartijheid/onvooringenomenheid	1
- opgewekt vertrouwen	1
- rechtszekerheid (gevolg geven aan rechterlijke uitspraken)	4
- redelijkheid	9
- verbod van misbruik van bevoegdheid (verbod van détournement de pouvoir)	4
- voortvarendheid	53

*Dit overzicht kan dubbeltellingen bevatten, omdat de behoorlijkheidsnormen uit sommige klachten meer dan één dienst raken.

Voorafgaande jaren zijn niet beschikbaar volgens deze geheel nieuwe indeling.

Den Haag, maart 2007

De Gemeentelijke ombudsman,

Mw.mr.H.L.G. Seuren