



Jaarverslag klachten 2024

GEMEENTE
NOORD
EAST FRYSLÂN

Inhoud

1. INLEIDING.....	3
2. WAT IS EEN KLACHT	3
2.1 Interne procedure.....	3
2.2 Externe procedure	3
3. DE INTERNE PROCEDURE.....	3
3.1 informele klachtbehandeling	3
3.2 formele klachtbehandeling	4
3.3 termijn	4
4. KLACHTENANALYSE EN CIJFERS.....	4
4.1 Ombudsman.....	4
4.2 Wijze van indiening.....	4
4.3 Klachten op clusterniveau.....	5
4.4 Waar gaan klachten over	6
4.5 Wijze van afhandeling	6
5. AANBEVELINGEN.....	7
Aanbeveling 1: Meer inzicht en betere registratie van de afhandeling van klachten.....	7
Aanbeveling 2: Verkennen overige uitingen van ongenoegen	7
BIJLAGE OVERZICHT NATIONALE OMBUDSMAN	8

1. Inleiding

De medewerkers van onze gemeente hebben dagelijks veel contact met burgers en maar over een zeer klein gedeelte wordt een klacht ingediend. Het is belangrijk dat we ons realiseren dat de medewerkers hun werk doen met de beste intenties maar het blijft mensenwerk. Het is dan ook logisch dat ook in onze organisatie fouten worden gemaakt. Daarnaast is het zo dat een klacht op zichzelf niet negatief hoeft te zijn. We kunnen van de ingediende klachten leren en zo acties ondernemen om er voor te zorgen dat we beter onze burgers kunnen bedienen.

In dit jaarverslag leest u over de in 2024 ontvangen en afgehandelde klachten. Daarnaast worden er enkele aanbevelingen gedaan

2. Wat is een klacht

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedereen het recht om een klacht in te dienen bij de gemeente. Een klacht op grond van de Awb gaat altijd over een gedraging van het bestuursorgaan of iemand in dienst van het bestuursorgaan. Enkele voorbeelden van gedragingen zijn:

- De burger voelt zich onheus bejegend aan de balie of telefoon.
- Er is verkeerde informatie verstrekt
- Verzoeken worden veel te traag afgehandeld
- Afspraken worden niet nagekomen

Maar niet alle vorm van ontevredenheid valt onder de definitie van klacht. Als een burger bijvoorbeeld een klacht heeft over een losse stoeptegels dan is dit geen klacht over een gedraging. Dit is een melding openbare ruimte en wordt door betreffende clusters opgelost. Daarnaast worden er ook klachten over besluiten ingediend maar hiervoor geldt een andere procedure, namelijk de bezwaarschriften procedure.

De klachtenprocedure kent een interne procedure en een externe procedure. De interne procedure is een proces binnen de gemeentelijke organisatie. De externe procedure verloopt via de Nationale Ombudsman.

2.1 Interne procedure

Artikel 9:2 van de Awb schrijft voor dat het bestuursorgaan zorgdraagt voor een behoorlijke behandeling van de klacht. Afdeling 9.1.2 van de Awb regelt de minimaal te volgen procedure. Een bestuursorgaan kan in aanvulling daarop zelf ook een klachtenprocedure vaststellen. De gemeente Noardeast-Fryslân deed dit met het vaststellen van een klachtenregeling. Wij hanteren een brede en laagdrempelige definitie van een klacht. Niet alleen verzoeken waarin het woord klacht wordt gebruikt, worden opgepakt als klacht. Ook uitingen van ongenoegen zijn signalen die wij als klacht behandelen.

2.2 Externe procedure

Als de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van een klacht, kan hij de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

3. De interne procedure

Voor het indienen van een klacht is het belangrijk dat er een laagdrempelige toegang is en dat de burger niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Want juist ook de verzoekers uit de meer kwetsbare doelgroepen moeten hun stem kunnen laten horen.

Klachten kunnen door verzoekers telefonisch, schriftelijk per post, via een digitaal klachtenformulier op de gemeentelijke website of via de mail bij de gemeente worden ingediend. Klachten die binnenkomen gaan direct door naar de klachtencoördinator en die stuurt een ontvangstbevestiging naar de klager met daarin een uitleg over de procedure. Vervolgens wordt de klacht aan de leidinggevende van degene tot wie de klacht zich richt voorgelegd. Deze leidinggevende is de klachtenbehandelaar.

De leidinggevende bekijkt hoe de klacht het best opgepakt kan worden. Meestal wordt eerst contact gezocht met de klager om te bespreken of de klacht op een informele wijze afgehandeld kan worden.

3.1 informele klachtbehandeling

De gedachte achter de informele aanpak is dat een informele, oplossingsgerichte aanpak sneller gaat en vaker leidt tot tevredenheid bij de klager. Er wordt mondeling contact gezocht met de klager. Afhankelijk van

de klacht krijgt de klager uitleg en informatie, worden fouten hersteld of als dat mogelijk is toezeggingen nagekomen. Als de klager gelijk heeft wordt excuses aangeboden. Als de klager tevreden is dan is de klacht hiermee afgedaan.

3.2 formele klachtbehandeling

Wanneer de informele aanpak geen oplossing biedt dan wordt de formele procedure gevolgd. De klachtbehandelaar zorgt voor hoor en wederhoor. Dat wil zeggen dat er een klachtgesprek plaats zal vinden. Hierbij zal de klachtbehandelaar zowel de klager als de beklaagde horen. Ook tijdens dit gesprek kan de klacht nog worden opgelost. Als ook dan geen oplossing wordt gevonden dan wordt de klacht formeel afgehandeld door een schriftelijk oordeel op de klacht te nemen. De klager ontvangt dan een brief met daarin gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel en de eventuele conclusies die de klachtenbehandelaar daaraan verbindt.

3.3 termijn

Voor het afhandelen van een klacht staat een termijn van zes weken. Die termijn kan eenmalig worden verlengd met vier weken. Het streven is om klachten zoveel mogelijk binnen de geldende termijn af te handelen. Maar een goede klachtafhandeling gaat altijd boven afdoening binnen de geldende termijn. Een klacht wordt pas afgesloten, zodra een klager heeft aangegeven tevreden te zijn over de afhandeling daarvan of wanneer met een besluit in de formele procedure een einde is gekomen aan de interne klachtenprocedure.

4. Klachtenanalyse en cijfers

Door klachten te analyseren wordt duidelijk op welke vlakken we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Het is belangrijk dat we iedere klacht opvatten als een potentieel verbeterpunt. Klachten zien op gedragingen. Enkele voorbeelden van klachten die we in 2024 hebben ontvangen.



In 2024 zijn er bij de gemeente 66 klachten ingediend die als zodanig geregistreerd zijn. Dat is in vergelijking met 2023 een daling van 6 klachten.

Binnengekomen klachten	2024	2023	2022	2021	2020	2019
	66	72	87	57	57	39

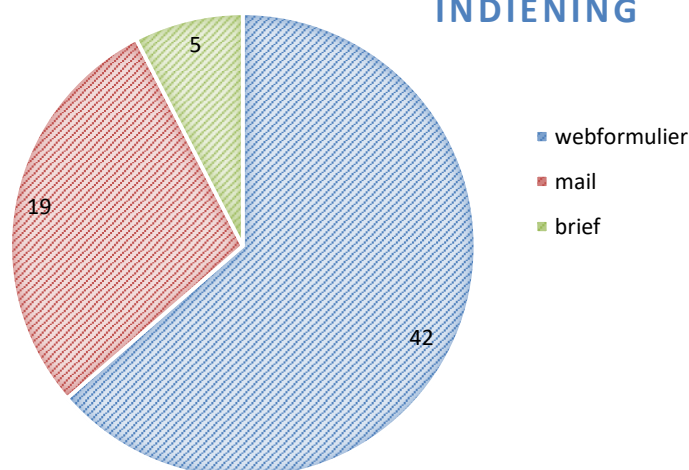
4.1 Ombudsman

Daarnaast blijkt uit het jaarverslag van de Nationale Ombudsman dat de Nationale Ombudsman nog 11 verzoeken heeft ontvangen en afgehandeld voor de gemeente Noardeast-Fryslân in het jaar 2024. Een lichte daling ten opzichte van 2023 toen heeft de Nationale Ombudsman 14 verzoeken behandeld. De verzoeken zijn informeel afgehandeld door de Nationale ombudsman door interventie of door verzoeker te informeren. Voor meer informatie over deze klachten verwijzen we u naar de bijgevoegde bijlage.

4.2 Wijze van indiening

We kunnen constateren dat sinds klachten via een digitaal klachtenformulier op de website kunnen worden ingediend, de burger hier dankbaar gebruik van maakt. Door de indiening van klachten op deze manier te faciliteren, is de drempel om een klacht in te dienen lager geworden. In 2024 is ongeveer twee/derde van de klachten via het webformulier ingediend.

INDIENING



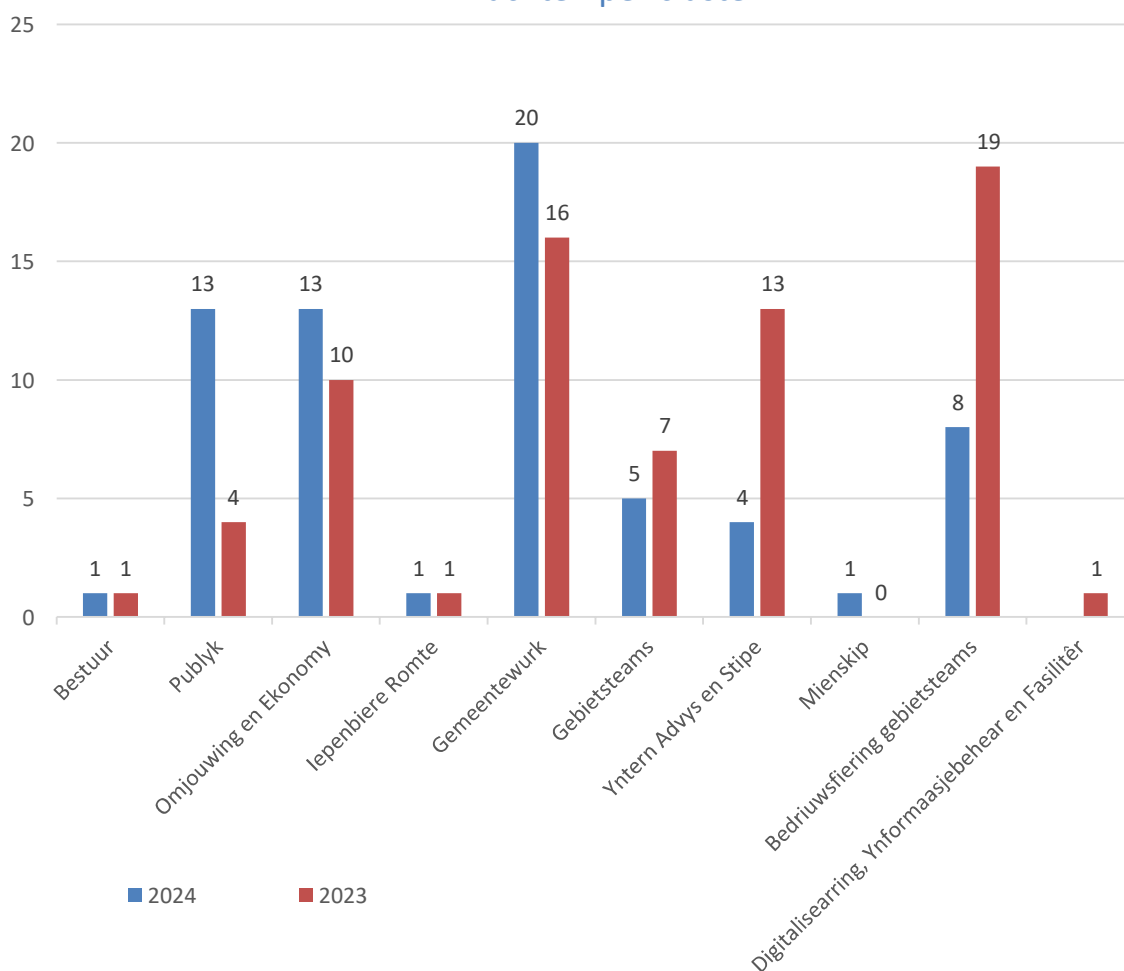
4.3 Klachten op clusterniveau

Net zoals voorgaande jaren heeft het grootste aandeel van de klachten betrekking op het cluster Gemeentewerk. In 2024 is er een lichte stijging wat betreft de klachten voor het cluster Omjouwning en Ekonomy deze klachten gaan dan voornamelijk over handhaving. Daarnaast is er bij het cluster Publyk ten opzichte van het jaar 2023 een toename te zien van het aantal ingediende klachten.

Veruit de meeste klachten gaan over een incorrecte afhandeling, zoals het te laat reageren op aanvragen of dat procedures niet goed zijn verlopen.

Daarnaast zijn er minder klachten binnengekomen over het cluster Bedriuwsfiering gebiedsteams en het cluster Yntern Advys en Stipe. Ook de klachten voor het cluster Gebietsteams laat een lichte daling zien.

klachten per cluster



4.4 Waar gaan klachten over

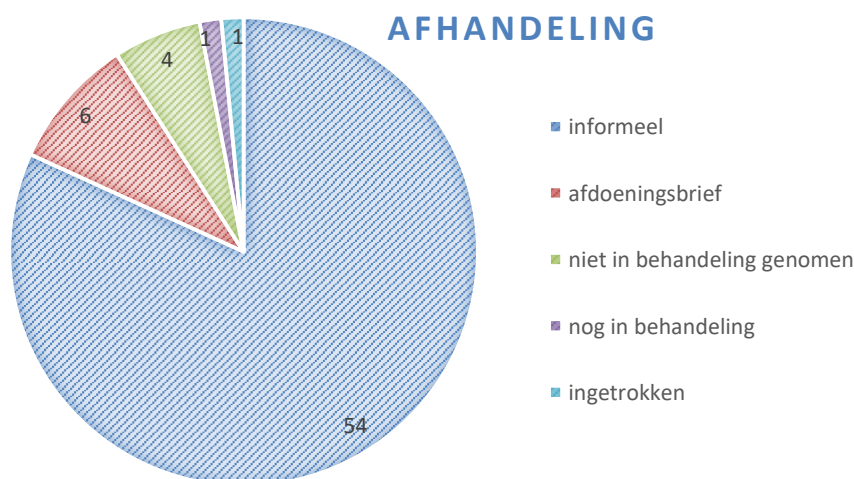
Klachten kunnen onderverdeeld worden in vier hoofdcategorieën:

- **Incorrecte afhandeling:** de klager vindt dat de gemeente iets verkeerd doet, bijvoorbeeld te laat reageert of dat een procedure niet goed is verlopen.
- **Onheuse bejegening:** de klager ervaart het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.
- **Onjuiste informatie:** De klager verwijst naar een gesprek met een medewerker of naar niet-correcte informatie op bijvoorbeeld het internet, in brieven, folders etc..
- **Overig:** klachten die niet duidelijk in een van de bovengenoemde soorten thuishoren.

Cluster	Incorrecte afhandeling	Onheuse bejegening	Onjuiste informatie	Overige
Bedrijfsfiering gebiedsteams	7	1		
Mienskip	1			
Yntern Advys en Stipe	3			1
Gebietsteams	2	3		
Gemeentewurk	14	6		
Iepenbiere Romte	1			
Omjouwing en Ekonomy	7	3	2	1
Publyk	4	5	4	
Bestuur				1

4.5 Wijze van afhandeling

In 2024 zijn de meeste klachten informeel afgehandeld. Vaak volstaat goed luisteren of meer of duidelijkere uitleg. Maar ook kan het volstaan om toe te geven dat we het fout hebben gedaan en/of door een fout te herstellen. Door uitleg, meer informatie en het bieden van praktische oplossingen voelt de klager zich vaak al gehoord en geholpen. Is de klager na het gesprek tevreden dan wordt de zaak gesloten. Is een klager niet tevreden met het mondeling of informeel afdoen van de klacht, dan wordt de klacht met een afdoeningsbrief afgehandeld. In 1 zaak is er een hoorzitting gehouden door de klachtencommissie.



- 4 zaken zijn niet in behandeling genomen, de reden daarvan is:
 - o klacht over een vergunning van een andere gemeente: de klacht is doorgestuurd;
 - o klacht is een herhaalde klacht waarover in een voortraject al meerdere keren ingegaan is op de klacht;
 - o klager heeft geen adresgegevens aangeleverd en reageert niet op mails;
 - o klacht over een andere organisatie.
- 6 zaken zijn met een afdoeningsbrief afgehandeld. In 2024 is er 1 hoorzitting gehouden door de klachtencommissie die adviseerde deze klacht gegrond te verklaren.

2024	Afdoeningsbrief	Hoorzitting
Klacht niet terecht	2	0
Klacht (deels) terecht	4	1

5. Aanbevelingen

In onze Besturings- en organisatiefilosofie wordt richting gegeven aan de wijze waarop onze gemeente het werk wil doen. We willen een lerende en zichzelf door ontwikkelende organisatie zijn. Fouten maken mag, met de bedoeling hiervan te leren en hiermee de dienstverlening te verbeteren.

Door klachten te analyseren wordt duidelijk op welke vlakken de dienstverlening om verbetering vraagt. Jaarlijks worden daarom aanbevelingen gegeven in het jaarverslag en gedurende het jaar wordt gewerkt aan verbeterpunten als daarvoor aanleiding en mogelijkheden zijn.

Aanbeveling 1: Meer inzicht en betere registratie van de afhandeling van klachten

Het blijkt dat vaak niet duidelijk is hoe een klacht afgehandeld is en binnen welke tijd. In REX kan het informele traject niet inzichtelijk worden gemaakt. Hierdoor is er geen zicht op of een klacht terecht is, hoe deze is opgelost en wat we van de klacht hebben geleerd. Het is aan te bevelen om de registratie te verbeteren om zo meer inzicht te krijgen en het proces beter te kunnen begeleiden.

Daarnaast is het ook van belang in het kader van de Wet open overheid om hier aandacht aan te besteden zodat we kunnen voldoen aan de toekomstige verplichting de klachtenoordelen te publiceren.

Aanbeveling 2: Verkennen overige uitingen van ongenoegen

Dit jaarverslag gaat over de officieel geregistreerde klachten. Maar ook op andere plekken zullen er uitingen van ongenoegen binnenkomen zoals bij de dorpen- en bedrijvencoördinatoren. Deze worden weliswaar opgepakt maar vaak worden deze uitingen niet als klacht geregistreerd. Voor het lerend effect kan het nuttig zijn om ook deze signalen in beeld te brengen. Aanbevolen wordt te verkennen hoe we hiermee willen omgaan.

Bijlage Overzicht Nationale Ombudsman



Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Noardeast-Fryslân

Beste contactpersoon of klachtbehandelaar,

Bijgaand het overzicht van de klachten, vragen en verzoeken die de Nationale ombudsman in de periode 1 januari 2024 t/m 31 december 2024 over uw organisatie heeft ontvangen en afgedaan.

Naast een cijfermatig overzicht wordt per klacht, vraag of verzoek aangegeven wanneer en op welke wijze deze is ontvangen en afgedaan.

Tevens is een korte omschrijving toegevoegd. In sommige gevallen is die omschrijving beperkt. Bijvoorbeeld omdat er alleen telefonisch contact heeft plaatsgevonden.

Eventuele vragen, opmerkingen of verzoeken naar aanleiding van dit overzicht kunt u richten via dco@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
Directeur klachtbehandeling

Cijfermatig overzicht verzoeken

Ontvangen	10
Behandeld	11
a. Oplossing door interventie	1
b. Bemiddeling of goed gesprek	
c. Onderzoek, waarvan met rapport	
d. Onderzoek, waarvan met brief	
e. Tussentijds opgelost of beëindigd na start onderzoek	
f. Informatie of doorverwijzing	10
g. Tussentijds beëindigd voor start onderzoek	

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Noardeast-Fryslân

Zaaknummer	1863485
Datum ontvangst	13-11-23
Datum afgehandeld	31-01-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	3/3 AFH Klacht over gemeente Noardeast-Fryslân mbt afhandeling schadeclaim
Zaaknummer	1877758
Datum ontvangst	08-12-23
Datum afgehandeld	02-02-24
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Noardeast-Fryslân over handelwijze PGB-aanvraag.
Zaaknummer	1887100
Datum ontvangst	22-12-23
Datum afgehandeld	02-02-24
Wijze indiening	Telefoon
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Noardeast-Fryslân over handelwijze PGB-budget.
Zaaknummer	1915345
Datum ontvangst	10-02-24
Datum afgehandeld	29-03-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Oplossing door interventie
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over Gemeente Noardeast-Fryslân over overlast boom en water

Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Datum: 19-02-2025

Noardeast-Fryslân

Zaaknummer	1937509
Datum ontvangst	13-03-24
Datum afgehandeld	13-03-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Noardeast-Fryslân over klachtafhandeling
Zaaknummer	1993554
Datum ontvangst	31-05-24
Datum afgehandeld	13-06-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over Gemeente Noardeast-Fryslân over overlas
Zaaknummer	2017405
Datum ontvangst	05-07-24
Datum afgehandeld	05-07-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over Gemeente Noardeast-Fryslân over WMO
Zaaknummer	2079709
Datum ontvangst	09-10-24
Datum afgehandeld	09-10-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente NoardEast-Fryslan over scootmobiel via WMO.

Noardeast-Fryslân

Zaaknummer	2084018
Datum ontvangst	15-10-24
Datum afgehandeld	16-12-24
Wijze indiening	Digitaal (elektronisch klacht- of contactformulier, e-mail)
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Leeuwarden over overplaatsing Oekraïner
Zaaknummer	2110483
Datum ontvangst	15-11-24
Datum afgehandeld	27-11-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Noardeast Fryslân over communicatie
Zaaknummer	2123757
Datum ontvangst	03-12-24
Datum afgehandeld	18-12-24
Wijze indiening	Overig
Afdoeningswijze	Informatie of doorverwijzing
Publicatienummer	Onbekend
Omschrijving	Klacht over gemeente Noardeast-Fryslân over vereisten bijzondere bijstand