

Klachtenjaarsverslag 2020



gemeente
NOORDDOOSTPOLDER

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 leefbare 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 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 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 wordt niet of veel te traag beantwoord of een afspraak wordt niet nagekomen, 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

2011:	26
2012:	24
2013:	28
2014:	33
2015:	20
2016:	27
2017:	27
2018:	26
2019:	33
2020:	35

Het aantal klachten is al jaren min of meer stabiel. Uitzonderingen daargelaten ontvangt de gemeente gemiddeld 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 2020 bij de gemeente zijn binnengekomen, zijn als volgt verdeeld over de clusters:

Belastingen en Financial Planning en Control:	-
Advies:	4
Klant Contact Centrum:	5
Interne Dienstverlening:	-
Ingenieursbureau:	3
Ruimtelijke Ontwikkeling:	1
Maatschappelijke Ontwikkeling:	-
Vergunningen, Toezicht en Handhaving:	4
Uitvoering Sociaal Domein:	12
Wijkbeheer:	5
Werkcorporatie:	1

Dat 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 meestal gevoelig kunnen liggen, zoals uitkeringen, WMO, 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 2020 vijftien klachten heeft ontvangen over gemeente Noordoostpolder en nog twee klachten uit 2019 te behandelen had. Van deze klachten zijn dertien klachten zonder onderzoek afgedaan en zijn er drie 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. Eén klacht uit 2020 is nog bij de Nationale ombudsman in behandeling.

Jan Willem van der Linde
Klachtencoördinator

Beschrijving van de inhoud en wijze van afhandeling van de klachten 2020

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
1	Klacht over lekken door de gemeente van vertrouwelijk verkregen informatie.	Klacht is in een later stadium door klager gewijzigd in een aansprakelijkheidstelling om schadevergoeding van de gemeente te verkrijgen. De gemeente heeft de aansprakelijkheid afgewezen omdat er van gemeentewege geen vertrouwelijke informatie is gelekt.
2	Klacht over diefstal van vakantietoeslag door gemeente.	Klager is uitgelegd dat een gedeelte van de vakantietoeslag, conform de Participatiewet, is gebruikt om een nog openstaande schuld bij de gemeente te verrekenen.
3	Klacht over slechte bereikbaarheid en houding en gedrag van een medewerker.	Door tussenkomst van de betrokken leidinggevende zijn procesafspraken gemaakt om de onderliggende kwestie op te pakken. Tevens is afgesproken dat e.e.a. zal worden besproken met de medewerker. Tot genoegen van de klager zijn hiermee de klachten afgehandeld.
4	Klacht over slechte bereikbaarheid en niet terugbellen van medewerkers.	Na telefonisch contact waarin e.e.a. is uitgelegd, is er begrip bij de klager en is voor de klager de klacht daarmee afgedaan. Tevens zijn de inhoudelijke zaken waarvoor de klager uiteindelijk belde tot genoegen van de klager afgehandeld.
5	Klacht over omgang met beschermingsbewind c.a.	Met klager zijn tot zijn genoegen afspraken gemaakt hoe voortaan om wordt gegaan met beschermingsbewind c.a.
6	Klacht over langdurig proces inzake een gevraagde beschikking.	Namens de gemeente wordt excuus en een bloemetje aangeboden aan betrokkenen. Klacht wordt gezien als een leermoment ten behoeve van soortgelijke dossiers.
7	Klacht over karige vergoeding van een noodzakelijke Wmo-voorziening en de houding van een medewerker in deze kwestie.	Na een heroverweging wordt alsnog de gevraagde voorziening door de gemeente betaald. De klacht bleek uiteindelijk niet over de houding van de medewerker te gaan.
8	Klacht omtrent het moeizaam maken van afspraken met een medewerker over het uitvoeren van werkzaamheden.	Tot tevredenheid van de klager zijn nadere afspraken gemaakt rondom de uitvoering van werkzaamheden.
9	Klacht over houding en gedrag van een medewerker.	Van gemeentewege is aangegeven dat het helemaal niet de bedoeling van de medewerker was klager een onprettige indruk te geven. De onderliggende kwestie is door de gemeente nader toegelicht. Klager is tevens bedankt voor de waardevolle terugkoppeling.
10	Klacht over houding en gedrag van een medewerker.	Na een goed telefoongesprek met de betrokken manager is de klacht voor wat betreft de klager tot genoegen afgehandeld.
11	Klacht inzake houding en gedrag van een medewerker.	In een telefoongesprek met de klager licht de leidinggevende van de medewerker toe dat de medewerker handelt en moet handelen op grond van landelijk vastgestelde richtlijnen. Hiermee was voor de klager de klacht afgehandeld.
12	Klacht over houding en gedrag van een medewerker.	Na een goed telefoongesprek met de betrokken manager is de klacht voor wat betreft de klager tot genoegen afgehandeld.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
13	Klacht over gebrek aan actie van de gemeente.	Hoewel hiertoe niet verplicht, heeft de gemeente, tot genoegen van de klager, de gevraagde werkzaamheden uitgevoerd.
14	Klacht over houding en gedrag van een medewerker.	Door tussenkomst van de betrokken leidinggevende zijn procesafspraken gemaakt om de onderliggende kwestie op te pakken. Tevens is afgesproken dat e.e.a. zal worden besproken met de medewerker. Tot genoegen van de klager zijn hiermee de klachten afgehandeld.
15	Klacht jegens medewerker vanwege fouten in de berekening van een uitkering.	Door de manager is jegens de klager aangegeven dat de klacht voor wat betreft de foute berekening terecht is, maar niet aan de betrokken medewerker ligt. De klacht is aanleiding om nog eens goed naar de interne werkwijze terzake te kijken.
16	Klacht over het uitblijven van een reactie op een brief.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is, tot genoegen van de klager, de onderliggende kwestie voortvarend opgepakt.
17	Klacht over moeilijke bereikbaarheid van een medewerker.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is e.e.a. toegelicht.
18	Klacht over het niet reageren op een vraag door een medewerker.	Navraag leert dat de medewerker in genoemde periode (wel) meerdere vergeefse belpogingen heeft gedaan om klager te spreken. Uiteindelijk hebben klager en medewerker elkaar alsnog telefonisch gesproken.
19	Klacht over traag handelen/reageren door een voor de gemeente adviserende derde-instantie.	Klager is een andere procesgang aangeboden, waarna de klager de klacht introk.
20	Klacht inzake omgang/gebruik van persoonsgegevens door een medewerker.	Uit onderzoek blijkt dat de bedoelde persoonsgegevens niet uit het aan de medewerker beschikbare systeem zijn te halen. Voorts ontkent medewerker enige betrokkenheid. Klager is hiervan op de hoogte gesteld.
21	Klacht over houding en gedrag gemeente en een medewerker in het bijzonder.	Door tussenkomst van de betrokken leidinggevende zijn procesafspraken gemaakt om de onderliggende kwestie op te pakken. Tevens is afgesproken dat e.e.a. zal worden besproken met de medewerker. Tot genoegen van de klager zijn hiermee de klachten afgehandeld.
22	Klager heeft de nodige klachten over de gemeente en medewerkers.	Klachten van klager horen grotendeels thuis bij andere instanties. Gemeente en medewerkers zetten zich desondanks in om e.e.a. op te pakken of bij andere instanties uit te zetten. Toch blijft klager ontevreden en uit dit voortdurend op een onbeschofte manier. Klager wordt medegedeeld dat op onbeschofte uitingen niet meer zal worden gereageerd. Voorts wordt de klager naar de juiste instanties verwezen voor zijn klachten.
23	Klager heeft het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd om een antwoord op zijn vraag te krijgen.	Een medewerker pakt de klacht voortvarend op en lost deze tot genoegen van de klager op.
24	Klacht over slechte bereikbaarheid van een medewerker.	Namens de gemeente wordt excuus aangeboden en wordt aangegeven op welke termijn de onderliggende kwestie zal worden uitgevoerd.
25	Klacht over houding en gedrag van een medewerker.	In een overleg met de klager heeft de betrokken medewerker zijn excuus aangeboden en is de onderliggende problematiek besproken. Daarmee is de klacht tot genoegen van de klager is afgehandeld.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
26	Klacht over houding en gedrag van een medewerker.	Door de leidinggevende van de medewerker wordt om begrip gevraagd vanwege de huidige werkomstandigheden. De klacht is besproken met de medewerker, deze zal er voortaan rekening mee houden.
27	Klacht inzake trage en onvolkomenheden bij levering van een Wmvoorziening door een derde.	Klacht is via de Nationale ombudsman bij de gemeente terechtgekomen. Door tussenkomst van de gemeente is het probleem alsnog opgelost.
28	Klacht inzake houding en gedrag van een medewerker.	Aan klager wordt medegedeeld dat het geschetste beeld niet klopt. Tevens wordt aangegeven dat het tweede deel van de klacht gaat over een aangelegenheid in de privésfeer waar de gemeente buiten staat.
29	Klacht over uitblijven inhoudelijke reactie op brief en mail en het niet aanbieden van excuus.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is e.e.a. nader toegelicht.
30	Klacht over een slechte ervaring met de gemeentelijke dienstverlening (lange wachttijd).	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is e.e.a. nader toegelicht.
31	Klacht over het niet nakomen van een toezegging door een medewerker.	Na uitleg van de achtergrond van het niet nakomen van de toezegging en het bieden van een adequate oplossing is de klacht tot genoegen van de klager afgehandeld.
32	Klacht over houding en gedrag van een medewerker.	Klager heeft de klacht ingetrokken.
33	Klacht over het niet juist toepassen van wetgeving door een medewerker.	Klager heeft de klacht ingetrokken.
34	Klacht over houding en gedrag van een medewerker.	Na een telefoongesprek met de leidinggevende, waarin het onderliggende (urgente) probleem is besproken en opgelost, is de klacht tot genoegen afgehandeld.
35	Klacht inzake trage en onvolkomenheden bij levering van een Wmvoorziening door een derde.	Klacht is via de Nationale ombudsman bij de gemeente terechtgekomen. Door tussenkomst van de gemeente is het probleem alsnog opgelost.

	Afhandeling klacht uit 2019	
	Klacht over willekeurig handelen van de gemeente en het onvoldoende oog hebben voor de kant van de zaak van de klager.	Conform het advies van de klachtenfunctionaris is door het college besloten dat deze klacht ongegrond is.