

Klachtenjaarsverslag 2022



Hartstocht

Avontuur

Ontmoeten

Lief

Goed voor elkaar!

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. Wij vinden het belangrijk 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 zondig haar dienstverlening bij te stellen of te wijzigen. Een klacht is immers een signaal dat er iets niet goed is gegaan en is daarmee 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 blijkt bij de afdoening hiervan 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

2018: 26
2019: 33
2020: 35
2021: 44
2022: 33

In de afgelopen jaren schommelde het aantal klachten tussen 25 en 35 klachten per jaar. Het aantal klachten over 2022 valt ook binnen die bandbreedte. Specifieke oorzaken van een daling of stijging van het aantal klachten is echter niet of nauwelijks aan te geven. In 2021 was er sprake van een kleine uitschieter naar boven. Dit hogere aantal was tot op zekere hoogte wel te verklaren. Zo waren er meerdere klachten die (in)direct met de coronapandemie te maken hadden.

Verdeling klachten over clusters

De klachten die in 2022 bij de gemeente zijn binnengekomen, zijn als volgt verdeeld over de clusters:

Belastingen en Financial Planning en Control:	2
Advies:	1
Klant Contact Centrum:	4
Interne Dienstverlening:	1
Ingenieursbureau:	4
Beleidsontwikkeling:	2
Vergunningen, Toezicht en Handhaving:	3
Uitvoering Sociaal Domein:	15
Wijkbeheer:	1
WerkCorporatie:	-

Dat het cluster Uitvoering Sociaal Domein meer klachten heeft ontvangen ten op zichte van andere clusters is niet onlogisch. Dit cluster heeft veel klantcontacten en gaat 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 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 2022 19 klachten heeft ontvangen over gemeente Noordoostpolder. Deze klachten zijn zonder nader onderzoek afgedaan. Hiervoor kunnen verschillende redenen zijn, bijvoorbeeld terugverwijzing naar de gemeente voor de gemeentelijke klachtenbehandeling, verwijzing naar een andere organisatie, het beantwoorden van vragen of het nader informeren van de klager, etc.

Jan Willem van der Linde
Klachtencoördinator

Beschrijving van de inhoud en wijze van afhandeling van de klachten 2022

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
1	Lange afhandelingstermijn verwerking jaarpogave inkomstenbelasting.	Door e.e.a. alsnog te verwerken is de klacht tot genoegen van de klager opgelost.
2	Minder goede bereikbaarheid werknemer en lange afhandelingstermijn afronding dossier inzake bouwwerkzaamheden c.a.	Met de betrokken leidinggevende en klagers (drie) zijn nadere werkafspraken gemaakt over de afhandeling van het betreffende dossier.
3	Wijze van communiceren door een werknemer.	Met een telefoongesprek en brief van de betrokken leidinggevende is de klacht tot genoegen van de klager afgehandeld.
4	Lange wachttijd met betrekking tot een aanvraag in het kader van de Wmo.	Aan klager is uitleg gegeven over de redenen van de langere wachttijd.
5	Houding en gedrag van een werknemer.	In een telefoongesprek is door de betrokken leidinggevende excuus namens de gemeente aangeboden en is e.e.a. uitgelegd. Daarmee was voor de klager de klacht afgedaan.
6	Houding en gedrag van een werknemer.	Door de betrokken werknemer is tot genoegen van klager uitgelegd wat van gemeentezijde niet goed is gegaan en welke documenten klager alsnog moet aanleveren om de aanvraag voor de energietoeslag van klager alsnog te kunnen beoordelen.
7	Gebrekkige communicatie door gemeente.	Van gemeentezijde wordt aangegeven dat de communicatie inderdaad beter had moeten. Dit zal worden teruggelegd bij het betrokken cluster met het dringende verzoek dit voortaan anders aan te pakken.
8	Dienstverlening bij de aanvraag van een rijbewijs was niet op peil.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is e.e.a. onverwijld opgepakt. Daarmee was de klacht afgehandeld.
9	Gebrekkige communicatie inzake afvalinzameling door gemeente.	In een goed gesprek tussen klager en de portefeuillehouder is de lucht geklaard.
10	Lange doorlooptijd behandeling van een aanvraag in het kader van de Wmo.	In een telefoongesprek is aangegeven dat van gemeentezijde het signaal van klager heel serieus wordt genomen en er een plan van aanpak zal worden opgesteld om de doorlooptijd voor een aanvraag te verkorten.
11	Ongepaste communicatie door een werknemer.	In een mail is door de betrokken leidinggevende aangegeven dat e.e.a. is besproken met de werknemer en het geenszins de bedoeling van de werknemer was om een uiting te doen die ook als onwenselijk zou kunnen worden geïnterpreteerd.
12	Houding en gedrag van een werknemer	Door de betrokken leidinggevende is namens de gemeente excuus aangeboden en heeft - op verzoek van klager - een andere werknemer het dossier van klager op zich genomen.
13	Lange doorlooptijd van een aanvraag in het kader van de Wmo/Jeugdwet en gebrekkige communicatie van gemeentezijde.	Door verloop en ziekte binnen het betrokken team is niet meer goed te achterhalen wat is be- en afgesproken. De betrokken leidinggevende voorziet om deze reden in een passende en adequate oplossing waarmee de klacht tot genoegen van de klager is opgelost.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
14	Datalek.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is aangegeven dat de werkinstructie nogmaals onder de aandacht van de betrokken werknemers zal worden gebracht.
15	Lange doorlooptijd verlenging van een PGB.	Na een gesprek met klager bleek e.e.a. nog niet te zijn geformaliseerd. Tot genoegen van de klager is dit alsnog geformaliseerd.
16	Houding en gedrag werknemer en wijze van behandeling dossier.	De betrokken werkwijze is door de leidinggevende besproken met de klager. De leidinggevende heeft hierbij aangegeven en uitgelegd dat de betrokken werknemer juist heeft gehandeld.
17	Gebrekkige en te veel digitale dienstverlening van de gemeente.	In een mail geeft de betrokken leidinggevende onder meer uitleg over waar klager e.e.a. kan vinden op de gemeentelijke website.
18	Onjuiste inschrijving in de BRP. Betreft een voorval van een paar jaar geleden waarover in 2022 werd geklaagd.	Na een goed telefoongesprek tussen de betrokken leidinggevende en klager waarin e.e.a. is uitgelegd was de klacht in eerste instantie tot genoegen van klager afgehandeld. Klager is hier echter begin 2023 op terug gekomen en heeft zijn klacht uitgebreid. Door de leidinggevende is hier vervolgens telefonisch en per mail op gereageerd en is namens de gemeente excuus aangeboden.
19	Houding en gedrag werknemer.	Met een brief heeft de betrokken portefeuillehouder aangegeven dat de betrokken werknemer juist heeft gehandeld en dat de oorzaak is gelegen aan de zijde van klager zelve.
20	Houding en gedrag werknemer.	Met het in gesprek komen met de betrokken leidinggevende en het verloop van dat gesprek zelf, vond klager dat de klacht voldoende was behandeld.
21	Trage afhandeling melding geluidsoverlast.	In een goed gesprek is door de betrokken leidinggevende excuus namens de gemeente aangeboden en is het onderliggende probleem tevens tot genoegen van klager besproken.
22	Niet reageren van gemeentezijde op e-mailberichten, terugbelverzoeken en brieven.	Dat er niet van gemeentezijde is gereageerd, is niet juist. Wel blijkt dat er in de communicatie tussen klager en gemeente e.e.a. 'langs elkaar heen is gelopen'. Vanwege klager zullen alsnog de door de gemeente gevraagde gegevens naar de gemeente worden opgestuurd, zodat het onderliggende dossier door de gemeente kan worden beoordeeld.
23	Niet reageren van de gemeente op een vraag over de WOZ en een rappel hierover.	Van gemeentezijde is e.e.a. onderzocht. De gemeente heeft geen correspondentie van klager (noch rappel) ontvangen. Om deze reden is aan klager verzocht een afschrift van het verzoek (en rappel) naar de gemeente te sturen. Ruim vier maanden later had de gemeente nog niets ontvangen.
24	Lange doorlooptijd van een aanvraag in het kader van de Wmo en slechte bereikbaarheid betrokken werknemer.	Door tussenkomst van de betrokken leidinggevende is de klacht tot genoegen van de klager opgelost.
25	Lange doorlooptijd behandeling dossier van klager.	Met de klager zijn, tot genoegen van de klager, nadere afspraken inzake de behandeling van zijn dossier gemaakt.
26	Gemeente wil geen formeel besluit nemen op een verzoek om een PGB, zodat er ook geen bezwaar kan worden gemaakt.	Klager heeft echter geen formeel verzoek gedaan/aanvraag ingediend. Klager heeft alleen een verzoek om informatie bij de gemeente ingediend.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
27	Behandeling van een dossier over een aanvraag in het kader van de Wmo en Jeugdwet verdient geen schoonheidsprijs.	In een goed gesprek zijn de zorgen rondom het bedoelde dossier volgens klager voldoende besproken.
28	Uitblijven van een reactie op bezwaar inzake afvalinzameling.	Namens de gemeente is excuus aangeboden voor het lang uitblijven van een reactie en is alsnog een besluit op bezwaar genomen.
29	Uitblijven van een reactie op een klacht over afvalinzameling.	In een goed gesprek is e.e.a. besproken en is het onderliggende probleem opgelost.
30	Houding en gedrag werknemers.	In een gesprek met de betrokken leidinggevende bleek de klacht te gaan over een externe instantie.
31	Werknemers houden zich niet aan de gemaakte afspraken.	Klacht is nog in behandeling.
32	Onprofessioneel gedrag werknemers.	Klacht is nog in behandeling.
33	Omgang van gemeentezijde met een melding inzake het gebruik van een aarden wal. Dit betreft een klacht uit 2021 met een vervolg in 2022.	Met een gesprek, gespreksverslag en mailverkeer is van gemeentezijde e.e.a. nader toegelicht.

	Klachten uit 2021	Afgehandeld in 2022
	Handelen en communicatie van gemeentezijde rondom de aankoop van een groenstrook. Dit betreft een klacht uit 2021 die in 2022 is afgerond.	Door tussenkomst van de betrokken leidinggevende zijn duidelijke afspraken gemaakt en is de klacht ingetrokken.
	Het proces rondom de aanleg van een wijkvoorziening. Dit betreft een klacht uit 2021 die in 2022 is afgerond.	Na een intensief traject rondom de aanleg van de voorgestane wijkvoorziening, is de klacht uiteindelijk ingetrokken.
	Het niet willen meewerken van de gemeente aan een initiatief van klagers. Dit betreft een klacht uit 2021 die in 2022 na een formele procedure is afgehandeld.	Conform het advies van de klachtenfunctionaris is door het college besloten dat van de drie klachtonderdelen er één gegrond is en er twee ongegrond zijn.