

GEMEENTE NOORDOOSTPOLDER

KLACHTENJAARVERSLAG 2019

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 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 eigenlijk ook een gratis advies over de dienstverlening van de gemeente.

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 een loket of tijdens een telefoongesprek, een brief 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 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

2010:	23
2011:	26
2012:	24
2013:	28
2014:	33
2015:	20
2016:	27
2017:	27
2018:	26
2019:	33

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 2019 bij de gemeente zijn binnengekomen, zijn als volgt verdeeld over de clusters:

Belastingen en Financial Planning en Control:	-
Advies:	2
Klant Contact Centrum:	4
Informatie:	-
Service en Ondersteuning:	-
Ingenieursbureau:	2
Ruimtelijke Ontwikkeling:	2
Maatschappelijke Ontwikkeling:	-
Vergunningen, Toezicht en Handhaving:	1
Uitvoering Sociaal Domein:	16
Wijkbeheer:	5
Werkcorporatie:	1

Dat cluster USD 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 flink aantal 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 2019 tien klachten heeft ontvangen over gemeente Noordoostpolder en nog drie klachten van 2018 te behandelen had. Van deze klachten zijn elf klachten niet formeel door de Nationale ombudsman in onderzoek genomen. Hiervoor kunnen verschillende redenen zijn, bijvoorbeeld terugverwijzing naar de gemeentelijke klachtenbehandeling, verwijzing naar een andere organisatie, het beantwoorden van vragen en het nader informeren van de klager, etc. Over één klacht is door de Nationale ombudsman een rapportbrief opgesteld en één klacht is nog in behandeling.

Jan Willem van der Linde
Klachtencoördinator

Beschrijving van de inhoud en wijze van afhandeling van de klachten 2019

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
1	Herhaalde – onaangekondigde - huisbezoeken door een medewerker. Dit wekt bij klager het gevoel van aantasting in de privésfeer.	In een gesprek is uitleg gegeven over de achtergrond van de huisbezoeken. Met klager is afgesproken dat in een werkoverleg aandacht zal worden gevraagd over proportionaliteit tussen onderzoeksmomenten en het te dienen doel.
2	Het verstrekken van het telefoonnummer van een voormalig bestuurslid (klager) van een plaatselijke vereniging aan een externe organisatie.	In een e-mail is toegezegd intern te onderzoeken door wie en hoe deze gegevens verstrekt zijn. Hierbij wordt de mogelijkheid uitgesproken dat de bedoelde vereniging het telefoonnummer heeft verstrekt.
3	Bij huisbezoeken wordt er gebonsd op ramen van klager. Een huurder van klager heeft een (onterecht) betalingsverzoeken ontvangen.	Met medewerkers is afgesproken om bij huisbezoeken voortaan aan te bellen. Klager wordt om deze reden dan ook verzocht zijn deurbel te repareren. Het bedoelde betalingsverzoek berust op een misverstand. De huurder van klager kan de brief hierover als niet verzonden beschouwen.
4	Ondanks het melden van fouten in de uitkeringsspecificaties, blijken na de melding hierin nog steeds fouten te zitten.	De klager wordt bedankt voor haar alertheid. De fouten ontstonden door technische problemen. Deze zijn nu opgelost.
5	Klacht over de slechte bereikbaarheid van een team en niet (tijdig) reageren op een terugbelverzoek.	Namens de gemeente wordt excuus aangeboden. E.e.a. zal worden besproken binnen het team.
6	Financiële problemen door onduidelijke hoogte/berekening van een aanvullende uitkering. Tevens heeft klager moeizaam contact met de betrokken medewerker.	In een gesprek wordt erkend dat er fouten in een berekening zaten. Tevens worden er nadere afspraken gemaakt. Deze afspraken zijn ook schriftelijk bevestigd.
7	Klager dreigt langdurig zonder begeleiding te komen zitten vanwege wachttijd op noodzakelijke herziene indicatie na wisseling van zorgaanbieder.	In een brief wordt erkend dat de wachttijd te lang is en wordt de toezegging gedaan e.e.a. gelijk te wijzigen.
8	Een medewerker zou eenzijdig besprekingen hebben verbroken bij het zoeken van een oplossing bij een geschil die klager heeft met nieuwe burens.	In een gesprek wordt uitgelegd dat de medewerker door de niet-constructieve houding van de klager geen oplossing meer zag voor het geschil dat klager met de burens heeft. Dit had de betrokken medewerker per mail en telefonisch uitgelegd aan klager. In het gesprek wordt de onderliggende problematiek van de klager ook nog eens (wetstechnisch) uitgelegd.
9	Klager geeft een signaal met betrekking tot de lange wachttijd op het bespreken van een hulpvraag.	Toegezegd wordt dat het signaal serieus opgepakt zal worden en zal worden besproken met het betrokken team.
10	Moeder van klager voelt zich overvallen door een onaangekondigd huisbezoek.	Achteraf bleek de veronderstelling dat er een onaangekondigd huisbezoek had plaatsgevonden onjuist.
11	Klacht over houding en gedrag medewerker.	Namens de gemeente wordt mondeling en schriftelijk uitgesproken dat het zeker niet de bedoeling was van de medewerker om kwetsend over te komen.
12	Klager voelt zich niet gehoord door de gemeente bij het indienen van een melding.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is e.e.a. teruggekoppeld met de betrokken medewerker.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
13	De communicatie tussen klager en een medewerker verliep niet vlekkeloos waardoor beiden uiteindelijk een andere verwachting over en weer hadden.	Klager wordt bedankt voor de waardevolle terugkoppeling die zal worden besproken in het betrokken team.
14	Slechte bereikbaarheid gemeente in het weekend en drukte op maandagmorgen bij de balies.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is tevens uitgelegd hoe de (telefonische) waarneming in het weekend is geregeld. Ook wordt uitgelegd dat er op maandagmorgen vrije inloop is waarbij klanten zonder afspraak kunnen binnenlopen voor dienstverlening, zoals het doen van aangiftes.
15	Klacht over houding en gedrag medewerker.	De betrokken medewerker is door zijn leidinggevende aangesproken op zijn handelen. Hiervan is terugkoppeling gedaan aan klager. Hiermee was de klacht voor de klager afgehandeld.
16	Klager voelt zich tijdens een gesprek niet serieus genomen door een medewerker.	De betrokken medewerker heeft in een vervolgesprek aangegeven dat de veronderstelling van klager op een misverstand berust en er aldus ook geen sprake is van een voor klager negatieve beslissing. Daarmee was de klacht tot genoegen van de klager afgehandeld.
17	Klacht over late reactie van de gemeente op een aansprakelijkheidskwestie.	Uiteindelijk is e.e.a. tot genoegen van de klager na een misverstand bij de juiste medewerker terechtgekomen en aangemeld bij de verzekering van de gemeente.
18	Klacht over het uitblijven van enige reactie op mailtjes van klager.	Ondanks herhaalde uitnodiging voor een gesprek over de klacht is de klager elke keer niet komen opdagen, noch heeft klager gereageerd op herhaalde verzoeken contact te zoeken. Om deze reden is de klacht vervolgens als afgehandeld aangemerkt.
19	Klacht over het over een schutting in de tuin kijken door een medewerker.	Na het erkennen dat de betrokken medewerker hier niet correct heeft gehandeld, maar dit wel deed met goede bedoelingen ten behoeve van klager, was de klacht tot genoegen van de klager afgehandeld.
20	Klacht over wisselend standpunt over de geschiktheid van een pasfoto.	Onder vergoeding van gemaakt kosten voor de pasfoto's wordt namens de gemeente excuus aangeboden.
21	Klacht over houding en gedrag van een medewerker.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en heeft de medewerker spijt betuigd.
22	Klacht over houding en gedrag medewerker.	Namens de gemeente wordt erkend dat de werkwijze van de medewerker niet professioneel was en wordt excuus aangeboden.
23	Klacht over het niet meer willen bemiddelen door de gemeente bij een conflict.	Gelijk het advies van de klachtenfunctionaris is door het college besloten dat deze klacht ongegrond is.
24	Klacht over houding gemeente bij diverse zaken m.b.t. ondersteuning.	Met toepassing van mediation is de klacht tot genoegen van klager afgehandeld.
25	Klacht inzake schending privacy.	Namens de gemeente is excuus aangeboden op de late reactie op de klacht en de gehanteerde werkwijze.
26	Klacht over onpersoonlijke houding van medewerker.	In een telefoongesprek is e.e.a. tot genoegen van de klager rechtgezet.

	Klacht:	Afhandeling van de klacht:
27	Klager voelt zich niet serieus genomen.	In een brief en een telefonische toelichting is het onderliggende beleid waarover de klacht ging (nogmaals) aan klager uitgelegd.
28	Klacht over het onder werktijd halen van boodschappen in een dienstauto door een medewerker.	Aan klager is uitgelegd dat de betrokken medewerker inderdaad t.b.v. de bestuursdienst, dus logischerwijs onder werktijd, in een dienstauto boodschappen aan het halen was.
29	Klacht over de buitenbehandelingstelling van een aanvraag voor een uitkering vanwege het niet ontvangen van stukken door de gemeente.	De aanvraag wordt alsnog in behandeling genomen en aan klager wordt uitgelegd op welke wijze stukken moeten worden ingediend.
30	Klacht over schending briefgeheim door een medewerker.	Klager is in een gesprek uitgelegd dat er niets verkeerd of strafbaars door de betrokken medewerker is gedaan. Bovendien was hetgeen de medewerker deed juist met goede bedoelingen t.b.v. de klager.
31	Klacht over gang van zaken rondom een uitkering.	Aan klager is uitgelegd hoe e.e.a. gaat als er een bewindvoerder is benoemd. Afsproken wordt dat de klager ook een afschrift van alle post krijgt die naar de bewindvoerder wordt verstuurd.
32	Klacht over doorverwijzing naar een instantie die klager 'van de regen in de drup' heeft geholpen	De manager is als bemiddelaar opgetreden tussen klager en instantie.
33	Willekeurig handelen van de gemeente.	Deze klacht is nog in behandeling.