Jaarverslag afhandeling klachten 2018

1. Inleiding

Op basis van artikel 8 van de Klachtenregeling Wetterskip Fryslân rapporteert de klachtencoördinator jaarlijks aan het dagelijks bestuur over de bij het Wetterskip binnengekomen en afgehandelde klachten.

Ook wordt in dit verslag voor het eerst gerapporteerd over klachten die ingediend zijn op basis van de Klachtenregeling Aanbesteden. Het betreft hier klachten gericht tegen vermeende fouten tijdens aanbestedingsprocedures die Wetterskip Fryslân doorloopt als Aanbestedende dienst.

2. Aantal binnengekomen klachten

Het aantal binnengekomen klachten is in 2018 gestegen naar 13, ten opzichte van de 11 klachten in 2017.
Ook is 1 klacht ingediend tegen een gehouden aanbestedingsprocedure.

3. Overzicht ingediende klachten 2018

Van de 13 klachten:

a. is 1 klacht gegrond verklaard. Klager vond dat hij onvoldoende antwoord kreeg op door hem gestelde vragen, wat na onderzoek het geval bleek te zijn.
b. is 1 klacht doorverwezen naar het Openbaar Ministerie - OM (Functioneel parket). De klacht had namelijk betrekking op gedragingen die plaatsvonden tijdens de uitoefening in functie als Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA). Conform regelgeving vindt behandeling van die klachten plaats door het OM.
c. is 1 klacht niet in behandeling genomen. De klacht had namelijk betrekking op gedragingen die hadden plaatsgevonden langer dan 1 jaar voor indiening klacht. Ook betrof het gedragingen waar op een eerder moment rechtsbescherming voor open heeft gestaan.
d. zijn 10 klachten na bemiddeling door de klachtencoördinator, ambtelijk afgewikkeld, tot tevredenheid van de klager.

   Het ging bij deze klachten over:

   i. irritatie dat er te lang gewacht moest worden op een reactie c.q. antwoord van het Wetterskip
   (4 maal);
   ii. het gedrag van medewerkers: boze reactie, parkeer- en rijgedrag (3 maal);
   iii. ongenoegen over een al afgesloten koopovereenkomst voor grond en ontevredenheid over het niet kunnen verstrekken van documenten naar aanleiding van een WOB-verzoek (1 maal);
   iv. afsluiting van een hek op de zeedijk door een pachter van het Wetterskip (1 maal);
   v. algemene klacht over illegale lozingen door de pleziervaart (1 maal).

De Nationale Ombudsman (NO) heeft ons geïnformeerd over 5 klachten die bij hem waren binnengekomen.
Deze klachten zijn door de NO doorgezonden aan het Wetterskip en waar nodig heeft overleg plaatsgevonden met de NO. Het betrof 2 klachten die door het Noordelijk belastingkantoor (NBK) moesten worden behandeld en 3 klachten vermeld onder 3.d, namelijk: i, iii en iv. Over de afdoening van deze klachten is gerapporteerd aan de Nationale Ombudsman. De afhandeling van de klachten heeft geen aanleiding gegeven om de klacht alsnog voor te leggen aan de NO.

De klacht ingediend op basis van de Klachtenregeling Aanbesteden was gericht tegen een door het Wetterkip gestelde eis aan een te leveren product. In een inhoudelijke reactie is vervolgens uitleg gegeven over waarom het Wetterskip de betreffende eis had gesteld. Deze reactie heeft voor klager geen aanleiding gegeven om zijn klacht voor te leggen aan de Commissie voor Aanbestedingsexperts.

4. Conclusie

Net als vorige jaren wordt geconcludeerd dat het aantal ontvangen klachten niet groot is, afgezet tegen het (grote) aantal contactmomenten tussen burgers en medewerkers van het Wetterskip.

Er mag dan ook geoordeeld worden dat de dienstverlening van het Wetterskip zodanig positief is dat dit niet of nauwelijks aanleiding geeft tot het indienen van klachten. Het is wel vervelend dat 4 klachten betrekking hadden op het niet tijdig, adequaat reageren op vragen die burgers aan het Wetterskip hebben gesteld. Dit kan overigens ook gezegd worden van de 3 klachten waar ambtenaren verweten werd dat ze boos reageerden of dat het rij- of parkeergedrag als onprettig werd ervaren.

Ondanks het kleine aantal klachten blijft aandacht voor bejegening, adequaat en zorgvuldig werken naar de Friese en Groningse burger toe belangrijk. Bovendien is belangrijk om lessen te trekken uit ingediende klachten en als daar aanleiding voor is, werkprocessen en onderlinge communicatie te verbeteren.
Het verslag is dan ook dit jaar weer voorgelegd aan het Management van het Wetterskip.

Leeuwarden, 4 februari 2019,

Anko Greidanus, klachtencoördinator Wetterskip Fryslân.