

Beantwoording vragen Fractie VVD n.a.v. NTI klachten gedragingen d.d. 28-07-2020.

1.

Er is in 2019 een stijging van het aantal klachten van ruim 60% ten opzichte van 2018. Heeft u hier een verklaring voor?

Wij hebben onderzoek gedaan om te achterhalen waardoor het aantal klachten afgelopen jaar zijn gestegen. Er zijn niet echt duidelijke oorzaken te vinden.

In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat ook landelijk het aantal klachten stijgt. Dit blijkt uit de informatie die wij ontvangen van de Nationale ombudsman. Ook hebben wij navraag gedaan bij de Nationale ombudsman naar het aantal klachten in vergelijkbare gemeenten. Deze gegevens zijn niet voorhanden. De ombudsman heeft toegezegd deze informatie (handmatig) uit te zoeken en z.s.m. aan ons toe te sturen.

Uit een benchmark onderzoek van 2017 blijkt het gemiddelde aantal klachten per 1000 inwoners 1 klacht te zijn. Dus daar zitten wij dit jaar boven.

Uit onze analyse blijkt dat er in het verleden meer schommelingen te zien zijn geweest in het aantal klachten per jaar.

Jaar	Aantal klachten	Jaar	Aantal klachten
2003	31	2004	9
2007	22	2008	11
2010	12	2011	6

Ook hebben we de aard van de klachten per jaar vergeleken

AARD VAN DE KLACHTEN	2015	2016	2017	2018	2019	2020 tot augustus
A: Open en duidelijk	3	8	7	6	14	8
• Transparant		2			2	
• Goede informatieverstrekking	3	6	6	3	7	3
• Luisteren naar burger				1	5	3
• Goede motivering			1	2		2
B: Respectvol	9	10	5	7	8	7
• Respecteren van grondrechten						
• Bevorderen actieve deelname						
• Fatsoenlijke bejegening	9	10	5	7	8	7
• Fair Play						
• Evenredigheid						
• Bijzondere zorg						
C. Betrokken en oplossingsgericht	1	3	7	8	15	11
• Maatwerk			3	1	5	3
• Samenwerking					1	
• Coulante opstelling				2	1	
• Voortvarendheid	1	3	4	4	8	8
• De-escalatie				1		
D. Eerlijk en Betrouwbaar	1	3	4	5	3	1
• Integriteit						

AARD VAN DE KLACHTEN	2015	2016	2017	2018	2019	2020 tot augustus
• Betrouwbaarheid			2			
• Onpartijdigheid		1	1	1	2	1
• Redelijkheid						
• Goede voorbereiding						
• Goede organisatie	1		1	4	1	
• Professionaliteit		2				
Totaal	14	24	23	26	40	27

Hieruit concluderen wij

- Klachten over bejegening zijn altijd vrij hoog.
- In 2019 veel klachten over informatieverstrekking (7 klachten dit is hoog t.o.v. 2018: 3 klachten)
- Stijging aantal klachten voortvarendheid in 2019 8 klachten dit is hoog t.o.v. 2018 (4 klachten)

De klachten voortvarendheid hebben betrekking op verschillende teams.

Dit kan veroorzaakt worden door hoge werkdruk en wisseling van personeel.

2.

In 2019 is er, naast de grote stijging van het aantal klachten, ook een stijging van het percentage gegronde klachten. In het jaarverslag van 2018 wordt onder “verbeteren van de dienstverlening” voorbeelden gegeven van wat er geleerd is. Hoe is dit vervolgens in 2019 toegepast?

Hieronder enkele voorbeelden hoe we hiermee zijn omgegaan in 2019:

- Waar sprake is van onduidelijkheid over procedures is uitleg gegeven aan klager over de gevolgde procedure. Ook is er aandacht besteed aan het intern afstemming van procedures. In een enkel geval was er onderling verschil van mening over de te volgen procedure. Ook is het voorgekomen dat de procedures worden aangepast of aangescherpt.
- De signalen over maatwerk oplossingen zijn opgepakt (o.a. aantekeningen gemaakt in een dossier om in de toekomst problemen te voorkomen, aanpassing van een verkeerssituatie, initiatief nemen voor een overleg met buurtbewoners om het probleem op te lossen).
- Klachten over bejegening zijn besproken met de betrokken medewerker.
- In het werkoverleg binnen verschillende teams is regelmatig gesproken over gedrag. Dit met het doel om te spiegelen en van elkaar te leren. Ook is aan de orde geweest de vraag ‘hoe voorkom je klachten’. Daarnaast is aandacht besteed aan het effect dat een klacht heeft op de beklagde medewerker en de rolverdeling tussen klachtbehandelaar, klager en beklagde. Klachtbehandeling blijft een terugkerend onderwerp in werkoverleggen.

3.

Is er al enig inzicht in het aantal klachten over 2020?

Ook in het eerste halfjaar van 2020 hebben we al veel klachten ontvangen 27. Zie overzicht bij vraag 1. In 2020 zijn er 8 klachten over voortvarendheid. De klachten over voortvarendheid proberen we terug te dringen door te kijken hoe onze registratiesystemen ons hierbij behulpzaam kunnen zijn om de voortgang beter te bewaken.

4.

Volgens het Awb, hoofdstuk 9, artikel 12a dient jaarlijks een jaarverslag te worden gepubliceerd, echter het jaarverslag over de klachten van 2018 is van juni 2020. Heeft u hier een verklaring voor?

In verband met andere werkzaamheden en prioritering is dit uitgesteld en gelijktijdig met het jaarverslag van 2019 gepubliceerd.