

Klachtenjaarverslag 2024



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, jeugdhulp, etc. Een goede dienstverlening staat daarbij hoog in het vaandel.

Meestal verloopt die dienstverlening tot 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 zo nodig haar dienstverlening bij te stellen of te wijzigen en te leren van eventueel gemaakte fouten. Een klacht is immers vaak een signaal dat er iets niet goed is gegaan en is daarmee een gratis advies over de dienstverlening van de gemeente. Klachten houden ons als gemeente scherp.

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 elke keer weer dat wij in ieder geval voortdurend alert moeten zijn op een goede en zorgvuldige communicatie, maar ook letten op een tijdige reactie op vragen, verzoeken, etc. Vaak is goed luisteren en het geven van een duidelijke uitleg voldoende om de verstoorde relatie met een klager weer te herstellen.

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 de wijze waarop de gemeente (of een medewerker of bestuurder van de gemeente) zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een klager heeft gedragen. Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen, vallen dan ook buiten het bereik van klachtbehandeling.

Een melding over een losse stoeptegel of omhoogschietend onkruid is geen klacht over een gedraging. Dit is een melding over een bepaalde (ongewenste) toestand van de openbare ruimte. Natuurlijk moet de gemeente dan wel iets met die melding doen, maar niet volgens de klachtenprocedure. Wel kan een melding leiden tot een klacht, bijvoorbeeld als niet of niet-tijdig op een melding wordt gereageerd. 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 de cijfers van de gemeentelijke organisatie.

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

2020: 35
2021: 44
2022: 33
2023: 40
2024: 39

Het aantal klachten schommelt elk jaar een beetje. Specifieke oorzaken van een daling of stijging van het aantal klachten is lastig aan te geven. Desondanks een poging daartoe: in 2021 was er sprake van een (kleine) uitschieter naar boven. Dit hogere aantal was in zekere zin te herleiden tot extra klachten die (in)direct met de coronapandemie te maken hadden. En voor wat betreft 2023 en 2024 valt op dat er in deze jaren sprake was van (iets) meer klachten dan in andere jaren waar de gemeente eigenlijk geen verwijt valt te maken c.q. niets aan kon doen. Bijvoorbeeld klachten waarvan de oorzaak feitelijk bij de klager lag, landelijk wet- en regelgeving tot een bepaald besluit heeft geleid of bij andere derde instanties thuishoren, etc.

Verdeling klachten over clusters

De klachten die in 2024 bij de gemeente zijn binnengekomen, zijn als volgt verdeeld over de clusters:

Belastingen, Financial Planning & Control:	2
Advies:	-
Klant Contact Centrum:	8
Interne Dienstverlening:	-
Ingenieursbureau:	7
Beleidsontwikkeling:	-
Vergunningen, Toezicht en Handhaving:	8
Uitvoering Sociaal Domein:	10
Wijkbeheer:	4
WerkCorporatie:	-

Dat het ene cluster meer klachten ontvangt ten opzichte van andere clusters is niet vreemd. Dit hangt mede samen met het aantal klantcontacten en de onderwerpen/beleidsvelden waarover een cluster gaat. Er zijn clusters die onderwerpen behandelen die veel inwoners (in)direct aangaan of raken en gevoelig kunnen liggen, zoals uitkeringen/inkomen, maatschappelijke ondersteuning, handhaving of directe dienstverlening aan een balie, etc. Maar er zijn ook clusters die zich voornamelijk bezighouden met interne advisering, dienstverlening of ondersteuning en daardoor dan ook minder klantcontacten hebben.

Nationale ombudsman

Gemeente Noordoostpolder is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Als een klager niet tevreden is met de klachtafhandeling door de gemeente, kan een klager zich in tweede instantie wenden tot de Nationale ombudsman. 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 aan de gemeente. Uit dit overzicht van de Nationale ombudsman blijkt dat hij in 2024 negen klachten (2023: 14 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 en informeren bij de gemeente hoe een bepaalde kwestie is verlopen.

Rekenkameronderzoek

De Rekenkamer van gemeente Noordoostpolder heeft in 2023 meegedaan aan het zogeheten landelijke DoeMee onderzoek inzake klachtbehandeling. Aan dit onderzoek hebben 75 decentrale overheden waaronder 71 gemeenten meegewerkt.

Uit de conclusies die zijn af te leiden uit het onderzoeksrapport en de Rekenkamerbrief volgt een positief beeld over klachtbehandeling in gemeente Noordoostpolder.

De Rekenkamer doet in de Rekenkamerbrief drie aanbevelingen ten aanzien van klachtbehandeling:

1. Maak afspraken met verbonden partijen inzake het verkrijgen van zicht op aantallen en wijze van behandeling bij deze verbonden partijen;
2. Evalueer bij indieners van klachten hoe zij de procedure hebben ervaren, leer daarvan en doe hiervan verslag in het klachten jaarverslag;
3. Onderzoek en rapporteer over de toepasbaarheid van de zogeheten behoorlijkheidswijzer zoals deze door de Nationale ombudsman is opgesteld.

De gemeenteraad heeft in maart 2024 de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer overgenomen. Dit geldt ook voor het college.

Ad. 1. Verbonden partijen

Met de GGD en OFGV zijn inmiddels gesprekken gevoerd respectievelijk afspraken gemaakt ten behoeve van het verkrijgen van zicht op aantallen en wijze van behandeling bij deze verbonden partijen.

Voor wat betreft de GGD kan worden gemeld dat vanaf 2026 (over 2025) in ieder geval in de gaten zal worden gehouden of klachten gekoppeld kunnen worden aan gemeente Noordoostpolder.

Kanttekening hierbij is dat klachten zonder NAW-gegevens bij de GGD ook in behandeling worden genomen. Dit kan daarmee betekenen dat er geen compleet inzicht kan worden verschaft van klachten vanuit inwoners van gemeente Noordoostpolder.

Ten aanzien van de OFGV kan worden gemeld dat er één klacht van een inwoner van gemeente Noordoostpolder bij de OFGV is ontvangen. Deze klacht ging over bejegening jegens een klager door een medewerker van de OFGV en is nog in behandeling.

Ad. 2. Evaluatie klachtbehandeling

Het is de bedoeling om in 2026 te starten met het evalueren van klachtbehandeling bij indieners van klachten.

Ad. 3. Behoorlijkheidswijzer

Een aanbeveling is het onderzoeken en rapporteren over de toepasbaarheid van de zogeheten behoorlijkheidswijzer zoals deze door de Nationale ombudsman is opgesteld.

De behoorlijkheidswijzer is op zich niet iets nieuws of bijzonders waaraan 'ineens' moet worden voldaan. De behoorlijkheidswijzer beschrijft eigenlijk grotendeels gewoonweg dezelfde normen zoals deze worden geschakeerd onder de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, maar dan meer in toelichtende vorm. Hieraan (de algemene beginselen van behoorlijk bestuur) moet elke overheid al voldoen. Kortom: feitelijk behoort het toepassen van de behoorlijkheidswijzer – als het goed is – al bij het dagelijks werk van overheden.

Dat wil niet zeggen dat de behoorlijkheidswijzer zomaar naast elke klacht kan of moet worden gelegd. Immers bij het overgrote deel van de klachten is in één oogopslag te zien waar het aan schort of wat het probleem is en dus hoe een klacht kan of moet worden behandeld. Ingeval van bijvoorbeeld houding en gedrag of niet-tijdig reageren, is het al snel duidelijk waar het aan schort en hoe het kan worden opgelost. Daarvoor is de behoorlijkheidswijzer niet nodig.

Bij langlopende of complexe dossiers, ongeacht het onderwerp, waaruit een klacht volgt, is normale informele klachtbehandeling soms niet toereikend om een klacht tot genoegen van een klager af te handelen. Er volgt dan een intensiever (nog steeds informeel) traject of zelfs een formele procedure om de klacht te behandelen (dit laatste betreft overigens maar zo'n 2% van de klachten, zoals uit het onderzoek van de Rekenkamer blijkt). Bij dit soort klachten vindt vaak een meer complexe toetsing aan uiteenlopende regels en normen plaats. Dan hebben we het - behalve over formele wet- en regelgeving (zoals Omgevingsrecht, Burgerlijk Wetboek en Participatiewet) - ook over (behoorlijheids-)normen zoals wijze van communiceren (open, duidelijk), respectvol tegemoet treden, meedenken, juist en volledig informeren, betrouwbaarheid, begrijpelijke motivering, zijn we consequent, etc. In de praktijk worden – als het goed is – overeenkomstige normen en waarden uit de behoorlijkheidswijzer of algemene beginselen van behoorlijk bestuur dus al 'gewoon' toegepast. Overigens is in enkele gevallen al eens gewezen op de behoorlijkheidswijzer, het is immers soms handig om e.e.a. in andere bewoordingen te lezen.

In 2025 zal de behoorlijkheidswijzer onder diegenen die zich met klachtbehandeling bezighouden worden verspreid en worden verzocht te beoordelen of dit instrument hen helpt bij de behandeling van klachten. Omdat er per jaar op zich niet zoveel klachten worden ontvangen, ligt het in de rede hiervoor een periode van twee jaar voor uit te trekken alvorens een conclusie te trekken. Wordt vervolgd!

Jan Willem van der Linde
Klachtencoördinator

Beschrijving van de inhoud en wijze van afhandeling van de klachten 2024

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
1	Onjuiste datum op de website voor wat betreft beschikbare data om te trouwen.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is een alternatief moment geboden.
2	Late reactie op vraag inzake een vergoeding en de uitbetaling hiervan.	Na duidelijke uitleg over het hoe, waarom en wanneer, was klager tevredengesteld. Met deze uitleg was ook het onderliggende probleem opgelost.
3	Klacht met betrekking tot voorschriften bij een aanvraag van een identiteitsbewijs.	Aan klager is uitgelegd dat het hier om een verplichting op grond van landelijke wet- en regelgeving gaat.
4	Lang uitblijven van een reactie op een verzoek om een vergunning.	Na een telefoongesprek met- en een bevestigende mail van- de leidinggevende over deze kwestie vond klager zijn klacht afdoende behandeld.
5	Klacht over een aankondiging van een onverwachte (dezelfde dag) tijdelijke wegafsluiting zonder de bewoners voorafgaand te informeren.	Aan klager is uitgelegd dat het hier om een vergissing van de betrokken aannemer ging en de weg pas later (gedeeltelijk) zou worden afgesloten.
6	Klager krijgt geen tijdige terugkoppeling van zijn herhaalde meldingen.	Klager is tot zijn tevredenheid uitgebreid telefonisch geïnformeerd over de kwestie waarover hij meldingen had gedaan.
7	Traag en niet goed verwerken van een adreswijziging.	Met het alsnog goed verwerken van de gegevens en aanbieden van excuus was de klacht tot genoegen van klager afgehandeld.
8	Niet of onvoldoende handhavend optreden.	Met een gesprek en het treffen van een maatregel ter plekke, lijkt de klacht tot genoegen van de klagers opgelost. Uiteindelijk heeft de gemeente echter geen handvatten om i.c. handhavend op te treden.
9	Acties en afspraken worden niet of vertraagd uitgevoerd.	De leidinggevende maakt met klager onder meer afspraken over nieuwe contactpersonen ten behoeve van klager en bij klager levende vragen. Daarmee wordt de klacht door klager als afgehandeld beschouwd.
10	Houding en gedrag medewerker.	Hier was sprake van miscommunicatie. Dit is aan klager uitgelegd. Daarmee was de klacht afgehandeld.
11	Klager vindt (na ruim een half jaar) nadat een klacht al was afgehandeld, dit bij nader inzien toch niet geheel tot zijn genoegen is afgehandeld.	De leidinggevende heeft tevergeefs herhaaldelijk geprobeerd (telefonisch, per mail en brief) contact met klager te krijgen. Omdat klager nergens op reageert, wordt de klacht uiteindelijk als afgehandeld beschouwd.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
12	Klacht inzake gemeentelijke voorziening.	Klacht blijkt een klacht gericht tegen een andere gemeente. Klager is (warm) doorverwezen naar die andere gemeente.
13	Houding en gedrag medewerker.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is e.e.a. nader toegelicht.
14	Klacht vanwege opgelegde boete in relatie tot situatie en omgeving.	In een gesprek is e.e.a. uitgewisseld en kan de klacht als afgehandeld worden beschouwd.
15	Geen nadere/opvolgende reactie op meldingen.	Over de meldingen is naar aanleiding van een (andere) klacht contact geweest met de leidinggevende. Een melding is afgehandeld aan de andere melding wordt gewerkt, maar vergt meer tijd.
16	Trage afhandeling uitschrijving woonadres.	Door de leidinggevende is aangegeven dat alles in gang is gezet om de onderhavige kwestie op te lossen, maar er nog een (wettelijk voorgeschreven) wachttermijn van toepassing is.
17	Op het gemeentehuis aangekomen blijkt dat het inplannen van een afspraak via de website niet goed was gedaan. De werknemer waarmee klager een afspraak dacht te hebben, had een andere afspraak in de agenda staan en kon klager derhalve niet te woord staan.	De leidinggevende heeft klager gebeld en begrip getoond.
18	Houding en gedrag medewerker.	De medewerker heeft het gesprek met klager anders ervaren. Klager heeft geen behoefte in een gesprek met de medewerker samen met de leidinggevende van de medewerker. Met het in gang zetten van de procedure ten behoeve van het verkrijgen van een voorziening beschouwt de klager de klacht als afgehandeld.
19	Herhaaldelijk geen duidelijk antwoord op dezelfde vraag/melding.	Er blijkt sprake van een misverstand. Bovendien was de partner van de klager al in een eerder stadium op de hoogte gesteld van planning en uitvoering over het onderliggende onderwerp.
20	Houding en gedrag medewerker	Door de leidinggevende is aan klager duidelijk gemaakt dat e.e.a. waarover klager rept, behoort tot de normale werkzaamheden van de betrokken medewerker en deze derhalve juist heeft gehandeld.
21	Onbehoorlijk handelen gemeente en strijd met het vertrouwensbeginsel.	Aan klager is duidelijk gemaakt dat er in een voorgaand jaar per abuis een fout in het voordeel van klager is gemaakt. Daarmee is geen recht ontstaan voor (één of meer) opvolgende jaren.
22	Houding en gedrag medewerkers.	Door de leidinggevende is aangegeven dat e.e.a. wordt betreurd, is besproken met de betrokken medewerkers en hieruit lering kan worden getrokken. Daarmee was de klacht voldoende behandeld, aldus klager.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
23	Houding en gedrag medewerkers.	Met een tweetal telefoongesprekken zijn de klachten door de klager toegelicht en besproken met de leidinggevende en konden de klachten vervolgens als afgehandeld worden beschouwd.
24	Houding en gedrag medewerker.	Met het gegeven dat de klacht serieus was opgepakt en er excuus was aangeboden door de leidinggevende, was de klacht tot genoegen van de klager afgehandeld.
25	Trage afhandeling melding.	Door het oplossen van de onderliggende kwestie is de klacht ook afgehandeld.
26	Trage afhandeling kwestie.	Met het alsnog voortvarend oppakken van het onderliggend traject en aanbieden van excuus kon de klacht als afgehandeld worden beschouwd.
27	(Te) lange wachttijd.	Klacht moet worden opgevat als signaal. Het onderwerp zal worden besproken in een werkoverleg. Daarmee kon de klacht als afgehandeld worden beschouwd.
28	Klacht inzake het traject tot het verlengen van een voorziening.	Met het aanbieden van excuus (en een bos bloemen) was de klacht tot genoegen van de klager opgelost.
29	Trage afhandeling verzoek.	Over en weer waren klager en gemeente tevergeefs aan het wachten op documenten die naar elkaar (over en weer) zouden zijn verstuurd. Toen duidelijk werd dat dat niet goed was gegaan, is e.e.a. nogmaals over en weer verstuurd door beide partijen. Hierdoor kon de onderliggende kwestie alsnog snel worden afgehandeld.
30	Door klager terzijde gelegd oud grafmateriaal - vanwege een nieuwe grafbedekking - is door de gemeente weer nabij het graf (waar het vandaan kwam) neergelegd.	Met klager is e.e.a. tot tevredenheid doorgesproken, daarmee kon de klacht als afgehandeld worden beschouwd.
31	Houding en gedrag medewerker.	In een gesprek is door de leidinggevende aangegeven dat er lering zal worden getrokken uit de klacht en dat klager voor wat betreft de onderliggende kwestie bezwaar kan indienen. Daarmee was de klacht voor de klager voldoende behandeld.
32	Houding en gedrag medewerker.	Klager en leidinggevende hebben de houding en gedrag van de medewerker besproken en de onderliggende kwestie opgelost. Daarmee was de klacht voor de klager afgehandeld.
33	Houding en gedrag medewerker.	Met het aanbieden van excuus en nadere uitleg was de klacht (signaal volgens de klager) tot genoegen van de klager afgehandeld.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
34	Houding en gedrag medewerker.	Helaas voldeed de inhuurkracht niet aan de verwachtingen. Door de inzet van een andere medewerker verloopt e.e.a. een stuk beter.
35	Antwoord op de vraag van klager laat langer op zich wachten.	Een kwestie van miscommunicatie tussen klager en medewerker. Klager was in de veronderstelling dat de betrokken medewerker diezelfde dag zou antwoorden. De medewerker was voor de beantwoording van de vraag van klager echter afhankelijk van (externe) derden. En daar was het wachten op. Klager heeft zijn klacht ingetrokken.
36	Trage afhandeling melding.	Aan klager is aangegeven dat zijn klacht helpt om de dienstverlening te verbeteren. Klager zal op de hoogte worden gehouden van het tijdsad dat samenhangt met de afhandeling van de onderliggende kwestie.
37	Klacht over toezichthoudende taak gemeente.	Klacht is nog in behandeling.
38	Geen adequate reactie op meldingen.	Met klager is inmiddels (meermaals) contact geweest met betrekking tot de genomen en te nemen stappen inzake de melding.
39	Houding en gedrag medewerkers	Klacht is nog in behandeling.