

# Klachtenjaarverslag 2023



### **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 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. 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 elke keer weer dat wij in ieder geval voortdurend alert moeten zijn op een goede en zorgvuldige communicatie. Enkele klachten van het afgelopen jaar waren behulpzaam bij het (nadenken over het) anders organiseren van bepaalde taken/processen, of om informatie nog beter en vollediger beschikbaar te stellen.

### **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

2019: 33  
2020: 35  
2021: 44  
2022: 33  
2023: 40

Het aantal klachten schommelt elk jaar een beetje. Specifieke oorzaken van een daling of stijging van het aantal klachten is altijd lastig aan te geven. In 2021 was er sprake van een (kleine) uitschieter naar boven. Dit hogere aantal was in zeker zin te herleiden tot extra klachten die (in)direct met de coronapandemie te maken hadden. Ook over 2023 was er sprake van een hoger aantal klachten. Dit valt grotendeels te herleiden tot 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 het betreffende besluit heeft geleid, bij andere derde instanties thuishoren of dat deze daarin leidend zijn, etc.

## Verdeling klachten over clusters

De klachten die in 2023 bij de gemeente zijn binnengekomen, zijn als volgt verdeeld over de clusters:

Belastingen, Financial Planning & Control:	1
Advies:	1
Klant Contact Centrum:	7
Interne Dienstverlening:	-
Ingenieursbureau:	5
Beleidsontwikkeling:	2
Vergunningen, Toezicht en Handhaving:	1
Uitvoering Sociaal Domein:	15
Wijkbeheer:	7
WerkCorporatie:	1

Dat het cluster Uitvoering Sociaal Domein meer klachten ontvangt 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 onderwerpen die veel inwoners (in)direct aangaan en juist gevoelig kunnen liggen, zoals uitkeringen/inkomen, maatschappelijke ondersteuning, uitvoering van de jeugdwet, 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 2023 veertien klachten (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, etc.

## **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.

Het college heeft de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamer overgenomen.

In het klachtenjaarverslag over 2024 zal nader worden stilgestaan bij de aanbevelingen.

Jan Willem van der Linde  
Klachtencoördinator



## Beschrijving van de inhoud en wijze van afhandeling van de klachten 2023

	<b>Klacht:</b>	<b>Afhandeling van de klacht:</b>
1	Houding en gedrag medewerker.	In een gesprek is namens de gemeente uitgesproken dat e.e.a. wordt betreurd en dat de klacht zal worden besproken met de betrokken medewerker. Hiermee werd de klacht als afgehandeld beschouwd.
2.	Bereikbaarheid van de gemeente voor overdag werkende mensen.	Klager is tot tevredenheid buiten normale werktijden teruggebeld.
3	Klacht over inname paspoort.	Door eigen toedoen van klager is het paspoort beschadigd. De gemeente heeft de wettelijke plicht een beschadigd paspoort in te nemen.
4	Klacht over begeleiding.	Klacht is besproken en tot genoegen opgelost.
5	Klacht inzake openbare gemeentelijke voorziening.	Klagers zijn schriftelijk en mondeling (in gesprek met de portefeuillehouder) op o.a. de voorafgaande mogelijkheden op inspraak en de communicatie-uitingen vanuit de gemeente geweest.
6	Niet meewerken aan een verzoek door een medewerker.	Het niet honoreren van het verzoek is gebaseerd op landelijke wet- regelgeving en is daarmee terecht.
7	Lange doorlooptijd voor het verkrijgen van een voorziening.	Klager reageert geheel niet op herhaalde verzoeken om contact. Klacht wordt om deze reden uiteindelijk als afgehandeld beschouwd.
8	Houding en gedrag medewerker.	In een gesprek met klager is aangegeven dat de betrokken medewerker zal worden aangesproken op zijn houding en gedrag. Daarmee was de klacht voldoende behandeld.
9	Trage reactie op een verzoek.	Namens de gemeente is excuus aangeboden. Het onderliggende verzoek is tot genoegen van de klager afgehandeld.
10	Medewerker belt naar de mening van klager niet snel genoeg terug.	Klager is echter wel teruggebeld binnen de daarvoor vastgestelde servicenormen.
11	Onvoldoende duidelijkheid en hulp bij een aanvraag.	Gemeente is inderdaad onvoldoende duidelijk geweest. Om deze reden is er namens de gemeente excuus aangeboden. Voor verdere hulp is verwezen naar een derde-instantie die met het vervolg van de aanvraag annex is.
12	Klacht over een onverwachte tijdelijke wegafsluiting en onvoldoende duidelijke bewegwijzering voor een alternatieve route bij een tijdelijke wegafsluiting	De wegafsluiting is een behoorlijke periode voorafgaand aangekondigd en de bewegwijzering voor de alternatieve route was duidelijk aanwezig.
13	Klacht over onder meer het niet krijgen van een terugkoppeling i.v.m. een gedane melding bij een derde-instantie die voor de gemeente beheerstaken uitvoert.	In goed overleg tussen de klager, de gemeente en de derde-instantie is de klacht opgepakt/afgehandeld.
14	Onzorgvuldige communicatie en verkeerde aannames door een medewerker.	In een telefoongesprek met de leidinggevende is e.e.a. rechtgezet en is toegezegd dit terug te koppelen naar de betrokken medewerker.
15	Klacht over een derde-instantie die namens de gemeente werkzaamheden verricht.	De klager is er op gewezen dat deze derde-instantie de - ook door klager geaccordeerde -regels correct toepast.
16	Onduidelijk formulier en onvoldoende duidelijk ervaren antwoorden op vragen over het formulier.	De klager wordt bedankt voor zijn signaal. Het signaal zal worden meegenomen bij het (al voorgenomen) opnieuw organiseren van de onderliggende taak.

	<b>Klacht:</b>	<b>Afhandeling van de klacht:</b>
17	Klacht over onjuiste adressering brief.	Aan de klager is uitgelegd dat hij als eigenaar van een eenmanszaak (tevens) als privépersoon aansprakelijk is en daarom de bedoelde post naar zijn privé-adres wordt gestuurd.
18	Onprettige ervaringen met een medewerker.	Door de gemeente wordt aangegeven dat de onprettige ervaringen worden betreurd. Afsproken wordt dat de klager voortaan met een andere medewerker contact kan opnemen.
19	Houding en gedrag medewerker.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is e.e.a. nader toegelicht.
20	Klacht over onvolledige informatie op website gemeente.	Hoewel een derde-instantie leidend is voor wat betreft de onderliggende aangelegenheid, wordt de klacht als signaal opgepakt en is de website over het betreffende onderwerp aangepast. Overigens heeft de derde-instantie, dankzij dezelfde klacht/tip, ook de informatie aangepast.
21	Klacht inzake late uitbetaling energietoeslag.	Aan klager is uitgelegd dat zij niet in aanmerking komt voor energietoeslag via de gemeente, maar via een andere instantie.
22	Klacht inzake privacy.	Aan klager is uitgelegd dat het niet de gemeente is die de bedoelde gegevens aan een derde heeft verstrekt, maar dat dit door een derde-instantie is gedaan. De klager is tevens gewezen op de mogelijkheden om dit soort verstrekkingen van en aan derden te voorkomen.
23	Klacht over behandeling van dossier van klager.	In twee goede gesprekken is e.e.a. besproken en zijn nog levende vragen beantwoord. Daarmee was de klacht volgens klager voldoende behandeld.
24	Houding en gedrag medewerker. Onderliggende kwestie is opgelopen schade bij werkzaamheden door een derde-instantie.	De betrokken medewerker herkent zich niet in de klacht. Een gesprek hierover wordt door klager niet nodig geacht. De gemeente heeft de derde-instantie op de hoogte gesteld van de schade, deze heeft de schade hersteld. Klager is tevreden.
25	Klacht over trage behandeling van een verzoek en het volledig overdragen van zijn dossier aan de andere gemeente waar klager is gaan wonen.	Namens de gemeente is aangegeven dat de doorlooptijd niet langer dan (landelijk) gebruikelijk is, maar het betreurt dat klager het gevoel heeft dat hij langer dan gebruikelijk heeft moeten wachten. Toegezegd is dat de gemeente nogmaals richting de nieuwe gemeente zal herbevestigen dat deze de regierol voortaan heeft.
26	De gemeente heeft een onjuiste (te vroege) ingangsdatum aan een derde-instantie doorgegeven voor wat betreft het in gebruik nemen van een voorziening. De klager heeft hierdoor over een periode van drie weken een onterechte rekening ontvangen.	De gemeente heeft e.e.a. hersteld en klager bedankt voor het afgegeven signaal.
27	Klacht over het geen opvolging geven aan een verzoek/melding.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is aangegeven op welke termijn het onderliggende probleem kan worden opgelost.
28	Klacht over het niet voorafgaand op de hoogte stellen van werkzaamheden aan de weg 's avonds.	Weliswaar waren de werkzaamheden ruimschoots van te voren met bebording aangegeven, maar waren aanwonenden inderdaad niet (apart) op de hoogte gesteld. Namens de gemeente is excuus aangeboden en is aangegeven dat aanwonenden voortaan op een andere manier op de hoogte zullen worden gesteld.

	<b>Klacht:</b>	<b>Afhandeling van de klacht:</b>
29	Klacht over uitschrijving bij de gemeente.	In een gesprek is aan klager uitgelegd dat een inwoner uiteindelijk zelf verantwoordelijk is voor het doorgeven van een adreswijziging.
30	Houding en gedrag medewerker.	In een gesprek is e.e.a. uitgelegd, zijn onduidelijkheden weggenomen en is aandacht gevraagd voor de effecten van gemeentelijk handelen.
31	Klacht over het verloop van een administratief proces.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is klager bedankt voor het signaal. Dit signaal is aanleiding om het onderhavige proces nog eens tegen het licht te houden.
32	Klacht over houding en gedrag medewerkers en laten voortbestaan van een - in de ogen van klager - gevaarlijke situatie.	In een goed gesprek heeft klager zijn klacht tegen de bedoelde medewerkers ingetrokken. Het onderliggende probleem zal worden onderzocht.
33	Klacht over niet tijdig nakomen van een toezegging.	De gemeente probeert alsnog zo snel mogelijk de gedane toezegging na te komen.
34	Weggedrag medewerker.	Namens de gemeente is uitgesproken dat e.e.a. wordt betreurd en dat de klacht zal worden besproken met de betrokken medewerker. Hiermee werd de klacht als afgehandeld beschouwd.
35	Klacht over o.a. privacy.	Klacht is nog in behandeling.
36	Klacht over het uitblijven van contact opnemen ondanks herhaald hiertoe door de klager. Hierdoor is een rekening niet betaald en is uiteindelijk een deurwaarder ingeschakeld.	Namens de gemeente is excuus aangeboden en is besloten de rekening kwijt te schelden. Hiermee was de klacht voor de klager afgehandeld.
37	Klacht inzake bestemming en wijziging vergunning.	Klacht is nog in behandeling.
38	Gebrek aan communicatie door de gemeente.	Gemeente heeft tevergeefs herhaaldelijk getracht (telefonisch, mail en brief) contact te krijgen. Klacht wordt om deze reden uiteindelijk als afgehandeld beschouwd.
39	Gebrek aan communicatie door de gemeente en verschaffen informatie aan een derde-instantie.	De manier van communiceren rondom dit soort onderliggende onderwerpen zal worden bekeken. I.c. mocht de gemeente de bedoelde informatie wel aan de derde-instantie verstrekken. Klager acht de klacht echter nog niet (geheel) afgehandeld, maar wil een andere weg bewandelen. Klacht is derhalve nog in behandeling.
40	Klager ervaart lange wachttijden, slechte bereikbaarheid en onvoldoende ondersteuning bij zijn (complexe) problematiek/zorgvraag.	In eerste instantie is klager tevreden met de geboden ondersteuning bij zijn zorgvraag. In een later stadium geeft klager aan toch (nog) niet tevreden te zijn. En in derde instantie stelt klager dat hij e.e.a. inmiddels anders heeft geregeld en er geen contact meer over de klacht nodig is.