

Klachtenjaarverslag 2024

Inleiding

De gemeente Bloemendaal heeft jaarlijks veel contact met haar inwoners, ondernemers en andere organisaties. Soms gaat er in deze contacten iets niet goed en dient iemand een klacht in om zijn onvrede te uiten over de wijze waarop hij, of een ander, is behandeld.

De behandeling van klachten is geen doel op zich. Het is een middel om de burger (op weg) te helpen. Daarnaast levert een klacht vaak ook concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoek van de klachten heeft een belangrijk leereffect.

Bestuursorganen zijn wettelijk verplicht zorg te dragen voor de registratie van de bij hen ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten moeten ook jaarlijks worden gepubliceerd¹. De publicatie is vormvrij. Gemeente Bloemendaal heeft ervoor gekozen dit in de vorm van een klachtenjaarverslag te doen. Op de gemeentelijke website staat een link naar het jaarverslag.

Hieronder vindt u informatie over de in 2024 ingediende klachten.

Het jaarverslag gaat over klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)

Dat betekent dat het over klachten gaat die zijn gericht op gedragingen van ambtenaren of bestuurders, oftewel bejegeningssklachten. Een toezegging wordt bijvoorbeeld niet nagekomen, een vraag of een melding niet beantwoord, of iemand wordt onfatsoenlijk te woord gestaan.

In de wet is geen definitie van het begrip 'klacht' opgenomen. Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. Het moet gaan om gedragingen van personen, die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de bestuursorganen van de gemeente Bloemendaal. Dat zijn bijvoorbeeld ambtenaren en ook wethouders. Deze gedragingen kunnen worden aangemerkt als gedragingen van het bestuursorgaan. Gedragingen kunnen handelingen zijn, maar ook een nalaten.

Klachten die geen klacht zijn in de zin van de Awb, zijn niet in dit verslag opgenomen

Dat zijn bijvoorbeeld meldingen met betrekking tot de openbare ruimte of klachten over de openbare orde en veiligheid. In deze gevallen gaat het niet over gedragingen. Ook vallen algemene klachten en wensen over beleid dan wel beleidsuitvoering buiten het bereik van hoofdstuk 9 van de Awb, omdat het niet gaat om een 'bepaalde aangelegenheid'. Ook integriteitsmeldingen zijn niet in dit jaarverslag opgenomen. Deze worden opgenomen in het jaarverslag integriteit.

De regels over klachtbehandeling staan in hoofdstuk 9 van de Awb

In dit hoofdstuk is beschreven hoe een klacht kan worden ingediend, op welke wijze een klacht wordt behandeld en in welke gevallen het bestuursorgaan niet verplicht is een klacht te behandelen. Dit is onder meer het geval als de klacht ziet op een besluit waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld, of als het voorval waarover wordt geklaagd langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Verder is voorgeschreven dat het bestuursorgaan de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hoort. Ook wordt de termijn genoemd waarbinnen een klacht moet zijn afgehandeld, evenals de

¹ Artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht

verplichting om de klager schriftelijk en gemotiveerd van de bevindingen en conclusies op de hoogte te brengen.

De klachtencoördinator bewaakt het proces van klachtbehandeling

Binnen de gemeente Bloemendaal is een klachtencoördinator aangesteld. Deze registreert de klacht en beoordeelt of daadwerkelijk sprake is van een klacht in de zin van de Awb. Daarna wordt de klacht toegewezen aan de klachtbehandelaar. Dat moet volgens de Awb iemand anders zijn dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. De klachtencoördinator adviseert de klachtbehandelaar indien nodig en monitort of de klacht binnen de wettelijke termijn wordt afgehandeld. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de indiener. Daarbij wordt ook informatie verstrekt over de manier waarop en de termijn waarbinnen de klacht behandeld wordt.

Eerst wordt geprobeerd de klacht op informele wijze te behandelen

De klachtbehandelaar neemt daarom zo snel mogelijk telefonisch contact op met de klager om te horen wat er aan de hand is en tot een oplossing te komen. Soms is het geven van een toelichting of het aanbieden van excuses voldoende. Als deze informele aanpak leidt tot tevredenheid van de klager, is de klachtprocedure beëindigd. Stemt klager niet in met de informele behandeling, of als klager er niet tevreden over is, dan wordt de klacht op formele wijze behandeld. Bij deze formele klachtbehandeling wordt klager uitgenodigd voor een (hoor)gesprek en vindt verder onderzoek plaats. Na afronding van het onderzoek ontvangt klager schriftelijk bericht over de uitkomst daarvan, en of de klacht gegrond, ongegrond of niet ontvankelijk is. Wanneer de klager het niet eens is met de wijze waarop de gemeente de klacht heeft afgedaan, dan kan hij/zij zich wenden tot de Nationale ombudsman.

In 2024 zijn er 25 bejegeningklachten ingediend

In totaal zijn er 36 klachten binnengekomen. Daarvan waren er 11 geen bejegeningklacht. Deze gingen bijvoorbeeld over de afsluiting van de fietsersbrug over de Leidsevaart in Bennebroek, de herinrichting van de Bloemendaalseweg in Overveen (nabij het spoor) of over een te smal geworden stoep in Vogelenzang omdat buurtbewoners er plantenpotten op plaatsten. Ook over deze 'klachten' is vanzelfsprekend contact opgenomen met de indieners, of is schriftelijk uitleg over de situatie gegeven. Omdat deze klachten geen persoonlijke gedraging van een gemeentelijk medewerker betroffen, maken deze klachten geen deel uit van dit jaarverslag.

In 2023 waren er 14 bejegeningklachten ingediend, en in 2022 18. Het aantal ingediende klachten is in 2024 dus toegenomen ten opzichte van de voorgaande twee jaar.

Van de 25 ingediende klachten zijn er 3 ingetrokken en dus 22 afgehandeld. Van deze 22 afgehandelde klachten zijn 6 klachten via de formele route behandeld en 14 klachten informeel afgehandeld. 1 klager heeft nergens meer op gereageerd. 1 klacht staat nog open.

Onderaan dit verslag staat een overzicht van de ingediende klachten.

Het leereffect van de onderzochte klachten

In het klachtenoverzicht (pag. 4-6) staat vermeld welke maatregelen eventueel zijn getroffen om herhaling van een situatie te voorkomen en/of die te verbeteren. Zo blijkt meermaals over de bereikbaarheid van een team te zijn geklaagd, respectievelijk over het niet reageren op een melding openbare ruimte. De gemeentesecretaris heeft in een bijeenkomst in 2024 een gemeentebrede oproep gedaan ervoor te zorgen dat een team of medewerker goed telefonisch bereikbaar is. Is iemand niet in de gelegenheid op te nemen, dan moet terugbellen onverwijld daarna gebeuren. Ook in werkoverleggen met de teams is herhaaldelijk aangedrongen op een correcte en spoedige beantwoording van meldingen, vragen en/of telefoontjes.

In 2024 hebben 12 personen zich tot de Nationale ombudsman gewend

Wanneer een klager het niet eens is met de wijze waarop de gemeente een klacht heeft afgehandeld, kan de klager de Nationale ombudsman vragen onderzoek te doen naar de manier waarop de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. De Nationale ombudsman beoordeelt dan of het bestuursorgaan zich in die aangelegenheid onbehoorlijk heeft gedragen.

De Nationale ombudsman verstrekt de gemeente jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van alle klachten, vragen en verzoeken die betrekking hebben op de gemeente Bloemendaal. Dit overzicht is opgenomen als bijlage bij dit jaarverslag. Uit de bijlage blijkt dat er in 10 van de 12 ontvangen klachten informatie is verstrekt of een doorverwijzing heeft plaatsgevonden. In 2 gevallen is een onderzoek gestart. Hierover heeft de gemeente nog geen inhoudelijk bericht van de Ombudsman ontvangen.

Tenslotte: uitkomsten rekenkameronderzoek naar klachtbehandeling

Niet onvermeld mag blijven dat de rekenkamer van Bloemendaal in 2023 heeft meegedaan met het zogenoemde DoeMee-onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK) naar klachtbehandeling. De uitkomsten van dit onderzoek zijn eind februari 2024 aan de gemeenteraad voorgelegd.

Centrale onderzoeksvraag van de rekenkamer was: hoe is klachtbehandeling binnen de gemeente Bloemendaal georganiseerd en hoe wordt hierover aan de gemeenteraad gerapporteerd?

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Twynstra Gudde. Op basis van de onderzoeksresultaten constateerde de rekenkamer dat de gemeente over voorzieningen beschikt voor de ontvangst, registratie en het naar het juiste organisatieonderdeel doorverwijzen van klachten. De rekenkamer constateerde ook dat Bloemendaal een aantal aspecten omtrent klachtbehandeling niet heeft geformaliseerd, waar dat bij het merendeel van de andere onderzochte gemeenten wel het geval is. De rekenkamer beval daarom aan de aanbevelingen van onderzoeksbureau Twynstra Gudde, voor zover deze betrekking hebben op Bloemendaal, op hun wenselijkheid voor toepassing op Bloemendaal te beoordelen en prioriteren.

In de vergadering van 26 september 2024 heeft de raad besloten het college op te dragen de aanbevelingen die voortvloeiden uit het onderzoek te beoordelen op hun wenselijkheid voor toepassing op de gemeente en prioriteren, en de raad hierover regulier in de jaarstukken te rapporteren.

In de daaropvolgende maanden is het ambtelijk apparaat hiermee aan het werk gegaan. Zo zijn de aanbevelingen van Twynstra Gudde beoordeeld en geprioriteerd op hun wenselijkheid om in Bloemendaal toe te passen. Dit heeft geresulteerd in een klachtbehandelingsprotocol, waarin de aanbevelingen zoveel mogelijk zijn verwerkt. Dit protocol is momenteel een conceptversie. Het streven is erop gericht het college de definitieve versie van het klachtbehandelingsprotocol voor het zomerreces van 2025 te laten vaststellen. Daarna wordt het gepubliceerd en op de gemeentelijke website geplaatst, zodat het kenbaar is voor de inwoners van Bloemendaal. Ook intern wordt het protocol uiteraard onder de aandacht gebracht en zal worden aangedrongen op naleving ervan.

Overzicht klachten 2024

Onderwerp klacht	Formeel / informeel	Binnen wettelijke termijn?	Eindoordeel gegrond / ongeground	Toelichting / maatregelen
Wmo: niet reageren op brieven	informeel + ingetrokken	ja		gesprek met burgemeester en Wmo- consulent
Groen & Reiniging: bejegening door bestuurder ophaalauto plastic afval	informeel	ja		medewerker aangesproken op gedrag + klager excuses aangeboden
OTH: niet reageren op verzoek vooroverleg	informeel	ja		klacht bleek middel om in gesprek te komen; overleg heeft plaatsgevonden
IASZ: te late betaling SMI	formeel	ja	gegrond	correcties in systeem doorgevoerd
Burgerzaken: klacht tegen parkeerboetes	informeel + ingetrokken	ja		Telefoongesprek gevoerd, daarna klacht ingetrokken
Weg & Water: klacht mbt niet beantwoorden melding	formeel	ja	gegrond	medewerker gevraagd meldingen ook schriftelijk af te handelen
GBKZ: klacht over niet afhandelen vorige klacht				
OTH: klacht over niet verstrekken van informatie over omgevingsverg.	formeel	ja	ongeground	info was wel degelijk verstrekt
Wmo: klacht over handelwijze / samenwerking met Brederode	formeel	ja	gegrond met excuses	
OTH: klacht bereikbaarheid medewerker/geen contact	informeel + ingetrokken	ja		prioritering door toezichthouder; alsnog adequaat op gereageerd en opgelost
Groen & Reiniging: klacht over niet afhandelen melding openbare ruimte	informeel	ja		Telefoongesprek gevoerd en alsnog opgelost
Groen & Reiniging: klacht over niet bereikbaar zijn	informeel	ja		beeld wordt herkend en onderkend; GS opgeroepen tot verbetering bereikbaarheid

Burgerzaken: klacht over niet ontvangen stempassen + bejegening door voorzitter Stembureau	informeel	ja		uitleg gegeven en navraag gedaan
Burgerzaken: 3 kwartier telef. in de wacht staan	informeel	ja		klacht klopte ivm langdurige storing telefoonapplicatie; verontschuldigen gemaakt.
OTH: onbereikbaar zijn van een afdeling			klager niet meer bereikbaar	
Groen& Reiniging: schade aan elektr.kabel door grasmaaien door aannemer	informeel	ja		niet bekend dat t.p. een kabel vd particulier lag; schademelding doorgegeven
Weg & Water: niet nakomen (vermeende) toezegging mbt verbreden stoep Bloemendaalseweg	formeel	ja	ongegrond	geen sprake van een toezegging
Burgerzaken: onbereikbaar zijn van een afdeling	informeel	ja		telefoongesprek gevoerd; intern aandacht gevraagd voor bereikbaarheid
Burgerzaken: bejegening door een medewerker	informeel	ja		elefoongesprek gevoerd en uitleg gegeven
IASZ: gedwongen tot (onbetaalde) werkstage	informeel	ja		stageplaats naar tevredenheid veranderd
Sociaal Domein: onrespectvolle behandeling/communicatie, onrechtmatige waarschuwingsbrieven en onzekerheid over huisvesting	formeel	ja	deels gegrond, deels ongegrond	Klacht deels terecht mbt communicatie en waarschuwingsbrieven, onterecht mbt onzekerheid huisvesting
OTH: verzoek realisatie traplift	informeel	ja		overleg en bezoek brandweer t.p.
Handhaving: uitblijven handhaving bij overlast door filmopnames op particulier terrein bureu	informeel	ja		handhaving door boa's niet mogelijk want particulier terrein; geen omgevingsvergunning vereist. Gebeld, voicemail ingesproken en gemaild

Weg & Water: onbegrip van gemeentemedewerker mbt overlast wegwerkzaamheden	informeel	nee		informeel gesprek gevoerd
Weg & Water: uitblijven reactie op schade aan auto + aansprakelijkstelling	Informeel + excuses	Nee		Excuses aangeboden voor late reactie en doorverwezen naar verzekeraar aannemer