

Klachtenjaarverslag 2021



gemeente
NOORDOOSTPOLDER

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 het onderhoud van een veilige en prettige 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 daarbij van groot belang. Enerzijds zorgvuldig in de zin van het 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 en daarmee ook een gratis advies over de dienstverlening van de gemeente.

Het wil overigens niet zeggen dat een klager altijd gelijk heeft of krijgt. Soms is een klacht niet terecht of wil een klager iets wat de gemeente niet wil, mag of kan.

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 een loket of tijdens een telefoongesprek, een brief of mail die niet of veel te traag wordt beantwoord of een afspraak die niet nagekomen wordt, etc.

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 het 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. Eventuele 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

2017: 27
2018: 26
2019: 33
2020: 35
2021: 44

In de afgelopen jaren schommelde het aantal klachten van inwoners tussen 25 en 35 klachten per jaar. Normaal gesproken zijn specifieke oorzaken van een daling of stijging van het aantal klachten niet of nauwelijks aan te geven. Over 2021 is het hogere aantal tot op zekere hoogte wel te verklaren. Zo zijn er meer klachten dan andere jaren vanwege de langere wachttijd bij een aanvraag (voor bijvoorbeeld jeugdzorg en Wmo). Dit is geen unieke situatie. Het betreft een landelijk spelend probleem. Ook zijn er klachten die (in)direct met de coronapandemie te maken hadden.

Verdeling klachten over clusters

De klachten die in 2021 bij de gemeente zijn binnengekomen, zijn als volgt verdeeld over de clusters:

Belastingen en Financial Planning en Control:	1
Advies:	1
Klant Contact Centrum:	14
Interne Dienstverlening:	-
Ingenieursbureau:	2
Ruimtelijke Ontwikkeling:	3
Maatschappelijke Ontwikkeling:	-
Vergunningen, Toezicht en Handhaving:	7
Uitvoering Sociaal Domein:	14
Wijkbeheer:	2
WerkCorporatie:	-

Dat de clusters Klant Contact Centrum en Uitvoering Sociaal Domein meer klachten hebben ontvangen ten op zichte van andere clusters is niet onlogisch. Deze clusters hebben veel klantcontacten en gaan over de uitvoering van een breed scala aan onderwerpen en wetten. Het zijn dikwijls onderwerpen die veel inwoners direct aangaan en gevoelig kunnen liggen, zoals uitgifte ID-bewijzen, aangifte overlijden, uitkeringen, maatschappelijke ondersteuning, etc.

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 2021 achttien klachten heeft ontvangen over gemeente Noordoostpolder en nog één klacht uit 2020 te behandelen had. Een aantal van deze klachten heeft de Nationale ombudsman opgetekend tijdens zijn bezoek aan Noordoostpolder vanwege zijn tour door Flevoland. Van deze klachten zijn achttien klachten zonder onderzoek afgedaan en is er één tussentijds beëindigd. Hiervoor kunnen verschillende redenen zijn, bijvoorbeeld terugverwijzing naar de gemeente voor de gemeentelijke klachtenbehandeling, verwijzing naar een andere organisatie, het beantwoorden van vragen en het nader informeren van de klager, etc.

Jan Willem van der Linde
Klachtencoördinator

Beschrijving van de inhoud en wijze van afhandeling van de klachten 2021 (in willekeurige volgorde hieronder beschreven)

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
1	Klacht over langere wachtermijn voor het maken van een afspraak.	Het betrof een misverstand tussen twee medewerkers (wie pakt e.e.a. op?). Na uitleg en het maken van de verlangde afspraak was de klager tevreden.
2	Klacht over een late reactie van de gemeente op een melding, het niet handhaven van een bepaalde situatie en het verloop van een proces.	Namens de gemeente is excuus aangeboden voor de late reactie. Met de klager is afgesproken dat nogmaals zal worden gekeken naar de situatie ter plaatse. Het proces waarover klager heeft geklaagd, is aangepast. Dit is ook aan de klager medegedeeld.
3	Klacht over het procesverloop in verband met een aanvraag in het kader van de Wmo.	Klager was tevreden over het snelle verwerken van zijn aanvraag, maar wilde vooral zijn frustratie kwijt over het proces daar naar toe.
4	Klacht over het verwerken van privacygevoelige informatie in documenten.	Namens de gemeente is excuus aangeboden. Tevens is – tot genoegen van de klager - aangegeven dat de technische instelling van het software systeem zal worden aangepast en zullen documenten – in overleg met de klager – worden gewijzigd.
5	Klacht over het per abuis afgeven van een paspoort in plaats van een ID-kaart.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is het prijsverschil tussen een ID-kaart en paspoort aan de klager vergoed.
6	Klacht over het toepassen van de Coronamaatregelen in een stembureau.	Onder dankzegging zullen de verbeteringsuggesties worden besproken.
7	Klacht over gebrek aan handhaving.	In een overleg zijn tot genoegen van de klager nadere afspraken gemaakt.
8	Klacht over langere wachttijd van een aanvraag in verband met jeugdzorg.	Het ging klager er alleen om haar ongenoegen over de lange wachttijd te uiten, niet zozeer om een klacht in te dienen. Aan klager is verteld dat er een actieplan dienaangaande is opgesteld.
9	Klacht in verband met langere wachttijd voor het aanvragen van een rijbewijs.	Vanwege de Coronamaatregelen was het lang niet mogelijk om een rijbewijs te halen. Nu dat weer kan is er – door een inhaalslag bij het CBR - een grote toeloop van aanvragen voor een rijbewijs ontstaan. Dit is aan klager uitgelegd.
10	Klacht met betrekking tot gladheidsbestrijding.	Met inspanning van de klager zelf en hulp van gemeentezijde is e.e.a. tot genoegen van de klager opgelost.
11	Klacht over de lange periode tussen een aanvraag voor een trouwdatum en de bevestiging hiervan.	Namens de gemeente is excuus aangeboden voor de langere wachttijd op de bevestiging van de trouwdatum.
12	Klacht inzake het uitblijven van een reactie op een vraag.	Aan de klager is medegedeeld dat de betrokken medewerker verlof heeft en na zijn verlof de klager zal antwoorden, aldus heeft de medewerker dan ook tot tevredenheid van de klager gedaan.
13	Klacht over het rijgedrag van een medewerker.	Tot genoegen van de klager is de klager hierover gebeld en is het rijgedrag met de betrokken medewerker besproken.
14	Klacht over houding en gedrag van een medewerker.	In een gesprek met de klager bleek het geen klacht over de bedoelde medewerker te zijn, maar het geheel rondom haar uitkering. Na het gesprek was de klacht van de baan.
15	Klacht inzake het verstrekken van persoonsgegevens.	Aan de klager is uitgelegd dat dit een verstrekking betrof die (expliciet) is toegestaan.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
16	Klacht over houding en gedrag.	Tot tevredenheid van de klager is de klacht over houding en gedrag besproken.
17	Klacht over het uitblijven van een reactie binnen de aangegeven termijn.	Namens de gemeente is excuus aangeboden.
18	Klacht inzake het nogmaals moeten indienen van een terugbelverzoek nadat door de medewerker tevergeefs was gebeld maar er geen contact tot stand was gekomen (maar de betrokken medewerker wel de voicemail had ingesproken).	Namens de gemeente is excuus gemaakt dat er nogmaals een terugbelverzoek moest worden ingediend. De gevraagde informatie is uiteindelijk per e-mail verzonden.
19	Klacht inzake lange wachttijd met betrekking tot een aanvraag in het kader van jeugdzorg.	Tot tevredenheid van de klager is de aanvraag in behandeling genomen, daarmee was de klacht afgehandeld.
20	Klacht inzake werkwijze van een medewerker.	In twee gesprekken is de klacht over de werkwijze van de medewerker en het onderliggende probleem besproken en zijn afspraken gemaakt.
21	Klacht over houding en gedrag van een medewerker.	Na uitleg door de betrokken medewerker was de klager tevreden.
22	Klacht over verstrekken onjuiste informatie tijdens een informatieavond.	Namens de gemeente zijn excuses aangeboden en zijn nadere afspraken gemaakt.
23	Klacht over langere wachttijd bij de balie van het gemeentehuis en het kuchen van een medewerker.	Aan klager is onder meer uitgelegd dat door de verkiezingsdag er sprake was van een minimale bezetting aan de balie.
24	Klacht inzake beschadiging slot van een loods vanwege een controle.	Aan klager zijn de kosten vergoed en is aangegeven dat de communicatie met betrekking tot de controle beter had moeten.
25	Klacht over communicatie rondom naamswijziging.	Namens de gemeente zijn excuses aangeboden en zijn de kosten van een nieuw verblijfsdocument vergoed.
26	Klacht over de lange wachttijd in verband met een Wmo-aanvraag	Door een misverstand ontstond er een lange wachttijd. Namens de gemeente zijn excuses gemaakt.
27	Klacht over het niet terugbellen door de gemeente ondanks een toezegging dat wel te doen.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is de onderliggende vraag afgehandeld.
28	Klacht vanwege het niet goed kunnen communiceren met een medewerker.	Na een goed gesprek was de klacht uit de lucht.
29	Klacht over onvoldoende afstand houden op een stembureau door een vrijwilliger tijdens de verkiezingsdag.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is het besproken met de betrokken vrijwilliger.
30	Klacht betreft de langere periode die nodig is voor inschrijving in de BRP vanwege het controleren van buitenlandse documenten.	Van gemeentewege is uitgelegd dat de controle van buitenlandse documenten de nodige tijd vergt.
31	Klacht over langere tijd die nodig is om overlijdensakte op te maken.	De overlijdensakte is alsnog snel opgemaakt, daarmee was de klacht afgehandeld.
32	Klacht over gebrekkige communicatie rondom een aanvraag in het kader van Meedoen.	Namens de gemeente is excuus aangeboden vanwege de tekortkoming in de communicatie rondom deze aanvraag. De onderliggende oorzaak is gelegen in het plotseling stoppen van de betrokken leverancier.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
33	Klacht inzake een gemeentelijk onderzoek vanwege een aanvraag voor een maatwerkvoorziening Wmo.	Uit de klachtbrief is duidelijk dat klager zelf niet alle informatie terzake heeft aangegeven. Klager en klantmanager gaan daarom gezamenlijk bekijken of de aanvullende informatie van invloed zal zijn op de aanvraag van klager.
34	Klacht inzake rijgedrag medewerker.	Namens de gemeente is excuus gemaakt en een bloemetje gebracht.
35	Klacht inzake de houding van een medewerker bij een telefonisch contact.	Klager was tevreden met het gegeven dat hij hierover werd teruggebeld.
36	Klacht over het niet terugbellen door een medewerker en het moeten inleveren van meer documenten dan tot dan toe gebruikelijk was.	Medewerker blijkt echter onbekend met het terugbelverzoek. Klager en medewerker staan weer in goed contact met elkaar, dit tot tevredenheid van klager.
37	Klacht over het betreden van een privéterrein door een medewerker.	Na telefonisch contact tussen klager en medewerker en nadere toelichting van de medewerker was de klacht tot genoegen van de klager afgehandeld.
38	Klacht inzake kappen boom en gebruik aarden wal.	Klacht is nog in behandeling.
39	Klacht inzake aankoop groenstrook.	Na onderzoek blijkt dat de gemeente een te brede strook als werkruimte rondom een riolering heeft vastgelegd. Een gedeelte van deze werkruimte kan daarom alsnog als snipper groen worden verkocht.
40	Klacht inzake het proces rondom de aanleg van een wijkvoorziening.	Klacht is nog in behandeling.
41	Klacht inzake datalek.	Namens de gemeente heeft de burgemeester in een brief excuus aangeboden en is nader ingegaan op de in de klacht genoemde punten.
42	Klacht over het niet willen meewerken van de gemeente aan een afwijking van het vigerende bestemmingsplan.	Klacht is nog in behandeling.
43	Klacht inzake langere wachttijd met betrekking tot behandeling van zijn dossier.	Aan klager is uitleg gegeven over de wachttijd die hiervoor staat. Korte tijd na de klacht was het onderliggende dossier opgelost.
44	Klacht over het niet krijgen van het juiste werkaanbod door de gemeente.	Klacht is nog in behandeling. Klager is inmiddels wel uitgelegd dat de gemeente niet gaat over het personeelsbeleid van scholen en door de klager genoemde instanties. Ook is aangegeven dat klager zelf het initiatief moet nemen en dus zal moeten solliciteren op eventuele vacatures bij scholen en genoemde instanties. Er zal nog een gesprek plaatsvinden waarin e.e.a. nogmaals zal worden uitgelegd.