



Jaarverslag klachten 2023

Jaarverslag klachten 2023

1. Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor dat schriftelijke klachten worden geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd. Met dit jaarverslag wordt aan deze eis tegemoet gekomen. Dit verslag bevat de in 2023 ontvangen klachten tegen gedragingen van ambtenaren en bestuurders die volgens de interne klachtprocedure zijn behandeld. De interne klachtprocedure is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Awb en de Klachtregeling Bergen (L) 18 juli 2013. De resultaten van de klachtbehandeling worden in een meerjarenperspectief geplaatst.

2. Procedure

2.1 *Procedure algemeen*

De klachtprocedure kent een:

- interne procedure binnen de organisatie
- externe procedure bij de Nationale Ombudsman

2.2 *Interne procedure (behandeling in eerste instantie)*

Klager kan zijn klacht tot maximaal één jaar na de dag waarop de gedraging heeft plaats gevonden indienen. De secretaris is, bij klachten tegen medewerkers, klachtbehandelaar. Er is een (plaatsvervangend) klachtcoördinator die het proces begeleidt.

De klachtcoördinator neemt zo spoedig mogelijk informeel contact op met de klager om te proberen tot een oplossing van de klacht te komen (informele klachtafhandeling).

Als geen oplossing wordt bereikt, wordt het formele traject van de klachtbehandeling gestart. De secretaris (en de klachtcoördinator) hebben een gesprek met zowel klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft (zie klachtenregeling Bergen (L) 18 juli 2013). Er wordt een rapportage met de bevindingen van het onderzoek (eventueel met aanbevelingen) naar de klacht, aan het college voorgelegd. In een brief stelt het college klager en de medewerker over wie wordt geklaagd in kennis van hun oordeel over de klacht en de eventuele consequenties die zij daaraan verbindt. Daarmee is de interne klachtprocedure beëindigd.

Ziet de klacht op de secretaris, (een lid van) het college of de gemeenteraad dan worden betrokkene(n) door een (ander) lid van het college of de voorzitter van de gemeenteraad gehoord. De Klachtregeling geeft aan wie in welke situatie klachtbehandelaar is.

Uitgangspunt bij de behandeling van klachten is de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Daarin is de essentie van behoorlijk overheidsoptreden samengevat in vier onderdelen: (1) open en duidelijk; (2) respectvol; (3) betrokken en oplossingsgericht en (4) eerlijk en betrouwbaar.

Op grond van de Awb moet de interne klachtenprocedure binnen zes weken zijn afgerond. Deze termijn kan worden verlengd met vier weken. Verder uitstel is alleen mogelijk wanneer klager daarmee schriftelijk instemt.

2.3 *Externe procedure (behandeling in tweede instantie)*

Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht via de interne procedure, kan hij de (afhandeling van zijn) klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman. Dat moet binnen een jaar nadat de klacht is afgehandeld. Ook de Nationale Ombudsman probeert in eerste instantie om de klacht informeel af te handelen door met klager in gesprek te gaan en in overleg en met instemming van beide partijen alsnog tot een voor klager bevredigende oplossing te komen.

Lukt het niet om op deze wijze tot een oplossing te komen, dan volgt de formele procedure. De Nationale Ombudsman stelt vervolgens zijn rapport van bevindingen op, waarin hij een oordeel geeft over de afhandeling van de klacht. Ook kan de Nationale Ombudsman aanbevelingen doen voor de toekomst.

3. Behandelde klachten

3.1 Aantal klachten

In 2023 zijn in totaal 20 klachten ingediend. In 2023 is, in vergelijking met het jaar daarvoor een duidelijke toename van het aantal klachten waarneembaar van ca. 57% (13 klachten in 2022) / 150% (8 klachten in 2022) (zie ook voetnoot 2).

Het aantal ingediende klachten is sinds 2018 nog niet zo hoog geweest.

Onderstaand overzicht laat het aantal ingediende klachten zien.

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal klachten (ingediend)	7	18	18	9/6 ¹	13/8 ²	20

18 juli

3.2 Verdeling klachten per afdeling

Betrokkenheid afdelingen bij de behandelde klachten.

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bedrijfsvoering & Dienstverlening (B&D): team inwoners (tot maart 2021 Sociaal domein (SD): werk, inkomen en zorg, waaronder subsidie, bijstand)	3	11	8	3	4	4
Ruimte & Samenleving (R&S) (tot maart 2021 Ruimtelijk domein (RD): grondgebiedszaken inclusief handhaving, verkeer en evenementen, Groen, BAG)	2	3	4	4	8/3	13
Staf (tot maart 2021 Bedrijfsvoering: Wob/Woo, AVG)	2	3	5	4	0	0
Klant Contact Centrum (burgerlijke stand, algemene dienstverlening)	0	1	1	0	1	3*
Totaal	7	18	18	9/6 ³	13/8 ⁴	20

*1 x klacht KCC + 2 x klacht inwonerregistratie (BRP)

Het aantal klachten B&D lijkt zich te stabiliseren (sinds 2021).

Het zwaartepunt van het aantal klachten lijkt in 2023 te liggen bij de afdeling R&S.

Ook bij het KCC lijkt het aantal klachten zich te stabiliseren (sinds 2018).

Er zijn 2 klachten ingediend bij de inwonerregistratie (BRP). Mogelijk gaat het hier om incidenten. Door registratie van klachten in de opvolgende jaren zal deze (laatste) conclusie dit mogelijk kunnen bevestigen.

¹ Voor wat betreft het jaar 2021 wordt opgemerkt dat er 9 klachten zijn ingediend. Echter 4 van deze klachten zijn afkomstig van 1 klager en gericht tegen een en hetzelfde lid van het college. Dit aantal zou daarom ook gecorrigeerd kunnen/moeten worden tot 1 klacht (9 minus 3 = 6*).

² In 2022 werden in korte tijd 4 klachten tegen BOA's ingediend tegen het uitschrijven van parkeerboetes. Daarnaast was 1 klacht tegen een BOA gericht die niet werkzaam was bij gemeente Bergen (een klacht die dus niet voor onze gemeente bedoeld was c.q. een onterecht ingediende klacht). Als het aantal van deze 5 (4+1) klachten gericht tegen de BOA's niet worden meegenomen c.q. worden gecorrigeerd, dan zijn er eigenlijk slechts 8 klachten ingediend. Tegen het uitschrijven van een parkeerboete staat namelijk bezwaar en beroep open bij het OM (Openbaar Ministerie). Hierover kan dus niet worden geklaagd.

³ Zie voetnoot 1

⁴ Zie voetnoot 2

3.3 Klachten diversiteit per afdeling

B&D

Team	Aantal ingediende klachten	Waarvan tevens klacht tegen ambtenaar
Inwoners	3	1
Overig	1	1
KCC (ook BRP)	3	2
Totaal	7	4

Inhoud van de klachten

Inwoners: een inwoner klaagde over de wijze van uitvoeren van een WMO indicatie. Het betreft een complex dossier waarbij ook op bestuurlijk niveau is geacteerd. Vervolgens diende klager over steeds meer verschillende onderwerpen (in hetzelfde dossier klachten in). De afhandelingstermijn is met toestemming van klager daarom verlengd (en dit dossier wordt voorgezet in 2024). Deze klacht blijft evenwel geregistreerd staan als één binnengekomen klacht, omdat het op hetzelfde dossier betrekking heeft. Gezocht wordt naar een passende en integrale oplossing voor de lange termijn. Dit dossier is thans overgedragen aan een andere primaire behandelaar van onze gemeente. Klager is voor het overgrote deel in het gelijk gesteld. (Formeel verloop – dossier is nog niet afgesloten).

Inwoners: Dezelfde klager diende een tweede klacht in wegens het niet ontvangen van een beschikking. Deze klacht had te maken met fysieke postverzending (van onder meer beschikkingen). De klachtencoördinator heeft het betreffende team geadviseerd het proces 'postverzending' op een andere wijze in het systeem te registreren. Klager is in het gelijk gesteld. (Informeel afgehandeld)

Inwoners: een inwoner diende een klacht in omdat deze vond dat er teveel formulieren moesten worden ingevuld voor het vragen van een uitkering. Op verzoek van gemeente aan klager om zich nader te duiden, heeft klager zich niet meer gemeld bij de gemeente. (Informeel afgehandeld).

Overig: een inwoner heeft geklaagd over (langdurig) onbeantwoord gebleven vragen door een specifieke ambtenaar. Klacht tegen de ambtenaar is later door klager ingetrokken. Klager is niet in het gelijk gesteld. Klager was uiteindelijk tevreden met de afhandeling van de klacht en de ontvangen informatie. (Informeel afgehandeld).

KCC: Dezelfde inwoner diende vervolgens ook een klacht in tegen een ambtenaar van het KCC (communicatie telefoon). Klacht tegen de ambtenaar is later ingetrokken. Klager was verder tevreden over de afhandeling van de klacht. (Informeel afgehandeld)

BRP: een inwoner klaagde over een BRP uitschrijving dat volgens klager niet uitgevoerd had mogen worden. Klager is deels in het gelijk gesteld. De gemeente had weliswaar juist gehandeld, echter de gemeente had in dit specifieke geval beter en op tijd kunnen communiceren met klager over de voor te nemen uitschrijving.

Daarnaast wilde klager antwoord op een aantal complexe juridische vragen. Hierop is in een later stadium door de gemeente afdoende op teruggekomen. (Informeel afgehandeld)

BRP: een inwoner wilde meer informatie over het aantal ingeschrevenen op klagers adres. Volgens klager had de gemeente niet juist gehandeld en ook niet op tijd gecommuniceerd. Klager is niet in het gelijk gesteld. (Informeel afgehandeld).

R&S

Team	Aantal ingediende klachten	Waarvan tevens klacht tegen ambtenaar	Waarvan tevens klacht tegen bestuurder
Buitendienst beheer	5	3	1
Buitendienst	3	1	
VTH	4	1	1
Team Beleid	1		
Totaal	13	5	2

Inhoud van de klachten

BAG (Team buitendienst beheer): een klager meende dat de gemeente een fout had gemaakt met de BAG registratie maar de fout lag bij PostNL (nieuw systeem). Klager is niet in het gelijk gesteld. (Informeel afgehandeld).

Verkeer (team buitendienst beheer): een klager klaagde over uitrijproblemen (uitrit woning) en de algemene parkeeroverlast. Hierover is door team buitendienst beheer met klager al diverse malen gesproken. In het klachtgesprek met een ambtenaar van team buitendienst beheer en de klachtcoördinator, is klager evenwel overtuigd geraakt van de gemeentelijke aanpak, in die zin, dat de gemeente in deze specifieke (verkeers-)situatie, geen wijzigingen van de stoep en wegen gaat aanbrengen. Klager heeft zich daar (uiteindelijk) bij neergelegd. (Informeel afgehandeld).

Verkeer (team buitendienst beheer): klagers klagen over de staat van de wegen in hun wijk en over het onderhoud (groen). De klacht(en) is/zijn gericht tegen een ambtenaar en een bestuurder. De klacht voldeed evenwel niet aan de formele vereisten en (ondanks het aanbod om hun klacht opnieuw/gecorrigeerd in te dienen) daarom is de klacht niet als zodanig in behandeling genomen. De klachten zijn daarom in de vorm van vragen van klagers behandeld en zodoende toch allemaal beantwoord. (Formele afhandeling door burgemeester). Klagers hebben nadien nog diverse vervolklachten ingediend (deze zijn eveneens formeel afgehandeld). De vervolklachten zijn niet afzonderlijk geteld als klacht en vallen onder de eerst ingediende klacht (zijnde in totaal 1 klacht).

Verkeer (team buitendienst beheer): klager klaagt specifiek over de communicatie van een ambtenaar (bejegening). Klager nam genoegen met het feit dat deze ambtenaar door zijn direct leidinggevende hierop is aangesproken. Klager in het gelijk gesteld. (Informeel afgehandeld).

Overige (team buitendienst beheer): ambtenaar zou volgens klager niet goed hebben gehandeld en communicatie zou te wensen overlaten (bejegening). Klager deels in het gelijk gesteld. (Formeel afgehandeld + coulance).

Groen (team buitendienst): klager heeft last van bomen en wenste dat bomen (eigendom gemeente) worden getopt/gekapt. Verzoek is schriftelijk afgewezen. (Informeel afgehandeld).

Groen (team buitendienst): dezelfde klager verzocht opnieuw dat bomen (eigendom gemeente) werden getopt/gekapt. Klager zou geen antwoord van de gemeente hebben ontvangen (hetgeen niet juist was). Klager niet in het gelijk gesteld. Klacht informeel afgehandeld en verwezen naar gemeentelijk beleid in dezen.

Groen (team buitendienst): ambtenaar zou onvriendelijk hebben geantwoord (bejegening). Excuses zijn gemaakt. Klager is in het gelijk gesteld (informeel afgehandeld).

VTH (team VTH): klagers klagen dat specifieke zaken van hen in beslag zijn genomen. Lang lopend dossier dat van tijd tot tijd opspeelt. Dit dossier is in een multidisciplinair overleg tezamen met de burgemeester en verschillende (externe) partijen opgepakt en loopt nog door in 2024 met als doel een definitieve oplossing te vinden. Formeel verloop – klacht wordt voortgezet in 2024).

VTH (team VTH): klagers klagen dat specifieke zaken van hen in beslag zijn genomen en dienen tevens een klacht in tegen een ambtenaar. (Informeel afgehandeld – klacht niet ontvankelijk -).

VTH (team VTH): klagers klagen dat specifieke zaken van hen in beslag zijn genomen en dienen tevens een klacht in tegen een bestuurder. (Informeel afgehandeld – klacht niet ontvankelijk -).

Vergunningen (team VTH): klager klaagt over een jaren geleden genomen besluit en de gevolgen daarvan. Complex dossier dat de afgelopen jaren van tijd tot tijd weer opspeelt. Gedacht wordt over een oplossing op de lange termijn (geheel vrijblijvend) omdat de klachten betrekking hebben op en samenhangen met keuzen van privaatrechtelijke aard die klager zelf heeft gemaakt en niet de gemeente toegerekend kunnen worden. Klager niet in het gelijk gesteld. (Informeel afgehandeld).

Energiehuis (team Beleid): klager klaagt over niet verzochte warmtescan en ongevraagd ontvangen adviezen. Klager had evenwel niet op e-mail van gemeente gereageerd om haar adres uit het adressenbestand te halen. Klager niet in het gelijk gesteld. (Informeel afgehandeld).

3.4. Aard van de klachten

Het merendeel van de klachten heeft in 2023 betrekking op zowel (mis)communicatie als wijze van dienstverlening/wijze van uitvoering van een gemeentelijke taak. Vaak zijn klagers daarnaast niet volledig op de hoogte van de (steeds ingewikkelder wordende) wetgeving. In een (in)formeel klachtgesprek wordt dan het nodige toegelicht en uitgelegd. Gebleken is dat dit in de meeste gevallen voldoende is voor de klager.

Meer specifiek

Twee klachten B&D zijn afkomstig van dezelfde klager. Beide klachten zijn gegrond en is de klager in het gelijk gesteld. Beide klachten zien op onbehoorlijk (overheids)handelen. Een van deze dossiers is zeer complex en wordt voortgezet in 2024 op zoek naar het vinden van een integrale oplossing voor deze klager.

In de drie gevallen waar de klachten gaan over onheuse bejegening (R&S), zijn de klagers in het gelijk gesteld. Excuses zijn door de gemeente aangeboden. Vooralsnog wordt ervan uitgegaan dat dit incidenten zijn. Met betreffende ambtenaren is gereflecteerd op de ontstane situatie en hun communicatie.

Voor wat betreft de overige 15 klachten is niet gebleken van onbehoorlijk c.q. onjuist handelen of anderszins zijdens de gemeente. Desondanks wordt door de gemeente (geheel onverplicht) met betrekking tot één (complex) dossier naar mogelijkheden gezocht om de gerezen problematiek (in de afgelopen jaren) van deze klagers op te lossen.

Aard van de klachten

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Bereikbaarheid	1	5	2	--	1	1
Bejegening	1	3	6	--	--	3
Informatie/Communicatie	3	2	1	--	4	6*
Behandeltermijn	1	3	1	--	--	--
Uitvoeringspraktijk	1	5	8	--	8	10*
Totaal	7	18	18	9/6 ⁵	13/8 ⁶	20

*Klachten zijn vaak een combinatie van Informatie/Communicatie in samenhang met Uitvoeringspraktijk. Per klacht is inhoudelijk gekeken waar het zwaartepunt in deze specifieke klacht lag en vervolgens is een keuze gemaakt in welke categorie deze klacht het beste past.

⁵ uit het jaarverslag van 2021 zijn deze aantallen niet 'concreet' te destilleren. Derhalve zijn in deze kolom geen concrete cijfers opgenomen en wordt deze reeks buiten beschouwing gelaten.

⁶ exclusief 5 maal klacht tegen BOA.

3.5 Resultaten klachtafhandeling

(in)formele behandeling van klachten B&D

Zes van de zeven klachten zijn informeel en naar tevredenheid van de klagers afgehandeld (ook die, die waren gericht tegen een ambtenaar). Een klacht is nog niet afgehandeld omdat naar een oplossing wordt gezocht en kent een formeel verloop (mede (deels) middels interventie via het bestuur).

(In)formele behandeling van klachten R&S

Van de 13 klachten zijn er 3 formeel afgehandeld. Eenmaal door tussenkomst van de secretaris en tweemaal door tussenkomst van de burgemeester.

Totaal (in)formele afgehandelde klachten

team	Formeel	Informeel	totaal
B&D	1	6	7
R&S	3	10	13
Staf	-	-	-
Totaal	4	16	20

Van de 20 ingediende klachten zijn 16 (80%) klachten op informele wijze afgehandeld met een interventie (telefoon, gesprek, mail, brief); dus zonder tussenkomst van de gemeentesecretaris of de burgemeester. In het overgrote deel van deze klachten was er geen sprake van onbehoorlijk handelen.

De overige 4 klachten (20%) zijn formeel (afhankelijk van de soort klacht) behandeld.

De ervaring leert dat (over het algemeen) wanneer (direct) met klagers (telefonisch) contact wordt gezocht of een gesprek wordt gevoerd, een formele afhandeling van de klacht meestal achterwege kan blijven. Dat geldt ook voor klachten die zijn ingediend tegen specifiek een ambtenaar. Voor klagers is het belangrijk dat men zich gehoord en serieus genomen voelt. Dit neemt vaak 'de kou al uit de lucht'.

Klachten tegen ambtenaren en bestuurders (algemeen)

Wat opvalt is dat er in 2023 opeens veel meer klachten (bejegening) specifiek tegen ambtenaren waren gericht (in totaal negen). Van deze negen klachten die (mede) tegen ambtenaren waren gericht, zijn zes klachten in een gesprek (dan wel voortijdig) ingetrokken. Met betrekking tot deze laatste drie klachten zijn excuses door de gemeente aangeboden. Voor wat betreft dit soort klachten (persoonsgericht) lijkt een zorgelijke groei waarneembaar. Het lijkt erop dat er een verschuiving heeft plaatsgevonden in het soort klachten, met dien verstande dat voorheen de klachten overwegend waren gericht tegen 'het algemeen overheidshandelen' terwijl nu klachten meer gericht zijn tegen 'een individuele ambtenaar of bestuurder'. Vervolgens wordt opgemerkt, dat bij de behandeling van deze klachten vaak achteraf blijkt, dat dit soort persoonsgerichte klachten tegen ambtenaren en/of bestuurders, veel genuanceerder lagen. Tijdens een (eerste) gesprek met klager op de inhoud, zien klagers vaak die 'nuance' achteraf in en gaan dan soms over tot intrekken van hun 'persoonsgerichte klacht' waarna de klacht vervolgens wordt voortgezet als 'gericht tegen algemeen overheidshandelen'.

Omdat in 2023 voornoemde verschuiving is opgemerkt, wordt in dit jaarverslag (in tegenstelling tot voorgaande jaarverslagen) melding van gemaakt.

Klachten tegen ambtenaren B&D

Vier klagers hebben (mede) rechtstreeks een klacht ingediend tegen een ambtenaar, maar deze zijn korte tijd later alle vier voortijdig ingetrokken, na een voorbespreking op inhoud met de klachtencoördinator. De klachten mede specifiek gericht tegen ambtenaren zijn daarmee komen te vervallen (bejegening).

Klachten (mede) tegen ambtenaren R&S

Bij R&S zijn vijf klachten mede specifiek tegen een ambtenaar gericht. Van deze vijf klachten die gericht waren tegen een ambtenaar (bejegening) zijn er drie klachten tegen

deze ambtenaren (achteraf) niet ingetrokken. Voorts is een klacht gericht tegen een ambtenaar niet ontvankelijk verklaard. De andere klacht is als zodanig niet als klacht in behandeling genomen omdat klager (ondanks verzoek gemeente om herstel) niet aan de formele vereisten had voldaan. De klachten zijn daarom in dat laatste geval in de vorm van antwoorden op vragen van klager behandeld en niet als klacht.

Klachten (mede) tegen bestuurders

Twee klachten waren gericht tegen bestuurders. Beide klachten voldeden niet aan de formele vereisten (klagers zijn in de gelegenheid gesteld hun verzoek te herstellen, maar hebben daarvan afgezien). Daarvan is bij een klacht toch nog op de specifieke vragen van klagers ingegaan en de andere klacht is uiteindelijk toch buiten behandeling gesteld.

Beslissing op klachten: formele procedure

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Buiten behandeling	-	2	-	-	-	1
Geen oordeel	-	1	-	1	-	1
-Ongegrond	-	1	2	2	-	-
(deels) gegrond	2	-	-	1	-	2
Totaal	2	4	2	4	0	4

Het aantal formeel afgehandelde klachten is ten opzichte van het jaar 2022 fors gestegen. Echter in vergelijking met voorgaande jaren wijkt dit aantal niet veel af *in verhouding tot* het aantal ingediende klachten per jaar.

Immers, bij een hoger aantal ingediende klachten in een bepaald jaar is de kans dat er klachten formeel worden afgehandeld groter.

3.6 *Tijdige afhandeling*

Op grond van artikel 9:11 van de Awb handelt het bestuursorgaan de klacht binnen zes weken af. De behandeling kan ten hoogste met vier weken worden verdaagd. Als de klager met het uitstel instemt, kan langer over de afhandeling van de klacht worden gedaan.

19 klachten die in 2023 zijn binnengekomen zijn binnen de (verdaagde) termijn en naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Één klacht is met toestemming van klager buiten de maximale termijn van 10 (6 + 4) weken verlengd, zodat gezocht kan worden naar een definitieve oplossing (dit dossier loopt door in 2024).

4. Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman (NO) ontving in 2023 in totaal drie klachten die betrekking hadden op gemeente Bergen (L). Een klacht is zonder formeel onderzoek afgedaan door de NO zelf (verwijzen, informeren en adviseren – binnen mandaat). Twee van de drie klachten zijn nog in behandeling.

Afhandeling klachten Nationale Ombudsman

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Afgedaan zonder onderzoek /	10	8	11	5	6	1
Afgedaan na onderzoek	4	2	2	0	0	0
waarvan:						
-met rapport	0	0	0	1	0	0
-met rapportbrief	1	1	1	0	0	0
-tussentijds beëindigd	3	0	0	0	0	0
-bemiddeling/gesprek	0	1	1	0	0	0

Afgehandeld	14	10	13	5	6	1
Nog af te handelen	0	3	3	1	0	2
Totaal	14	13	16	6	6	3

Sinds 2021 is het aantal klachten die (rechtstreeks) zijn ingediend bij de NO fors dalende. Ten opzichte van 2022 blijkt het aantal ingediende klachten bij de NO zelfs gehalveerd.

5. Conclusie

Sinds 2021 was ten opzichte van de jaren 2019 en 2020 een daling van het aantal klachten waarneembaar (9/6). Ook in 2022 was er ten opzichte van voornoemde jaren een daling te zien (13/8). In 2023 stijgt evenwel het aantal klachten om onverklaarbare redenen naar 20 en komt daarmee weer op het niveau van de jaren 2019 en 2020.

De klachten in 2023 zijn zeer divers van aard en zien op verschillende afdelingen/teams (wijd verspreid) in de organisatie en lijken niet te herleiden tot mogelijke problemen bij een specifiek team (of een specifieke ambtenaar). Een oorzaak voor deze stijging is niet te achterhalen. Daar komt bij dat van de 20 ingediende klachten, 15 klachten niets te maken blijken te hebben met onbehoorlijk handelen of anderszins door de gemeente. Vooralsnog wordt er vanuit gegaan dat deze plotse piek (na een ingezette daling sinds 2021) wellicht incidenteel van aard is. Of deze conclusie juist is, zal pas door registratie en analyse van de opvolgende jaren blijken.

Wat opvalt is dat in 2023 (meer dan voorafgaande jaren) klachten vaker waren gericht tegen specifiek één ambtenaar of bestuurder (persoonsgericht). Voor wat betreft dit gegeven lijkt een zorgelijke groei (trend) waarneembaar, die in de opvolgende jaren (uitdrukkelijke) aandacht behoeft, om te bezien of deze mogelijke trend zich zal voortzetten. Dit is mede in het belang van ambtenaren en bestuurders; aangezien in een persoonlijk onderhoud op inhoud, klagers achteraf vaak (gaan) inzien dat de kwesties veel genuanceerder lagen, waardoor persoonlijk gerichte klachten vaak zijn omgezet in klachten tegen het algemene overheidshandelen.

Voorts; ondanks drie klachten waarvoor de gemeente haar excuses heeft aangeboden (bejegening) en waarvan wordt verondersteld dat dit slechts incidenten waren, brengt voor 2023 de aard van de klachten verder geen bijzonderheden aan het licht die zouden moeten leiden tot acties in beleid, proces en/of kwalificaties van medewerkers. Dit behoudens enkele adviezen inzake: wijziging van het proces bij de feitelijke postverwerking (Sociaal Domein), het overdragen van een complex dossier naar een andere primair behandelaar van onze gemeente en het advies om beleid te formuleren of nieuwe werkafspraken te maken inzake bepaalde BRP kwesties.

Daarnaast zijn voor een aantal complexe dossiers (onverplicht) afspraken gemaakt om gericht naar allesomvattende oplossingen te zoeken om deze klagers c.q. inwoners nog beter van dienst te kunnen zijn. Daarbij wordt opgemerkt dat dit dossiers betreffen die eigenlijk soms al jaren lopen en waar in de loop van de tijd steeds nieuwe gebeurtenissen plaatsvinden die thans nopen tot het vinden van integrale en afdoende oplossingen.

Verder wordt opgemerkt dat de klachten uit de jaren 2019 en 2020 vaker gericht waren op de afdeling B&D (sociaal domein). Het aanvankelijk dalen van het aantal klachten sinds 2021 (B&D) wordt mogelijk verklaard door wat eerder in *jaarverslagen klachten* is opgemerkt; dat de dienstverlening op het taakveld van het Sociaal domein sinds die tijd is verbeterd. Het aantal klachten (sociaal domein) lijkt zich thans te stabiliseren. De stijging van het aantal klachten (R&S) is op dit moment niet te verklaren. Vooralsnog wordt aangenomen dat, gezien de aard van deze klachten, deze incidenteel waren. Registratie van klachten in de opvolgende jaren zal deze (voorlopige) conclusie wellicht bevestigen.

Het aantal klachten die in 2023 via de NO zijn ingediend laten een duidelijke (en forse) daling zien (sinds 2021). Mogelijk zijn klagers tevreden met de behandeling van hun klacht door de gemeente en lijken zij er geen behoefte aan te hebben, om de klacht via de NO voort te zetten.

N.B.: Het aantal gemeenten in Nederland op 1 januari 2023 bedraagt 342. Een vergelijking met alle gemeenten in Nederland versus gemeente Bergen (L) zou zeer wenselijk zijn, om te bezien of bij gemeente Bergen gemiddeld meer of minder klachten per jaar worden ingediend. Dit is evenwel niet uitvoerbaar/traceerbaar omdat er geen centrale registratie voorhanden is van alle klachten van alle gemeenten. Deze vergelijking kan dus niet worden gemaakt.