

JAARVERSLAG KLACHTBEHANDELING 2020

1. Inleiding en wettelijk kader

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft iedereen het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Het gaat hierbij om klachten die betrekking hebben op gedragingen van het bestuursorgaan of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. In de praktijk gaat het niet alleen om klachten die worden ingediend tegen medewerkers van de gemeente Oude IJsselstreek, maar ook om klachten over de werkwijze van onze gemeente. Indien degene die een klacht heeft ingediend het niet eens is met de uitkomst van de interne klachtenbehandeling, dan kan hij een verzoek tot heroverweging indienen bij de Nationale Ombudsman.

2. Organisatie van de klachtbehandeling

Onze gemeente had tot 2016 een lokale klachtenregeling voor het behandelen van klachten. Deze klachtenregeling is ingetrokken omdat hoofdstuk 9 van de Awb grotendeels voorschrijft hoe klachten behandeld dienen te worden. Op verzoek van de klachtencoördinatoren, Sjoerd Jansen en Hanneke Selten, is op 8 december 2020 de klachtenregeling Oude IJsselstreek vastgesteld. Er was behoefte aan vastgelegde werkafspraken op lokaal niveau, onder meer om kaders te bieden over de maatwerk mogelijkheden voor de afhandeling van klachten. Een lokale klachtenregeling geeft houvast en biedt rechtszekerheid en transparantie aan inwoners. Ook verduidelijkt een dergelijke regeling voor alle betrokkenen de processen en de positie van de klachtencoördinator.

3. Verslaglegging

Artikel 9:12a Awb verplicht bestuursorganen tot registratie en publicatie van klachten. Dit artikel verplicht niet tot registratie van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de conclusies die het bestuursorgaan daaraan heeft verbonden. Het doel van de verplichting om klachten te registreren is niet om de klachten letterlijk te publiceren. De publicatie is vormvrij, waarbij rekening wordt gehouden met de privacy van de klager en de beklagde. De publicatievorm kan een jaarverslag zijn, maar ook publicatie op internet is mogelijk. Dit jaar zal wederom een terugblik op de behandeling van klachten worden gepubliceerd op de gemeentepagina in het Oude IJsselstreek Vizier en op de website van gemeente Oude IJsselstreek.

4. Maatschappelijk effect

Een zorgvuldige afhandeling van klachten brengt met zich mee dat onze inwoners zich begrepen en serieus genomen voelen. Onze werkwijze richt zich hier dan ook op. Zo neemt de klachtencoördinator bij alle ingekomen klachten omtrent bejegening zo spoedig mogelijk contact op met de klager. Ook streven we ernaar om klachten zo laagdrempelig mogelijk op te lossen. Dit vergt maatwerk. Door een luisterend oor te bieden kunnen vaak onduidelijkheden worden weggenomen en keert de klager in veel gevallen met een bevredigend gevoel huiswaarts. Hierdoor verplaatsen we ons niet alleen in de positie van de klager, maar wordt ook de legitimiteit van het overheidshandelen vergroot.

5. In 2020 ingediende klachten

In 2020 werden er 37 bejegeningklachten ontvangen. In 2019 waren dit er 30. In 2018 waren dit er 19, in 2017 waren dit er 20.

Daarnaast zijn er in 2020, net als in andere jaren, ook “oneigenlijke” klachten ingediend. Hieronder worden klachten gerekend die in de klachtenprocedure aan de klachtencoördinator zijn voorgelegd, maar in feite een andere weg hadden moeten bewandelen. Hierbij kan gedacht worden aan een eerste melding van overlast door hondenpoep, die normaliter via de meldingenkaart binnenkomt. De meeste oneigenlijke klachten die in 2020 binnen zijn gekomen, gingen over het onderhoud aan het groen. Deze klachten/meldingen zijn ter afhandeling doorgezonden naar team Wijken&Beheer. De situatie wordt uiteraard anders wanneer er niet (tijdig) wordt gereageerd op een melding. In dat geval kan de melding wel als (bejegening)klacht worden aangemerkt.

Een groot gedeelte van de “oneigenlijke klachten” ontstaat omdat inwoners een melding over de openbare ruimte (hondenpoep, loszittende stoeptegels enzovoorts) ten onrechte aanmerken als klacht en vervolgens een klachtenformulier op de website invullen. Met de beheerder van de website van de gemeente is gezocht naar een zo duidelijk mogelijke uitleg over het verschil tussen een melding en een klacht. Dit kan echter niet voorkomen dat deze twee zaken af en toe door elkaar gehaald worden. Met de buitendienst zijn werkafspraken gemaakt over het omzetten en doorboeken van dergelijke meldingen. De oneigenlijke klachten zijn verder niet meegenomen in het jaarverslag.

Onder “oneigenlijke klachten” worden ook klachten gerekend die aan het adres van de gemeente zijn gericht, maar die bij een andere (overheids)instantie thuis horen. Deze klachten zijn dan ook doorgezonden. In 2020 zijn er 3 klachten naar de gemeente verzonden die thuis horen bij een andere (overheids)instantie, zoals de provincie. In 2019 waren dit 5 klachten.

Verder is er een categorie klachten dat ziet op onze beleidskeuzes. Inwoners zijn het soms niet eens met ons beleid en dienen een klacht in zonder dat er sprake is van onheuse bejegening. In de ogen van de inwoner voelt het beleid dan als “onrechtmatig en/of oneerlijk”. Deze “klachten” zijn door de klachtencoördinator samen met de vakinhoudelijke ambtenaar behandeld, waarna een inhoudelijke reactie is gegeven.

Soms is het lastig om onderscheid te maken tussen “eigenlijke” en “oneigenlijke” klachten. Bij twijfel worden deze klachten dan ook altijd ingeboekt als klacht en voorgelegd aan de klachtencoördinator. Daardoor is een zorgvuldige procedure gewaarborgd en belanden de “oneigenlijke” klachten niet tussen wal en schip. Uiteindelijk zijn het immers allemaal kansen om onze dienstverlening te verbeteren.

Tabel 1: onderverdeling van klachten binnen de organisatie:

Organisatie-eenheid:	Aantal:
Frontoffice publieksbalie	3 (2019: 2)
Backoffice burgerzaken	0 (2019: 3)
Beleid (RO en Grondzaken)	1 (2019: 0)
Beleid (EVTM)	4 (2019: 6)
Beleid (Welzijn en Onderwijs)	0 (2019: 1)
Buitendienst/beheer	12 (2019: 7)
Zorgloket/Sociaal Domein	4 (2019: 7)
College van B&W/Raad	0 (2019: 1)
Projectleiders	0 (2019: 0)
Vergunningen	0 (2019: 0)
Handhaving	2 (2019: 2)
Belastingen	6 (2019: 1)
Communicatie	0 (2019: 0)
P&O	0 (2019:0)
AJBZ	0 (2019: 0)
Bijzondere bijstand	3 (voorgaande jaren: 0)
overig	2 (voorgaande jaren: 0)
Totaal	37 (2019: 30)

Toelichting op tabel 1:

- Het totaal ingekomen klachten is in vergelijking met voorgaande jaren gestegen (7 klachten meer dan in 2019). Waar het gemiddelde eerder rond de 20 klachten per jaar lag, zagen we in 2019 en 2020 een stijging naar 30 klachten of meer.
- Bij de Frontoffice/publieksbalie werden 3 klachten ontvangen. De Frontoffice/publieksbalie heeft veel direct contact met inwoners. Het verdient daarom vermeld te worden dat het aantal klachten over de Frontoffice/publieksbalie de afgelopen jaren op gelijk niveau gebleven is; 2 klachten in 2017, 3 in 2018, 2 in 2019 en 3 klachten in 2020. Medewerkers van de Frontoffice Publieksbalie geven aan dat zij in 2020 meer te maken hebben gekregen met agressie aan de telefoon dan in voorgaande jaren. Ook geven zij aan dat zij vaker onderbezet zijn vanwege de pandemie, waardoor de wachttijd en irritatie bij de inwoner oploopt.
- Er is een daling te zien in het aantal klachten dat werd ontvangen binnen het Sociaal Domein. Dit kan wellicht verklaard worden door het gegeven dat wegens de pandemie er minder fysieke contactmomenten met inwoners zijn.
- Team Belastingen ontving in 2020 een zestal klachten. Vier van deze klachten betroffen bejegeningklachten door een specifieke ambtenaar. De teammanager is hiervan op de hoogte gesteld.
- Team Bijzondere Bijstand heeft dit jaar 3 klachten ontvangen. In voorgaande jaren is er nooit over dit team geklaagd. Medewerkers van team Bijzondere Bijstand geven aan onderbezet te zijn en meer werk te hebben dan ze binnen de gestelde termijnen kunnen uitvoeren. Twee van de drie klachten gingen over niet (tijdig) reageren.
- Over de buitendienst zijn in 2020 12 klachten ingediend. In 2019 waren dit 7 klachten. In vrijwel alle gevallen gingen deze klachten over het niet (tijdig) reageren op meldingen en/of het niet (tijdig) nakomen van een afspraak. In vrijwel alle gevallen bleken de meldingen wel ontvangen/in behandeling te zijn, maar schortte het aan (tussentijdse) communicatie richting de inwoner.
- Het team Buitendienst/beheer ontving dit jaar de meeste (12) klachten. Dit is waarschijnlijk te verklaren door het feit dat dit team in de dagelijkse praktijk in verhouding met andere teams vaker in aanraking komen met onze inwoners, waardoor de kans op een klacht vergroot

wordt. Vanwege de pandemie zijn inwoners meer thuis, en hebben hierdoor wellicht meer oog/gelegenheid voor zaken waarover zij een klacht willen indienen.

- Het team EVTMM heeft in 2020 4 klachten ontvangen. In 2019 ontving team EVTMM 6 klachten. Deze klachten waren allemaal gericht op niet terugbellen/ niet reageren op meldingen door team Verkeer. Dit kan verklaard worden door de onderbezetting binnen team Verkeer en de werkdruk die dit met zich meebrengt.

6. Wijze van indienen van klachten

Het indienen van klachten is vormvrij. Het is belangrijk dat inwoners op de door hun gewenste wijze (laagdrempelig) hun klacht kunnen indienen. Klachten kunnen dan ook in persoon, telefonisch, per e-mail, per brief of via het klachtenformulier op de website ingediend worden.

Tabel 2: wijze van indiening van klachten:

Wijze van indienen:	Aantal:
Per brief	2 (2019: 1)
Klachtenformulier (via website gemeente)	29 (2019: 14)
Per e-mail	6 (2019: 9)
In persoon/mondeling	0 (2019: 3)
Telefonisch	0 (2019: 3)
Totaal	37 (2019: 30)

Toelichting op tabel 2:

- Het klachtenformulier op de website van de gemeente werd veruit het vaakst, bij 29 van de 37 klachten, gebruikt om een klacht in te dienen. Dit betreft 78% van het totaal. In 2019 werd 46,6% van de klachten ingediend per klachtenformulier.
- 17% van de klachten werd ingediend per e-mail. De digitale weg, bestaande uit het klachtenformulier en per e-mail, werd in totaal in 95% gekozen om een klacht in te dienen.
- Er zijn in 2020 geen klachten in persoon ingediend. Dit kan verklaard worden door de pandemie en bijbehorende maatregelen. Mensen zijn alleen nog op afspraak welkom in het gemeentehuis, waardoor op inloop een klacht kenbaar maken momenteel niet meer tot de opties behoort.
- In 2020 werden geen klachten telefonisch ingediend. Met het TIC is enkele jaren geleden de werkafpraak gemaakt dat bellers met een klacht, indien mogelijk, direct doorverbonden worden met de klachtencoördinator voor afhandeling. Van deze optie is in 2020 geen gebruik gemaakt.
- In 2020 werden 2 klachten, 5% van het totaal, ingediend per brief. In 2019 was dit 1 klacht. In 2018 werden 7 klachten per brief ingediend.

7. Aard van de klachten en wijze van behandeling

Zoals uit het onder punt 5 opgenomen aantal klachten blijkt, is er in 2020 een hoger aantal klachten ingediend dan in 2019. Kijkend naar het langjarig gemiddelde kunnen we spreken van een buitenproportionele stijging. In november 2020 hebben de klachtencoördinatoren hier een winstwaarschuwing over gegeven richting het management. De stijging kan onder andere verklaard worden door de pandemie. Werkprocessen zijn anders ingericht en mensen brengen meer tijd door in hun leefomgeving. De onderbezetting binnen de teams Verkeer en Bijzondere Bijstand hebben een bijdrage (gezamenlijk 6 klachten) geleverd aan de stijging van het aantal

klachten. Het aantal klachten over de Buitendienst is bijna verdubbeld in 2020. De meeste van deze klachten gaat over niet (tijdig) reageren of het niet (tijdig) nakomen van een afspraak.

Ook in het afgelopen jaar bleek het in een aantal gevallen weer moeilijk te zijn om inhoud en vorm op een goede en bevredigende wijze uit elkaar te houden. In de klachtenprocedure zelf gaat het natuurlijk in eerste instantie om de bejegening van de inwoner. Het gaat de inwoner echter niet alleen om de wijze waarop hij behandeld is, maar ook om het resultaat van een bepaalde handeling; bijvoorbeeld de beslissing op een aanvraag om een beschikking. In het verloop van een procedure blijkt soms dat er aanleiding is om ook inhoudelijk aan de klager tegemoet te komen.

Tabel 3: onderverdeling van klachten naar het soort klacht:

Soort klacht:	Aantal:
Geen reactie gekregen	15 (2019: 8)
Communicatie	4 (2019: 9)
Niet nakomen afspraak	7 (2019: 3)
Onheuse bejegening	8 (2019: 8)
Functioneren ambtenaar	3 (2019: 2)
Overig	0 (2019: 0)
Totaal	37 (2019: 30)

Toelichting op tabel 3:

- 60% van de klachten die in 2020 werden ingediend hadden betrekking op het niet (tijdig) reageren/ het niet (tijdig) nakomen van een afspraak. De meerderheid van deze klachten hebben betrekking op de teams Verkeer en Buitendienst. Team Bijzondere Bijstand heeft 3 klachten over het niet (tijdig) reageren/nakomen afspraken ontvangen. In voorgaande jaren ontvingen zij geen klachten.
- 50% van de klachten aangaande onheuse bejegening hebben betrekking op (een specifieke medewerker van) team Belastingen.
- 22% van de klachten die in 2020 werden ingediend hadden betrekking op onheuse bejegening. De inhoud van de bejegeningklachten is divers; variërend van een weinig empathische/botte houding tot het ongevraagd tutoyeren van inwoners. In 2019 ging 26% van de klachten over onheuse bejegening. Er is dus ondanks het hogere aantal ingediende klachten geen sprake van frequentere onheuse bejegening.
- Klachten over het functioneren van een ambtenaar bleken tijdens behandeling van de klacht in meerdere gevallen eigenlijk klachten over de gehanteerde procedures of over het gevoerde beleid te zijn.

Tabel 4: wijze van afdoening

	Gebeld	Gesprek op ambtelijk/ bestuurlijk niveau	Schriftelijk/ per e-mail gereageerd	Officiële hoorzitting, daarmee afgedaan	Voorgelegd aan BM/ college	Bezoek op locatie
Frontoffice/ publieksbalie	3					
Backoffice Burgerzaken						
Beleid (EVTM)	2		2			
Beleid (RO en grondzaken)			1			

Beleid (Welzijn en Onderwijs)						
Buitendienst/beheer	6	3	3			
Handhaving	1		1			
Zorgloket/Sociaal Domein	1		2	1		
College/raad						
Projectleiders						
Belastingen	3	1	1	1		
AJBZ						
Bijz. bijstand	3					
Overig	2					
Totaal	21 (2019: 9)	4 (2019: 7)	10 (2019: 11)	2 (2019: 0)	0 (2019: 2)	0 (2019: 1)

N.B.: in principe wordt er in alle gevallen gebeld. Hierboven worden dan ook enkel de gevallen vermeld waarbij een telefoontje tevens het eindstation voor de behandeling van een klacht was.

Toelichting op tabel 4:

- In de meeste gevallen volstond een schriftelijke reactie of een telefoongesprek om de klager op een voor hem/haar bevredigende wijze tegemoet te komen zonder tekort te doen aan de rechtspositie. Dit is in overeenstemming met het streven om klachten zo informeel en oplossingsgericht mogelijk te behandelen. Klagers geven vaak aan dat het doel van een klacht niet is om een formeel traject in te gaan, maar om hun ongenoegen kenbaar te maken over de gang van zaken en om alsnog het door hem/haar beoogde doel te bereiken. Als dit lukt, zien klagers vaak geen reden meer om een formele weg te bewandelen. Dit is vooral het geval waar het gaat om de minder complexe klachten, waarbij geen sprake is van onheuse bejegening. Vrijwel alle klachten aan het adres van de Buitendienst vallen in deze categorie
- Eén van de klachten van Sociaal Domein is per brief afgehandeld. Er is gepoogd om een hoorzitting te plannen, maar de procedure is afgebroken omdat de klager niet meer reageerde op e-mails en brieven.
- In 2020 zijn er 2 klachten afgehandeld via officiële hoorzittingen, die uiteraard aan de richtlijnen van het RIVM voldeden. In beide gevallen ging het om klachten waarbij de klager zich weinig empathisch/bot bejegend voelde. In alle andere gevallen bleek een praktische afhandeling (zoals bijvoorbeeld alsnog gebeld worden door de betreffende ambtenaar, of de toezegging de aandacht van een specifieke medewerker nog eens te richten op een verzoek dat al enige tijd ligt) afdoende te zijn. In één geval gaf de klager telefonisch excuses van de betreffende ambtenaar als gewenste afdoening aan. In 2019 werden er geen klachten afgehandeld met een officiële hoorzitting. In 2018 waren dit 4 klachten.
- Eén van de twee klachten die is gecategoriseerd als 'overig' had betrekking op de wijze waarop de klager stukken digitaal moest indienen. Hij vond de mate van inspanning die hij hiervoor moest verrichten onbehoorlijke communicatie vanuit de overheid.

8. Termijn van afdoening

Voor wat betreft het tijdsbeslag van de behandeling van klachten moet worden opgemerkt dat het in enkele gevallen ging om klachten met een gecompliceerd karakter en dat de behandeling van deze klachten dan ook de nodige tijd in beslag heeft genomen.

Tabel 5: onderverdeling van klachten naar afdoeningstermijn

Termijn afdoening:	Aantal klachten:
0 – 10 dagen	18 (2019: 19)
10 – 20 dagen	10 (2019: 7)
20 – 30 dagen	7 (2019: 3)
30 – 40 dagen	2 (2019: 1)
Meer dan 40 dagen	0 (2019: 3)

Toelichting op tabel 5:

- Voor wat betreft de termijn van afdoening van klachten kan worden opgemerkt dat alle klachten in 2020, evenals in 2019, zijn afgedaan binnen de in de Awb gestelde termijn van 6 weken. Deze termijn kan worden verdaagd met ten hoogste 4 weken. Verder uitstel is alleen mogelijk als de klager daarmee instemt. Van deze mogelijkheid is in 2020 geen gebruik gemaakt.
- 48% van de klachten die in 2020 werden ingediend, werd binnen 10 dagen afgehandeld. Dit betreft de minder complexe klachten, zoals niet (tijdig) reageren op een verzoek, waarbij klager aangeeft geen prijs te stellen op formele afhandeling, maar slechts op korte termijn contact willen met de betreffende ambtenaar. In 5 gevallen is een klacht op de dag van ontvangst afgehandeld.
- 75% van de klachten die in 2020 werden ingediend, zijn binnen 20 dagen afgehandeld.
- Er waren in 2020 geen klachten die meer dan 40 dagen in behandeling zijn geweest. In 2019 waren dit 3 klachten.
- In een aantal gevallen liep de behandeling van een klacht vertraging op wegens onbeschikbaarheid/onbereikbaarheid van de klager.
- In een aantal gevallen liep de behandeling van een klacht vertraging op omdat er input geleverd moest worden door medewerkers die wegens onderbezetting/ andere taken met hogere prioriteit niet in de gelegenheid waren om deze input op korte termijn te kunnen leveren.

9. Externe klachtbehandeling

De interne klachtenprocedure is primair gericht op verbetering van de verhouding tussen burger en bestuur (sorgaan). Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst van de interne klachtenbehandeling, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Het voorhanden hebben van een externe klachtvoorziening is vanaf 1 januari 2006 een wettelijke verplichting door de invoering van de Wet extern klachtrecht.

Het bureau van de Nationale Ombudsman verstrekt over elk kalenderjaar een overzicht van de verzoekschriften die in dat betreffende jaar aan de Nationale Ombudsman zijn voorgelegd.

Per 1 januari 2020 waren er 3 verzoekschriften in behandeling bij de Nationale Ombudsman. Op 1 januari 2019 betrof dit ook 3 verzoekschriften. In 2020 zijn er 8 verzoekschriften bij de Nationale Ombudsman ingediend. In 2019 betrof dit 20 verzoekschriften. In totaal zijn er door de Nationale Ombudsman dus 11 verzoekschriften behandeld in 2020. Van die 11 verzoekschriften, zijn er 10 verzoekschriften afgedaan zonder onderzoek, rapportage en/of bemiddeling. Dat komt neer op 91%. De Nationale Ombudsman heeft in geen van deze 10 gevallen aanleiding gezien om een onderzoek in te stellen. In één geval heeft de Nationale Ombudsman wel aanleiding gezien om een onderzoek in te stellen. Dit betreft een klacht betreffende een casus uit 2018 die al geruime tijd bij de Nationale Ombudsman in behandeling is. Over deze zaak is nog steeds geen uitsluitel gegeven.

Het aantal zaken dat bij de Nationale Ombudsman werd aangedragen is, ondanks de stijging in het aantal door de gemeente ontvangen klachten, fors afgenomen.

Er zijn in 2020 alleen digitale en telefonische contactmomenten geweest tussen de klachtencoördinatoren en de Nationale Ombudsman voor het uitwisselen van informatie met betrekking tot klachten/ de klachtenprocedure. Normaliter organiseert de Nationale Ombudsman jaarlijks een bijeenkomst voor het vergroten van kennis en/of vaardigheden van klachtencoördinatoren, maar door de coronamaatregelen was dit in 2020 niet mogelijk.

10. Conclusies en aanbevelingen

Het is lastig om aan te geven in hoeveel gevallen een klacht gegrond, dan wel ongegrond was. Immers, het gaat vaak om de beleving van mensen en in veel gevallen is er sprake van een miscommunicatie. Ook hebben veel mensen bij het indienen van hun klacht aangegeven dat zij niet op zoek zijn naar een formeel traject en bijbehorende (on)gegrondverklaring, maar naar een praktische, passende oplossing voor hun klacht. Belangrijker is om zo spoedig mogelijk de kern van de klacht te achterhalen en de klacht indien mogelijk op te lossen. De vraag of een klacht wel of niet gegrond is, komt dan veelal niet aan bod. Van de twee klachtenprocedures die in 2020 tot een formele hoorzitting hebben geleid, is er bij één van de twee klachten sprake van een grondverklaring. In het andere geval was er sprake van een gedeeltelijke grondverklaring. Met andere woorden: er wordt oplossingsgericht gewerkt.

Zoals ook in eerdere jaarverslagen is geconstateerd, zal over de wijze waarop de gemeente diensten verleent aan haar inwoners en over het niveau van deze dienstverlening altijd wel enige onvrede blijven bestaan. Dit neemt echter niet weg dat de gemeente voortdurend alert dient te zijn op verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Klachten van burgers kunnen in dit verband concrete en bruikbare informatie opleveren waarvan de gemeentelijke organisatie kan leren. Zeker in een tijd waarin werkprocessen anders worden ingericht en de samenleving als geheel op een andere manier functioneert zijn klachten een behulpzaam middel om oog te blijven houden voor waar de dienstverlening verbeterd zou kunnen worden.

Er zijn drie zaken die vanuit de klachtencoördinatoren aanbevolen worden voor het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening:

- Het met de buitendienst bespreken wat het belang is van tijdig reageren op meldingen. Ook als er nog geen vorderingen te melden zijn kan het meerwaarde hebben om inwoners te laten weten dat hun melding ontvangen en onder de aandacht is. Over communicatie richting inwoners door team Buitendienst is in het jaarverslag klachten van 2019 ook een aanbeveling gedaan.
- De onderbezetting bij team Verkeer en team Bijzondere Bijstand heeft als resultaat dat er klachten werden ingediend over het niet tijdig reageren op meldingen. Voordat er sprake was van onderbezetting, werd er niet tot nauwelijks over deze teams geklaagd. Over de bezetting binnen team Verkeer is in het jaarverslag van 2019 ook een aanbeveling gedaan.
- Binnen het team Belastingen bij de betreffende medewerker aandacht vragen voor de wijze van bejegening. Hierover is reeds contact gelegd met –en actie ondernomen door- de teammanager.

De klachtencoördinatoren van de gemeente Oude IJsselstreek,
Sjoerd Jansen en Hanneke Selten