

GEMEENTE NOORDOOSTPOLDER

KLACHTENJAARVERSLAG 2017

Inleiding/voorwoord

Gemeente Noordoostpolder biedt een breed scala aan producten en diensten aan. Denk hierbij aan vergunningen, paspoorten, rijbewijzen, inwoners op weg helpen naar werk, zorgen voor de inrichting en onderhoud van een veilige en leefomgeving, etc. Een goede dienstverlening staat daarbij hoog in het vaandel.

Meestal verloopt die dienstverlening tot volle tevredenheid van onze inwoners. Er is de gemeente veel aan gelegen om de kwaliteit van dienstverlening op peil te houden. Toch schieten we daarin wel eens tekort, want onze dienstverlening is en blijft voor een groot deel mensenwerk. En waar gewerkt wordt, kunnen fouten worden gemaakt. Dan is het goed dat onze inwoners daarover een klacht kunnen indienen.

Een zorgvuldige klachtbehandeling is van groot belang. Enerzijds zorgvuldig in de zin van serieus nemen van de klacht door een transparante, eerlijke en objectieve behandeling hiervan. Daarmee proberen wij het vertrouwen van de inwoner in de gemeente zoveel mogelijk te herstellen. Anderzijds heeft een zorgvuldige klachtbehandeling een belangrijk effect: het is voor de gemeente een middel om eventueel haar dienstverlening bij te stellen of te wijzigen. Een klacht is immers een signaal dat er ergens iets niet goed is gegaan.

Het wil overigens niet zeggen dat een klager altijd gelijk heeft of krijgt. Soms wil een klager iets wat de gemeente niet mag of kan. Een duidelijk nee is dan beter dan het uitstellen van een negatief antwoord.

Uit het overgrote deel van de klachten en de afdoening hiervan blijkt dat de inwoner na een goed gesprek tevreden was met de uitleg. De klachten leren ons dat wij in ieder geval voortdurend alert moeten zijn op een goede en zorgvuldige communicatie.

Klachtbehandeling.

Het klachtrecht is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Hierin staat dat iedereen het recht heeft, om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid tegen hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Het begrip gedraging wordt hierbij ruim opgevat. Zo valt iets nalaten ook onder het begrip gedraging. Voorbeelden zijn: een onheuse bejegening aan het loket of tijdens een telefoongesprek, een brief wordt niet of veel te traag beantwoord of een afspraak wordt niet nagekomen, etc. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Wanneer is er geen sprake van een klacht?

Een klacht heeft betrekking op een gedraging. Een melding over een losse stoeptegel of omhoogschietend onkruid is geen klacht over een gedraging. Dit is een melding over een bepaalde toestand van de openbare ruimte. Natuurlijk moet de gemeente dan wel iets met die melding doen, maar niet volgens de klachtenprocedure. Ook kan geen klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of afwijzing van een subsidie. Een inwoner die hier niet mee eens is, kan dan een bezwaarschrift indienen. Dat is een aparte procedure.

Klachten over de Werkcorporatie Noordoostpolder vallen onder de gemeentelijke klachtenprocedure.

Met de Werkcorporatie is afgesproken dat de Werkcorporatie de klachtenprocedure van gemeente Noordoostpolder toepast bij de behandeling van klachten over de Werkcorporatie. Klachten die betrekking hebben op de Werkcorporatie zijn dan ook verwerkt in dit jaarverslag.

Registratie en publicatie van klachten

Op grond van de Awb is de gemeente verplicht tot registratie en jaarlijkse publicatie van (schriftelijk) ingediende klachten. Er wordt ieder jaar – geanonimiseerd – verslag uitgebracht over:

- het aantal klachten;
- de aard van de klachten;
- de wijze van afdoening van klachten.

Aantal klachten

2007: 34
2008: 28
2009: 28
2010: 23
2011: 26
2012: 24
2013: 28
2014: 33
2015: 20
2016: 27
2017: 27

Het aantal klachten is al jaren min of meer stabiel. Uitzonderingen daargelaten ontvangt de gemeente tussen de 25 en 35 klachten per jaar. Specifieke oorzaken van een daling of stijging van het aantal klachten is echter niet of nauwelijks aan te geven.

Verdeling klachten over clusters

De klachten die in 2017 bij de gemeente zijn binnengekomen, zijn als volgt verdeeld over de clusters:

Belastingen en Financial Planning en Control:	1
Advies:	2
Klant Contact Centrum:	8
Informatie:	-
Service en Ondersteuning:	-
Ingenieursbureau:	4
Ruimtelijke Ontwikkeling:	-
Maatschappelijke Ontwikkeling:	2
Vergunningen, Toezicht en Handhaving:	-
Uitvoering Sociaal Domein:	5
Wijkbeheer:	3
Werkcorporatie:	2
Directie:	-

Dat het cluster KCC meer klachten heeft ontvangen ten op zichte van andere clusters is niet onlogisch. Het cluster heeft veel klantcontacten en gaat over de uitvoering van een flink aantal wetten. Het zijn onderwerpen die veel inwoners direct aangaan en gevoelig kunnen liggen.

Nationale ombudsman

Gemeente Noordoostpolder is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Als een klager niet tevreden is met de klachtafhandeling door de gemeente, staat de weg naar de Nationale ombudsman open. Deze kan vervolgens een onderzoek instellen.

De Nationale ombudsman brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit. Daarnaast verstrekt de Nationale ombudsman ook jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van door de Nationale ombudsman ontvangen klachten over gemeente Noordoostpolder. Uit dit overzicht van de Nationale ombudsman blijkt dat hij in 2017 achttien klachten heeft ontvangen over gemeente Noordoostpolder. Van deze klachten zijn 17 klachten niet formeel door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen. Hiervoor kunnen verschillende redenen zijn, bijvoorbeeld omdat door terugverwijzing naar de gemeentelijke klachtenbehandeling, verwijzing naar een andere organisatie, het beantwoorden van vragen en het nader informeren van de klager, de klachten van de klagers tot tevredenheid zijn opgelost. Eén klacht is volgens het overzicht bij de Nationale ombudsman in onderzoek geweest, maar is tussentijds beëindigd.

Jan Willem van der Linde
Klachtencoördinator

Beschrijving van de inhoud en wijze van afhandeling van de klachten 2017

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
1	Klacht inzake wijze van voeren telefoongesprek door een medewerker.	In een telefoongesprek is aan klager inhoudelijk e.e.a. nader uitgelegd.
2	Klacht inzake per abuis vernietigen geldig identiteitsbewijs.	Tot genoegen van de klager is aan klager excuus aangeboden en kosteloos een nieuw identiteitsbewijs uitgereikt.
3	Klacht inzake trage afhandeling rijbewijs met spoedprocedure.	Tot genoegen van de klager is e.e.a. opgelost.
4	Klacht inzake lange reactietermijn op een verzoek per mail van klager.	Namens de gemeente is aan klager excuus aangeboden dat een reactie lange tijd op zich heeft laten wachten.
5	Klacht inzake lange reactietermijn op een verzoek per mail van klager.	Namens de gemeente is aan klager excuus aangeboden dat een reactie lange tijd op zich heeft laten wachten.
6	Herhaalde klacht inzake vermeende misstappen van (onder meer) de gemeente tijdens een in 2013 door derden georganiseerd evenement.	De gemeente geeft nogmaals aan dat zij de gang van zaken in 2013 betreurt en toentertijd e.e.a. met de organisatoren heeft besproken.
7	Klager heeft het idee dat hij consequent wordt dwarsgezet door een medewerker.	Namens de gemeente is uitleg gegeven hoe e.e.a. rondom de gemeentelijke belastingen is opgebouwd. Klager heeft excuus aan de gemeente aangeboden vanwege zijn taalgebruik in zijn klachtbrief.
8	Klacht inzake houding en gedrag van een medewerker.	Tot tevredenheid van de klager is de gang van zaken besproken.
9	Klacht inzake niet beantwoorden van hulpvraag door de gemeente.	Tot genoegen van de klager is de gang van zaken besproken.
10	Klacht inzake slechte bereikbaarheid van een medewerker.	Na telefonisch contact door de betrokken medewerker is e.e.a. tot genoegen van de klager afgehandeld.
11	Klacht inzake slechte bereikbaarheid en interne doorverwijzing van de gemeente.	Namens de gemeente is aan klager excuus aangeboden en is de onfortuinlijke samenloop van omstandigheden op moment van het voorval uitgelegd.
12	Klacht inzake het te laat storten van een uitkering.	In een telefoongesprek is geconstateerd dat er aan beide kanten wat heeft geschort en dat het beter zou zijn geweest als de gemeente in een eerder stadium telefonisch contact had opgenomen. Klager is bedankt voor zijn signaal waarvan weer geleerd kan worden.
13	Klacht inzake uitblijven c.q. late reactie van de gemeente op een brief.	Met een brief is aan klager uitgelegd wat de reden was van het langere tijd op zich laten wachten van een schriftelijke reactie van de gemeente.
14	Klacht inzake houding en gedrag van een medewerker.	In een telefoongesprek is namens de gemeente excuus aangeboden.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
15	Klacht inzake communicatie / informatievoorziening door verschillende medewerkers.	De gang van zaken is enkele malen met klager besproken. Ook heeft de gemeente de schade, die klager zou kunnen lijden, geminimaliseerd.
16	Klacht inzake het schenden van privacywetgeving.	Aan klager is uitgelegd dat de gemeente verplicht was te handelen zoals zij heeft gehandeld. Tevens is klager verteld dat klager zelf ook een mededelingsplicht heeft.
17	Klacht inzake handelswijze gemeente/medewerker bij vermissing van een ID-kaart	Aan klager is uitgelegd dat de gemeente/medewerker verplicht was te handelen zoals zij heeft gehandeld.
18	Klacht inzake het schenden van de privacy van klager.	In een gesprek tussen klager en betrokken medewerker is e.e.a. uitgesproken en is door de medewerker excuus aangeboden.
19	Herhaalde klacht inzake uitblijven (re)actie.	In een gesprek is klager geïnformeerd en is het onderliggende onderwerp vervolgens voortvarend opgepakt en afgerond.
20	Klacht inzake houding en gedrag van een medewerker.	Door de betrokken medewerker is excuus aangeboden. In een brief is vervolgens het onderliggende onderwerp nader uitgelegd.
21	Klacht inzake persoonsverwisseling in een brief.	Namens de gemeente is excuus aangeboden.
22	Klacht inzake een volgens de klager onacceptabele handelswijze van een medewerker.	In een gesprek heeft de manager van de betrokken medewerker aan de klager uitgelegd waarom voor de gehanteerde handelswijze is gekozen.
23	Klacht inzake houding en gedrag van een medewerker.	Door de betrokken medewerker is excuus aangeboden. In een brief is vervolgens het onderliggende onderwerp nader uitgelegd.
24	Klacht inzake het ruimen van een grafmonument.	De gemeente heeft het grafmonument weer teruggeplaatst. Namens de gemeente is excuus aangeboden. Tevens is aangegeven dat de gemeentelijke organisatie heeft geleerd van deze klacht en heeft de organisatie haar werkwijze op onderdelen gewijzigd. Overigens leert onderzoek dat er in de informatievoorziening over en weer tussen partijen wat heeft geschort.
25	Klacht inzake de houding van de gemeente met betrekking tot een voorziening.	Op het moment van opstellen van dit jaarverslag is deze klacht nog in behandeling.
26	Klacht inzake houding en gedrag van een medewerker.	Ondanks herhaalde uitnodiging voor een gesprek is de klager niet komen opdagen, noch heeft klager gereageerd op het herhaalde verzoek contact te zoeken. Om deze reden is de klacht vervolgens als afgehandeld aangemerkt.
27	Klacht inzake niet nader genoemde zaken die zouden zijn voorgevallen.	Klager bleek (achteraf) een aantal zaken niet goed te begrijpen. In een gesprek is e.e.a. nader toegelicht.