



Jaarverslag klachten 2024

Jaarverslag klachten 2024

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 2024 ontvangen klachten tegen gedragingen van ambtenaren en bestuurders dan wel tegen algemeen overheidshandelen, 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 meerjaren-perspectief 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 (middels mandaat) en/of de burgemeester (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 – hierna: klachtenregeling -). 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.

(bron: <https://www.nationaleombudsman.nl/professionals/behoorlijkheidswijzer>). Daarin is de essentie van behoorlijk overheidsoptreden samengevat in vier peilers: (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 2024 zijn in totaal 12 klachten ingediend. In 2024 is, in vergelijking met het jaar daarvoor een duidelijke afname van het aantal klachten waarneembaar van ca. 40% (20 klachten in 2023).

Onderstaand overzicht laat het aantal ingediende klachten zien.

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal klachten (ingediend)	7	18	18	9/6 ¹	13/8 ²	20	12

Kanttekening: Van deze 12 ingediende klachten zijn er 7 niet ontvankelijk, omdat deze niet voldeden aan de voorwaarden om middels de klachtenprocedure in behandeling te kunnen worden genomen. Daarmee komt het aantal binnengekomen en tevens behandelde klachten op 5. Desalniettemin zijn deze 7 niet-ontvankelijke klachten (formeel dan wel informeel) op andere wijze behandeld. (bijvoorbeeld in de vorm van het behandelen van de vragen en/of bemiddeling en/of advisering inzake specifieke onderwerpen).

3.2 Verdeling klachten per afdeling

Betrokkenheid afdelingen bij de behandelde klachten.

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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	1
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	4
Staf (tot maart 2021 Bedrijfsvoering: Wob/Woo, AVG)	2	3	5	4	0	0	0
Klant Contact Centrum (burgerlijke stand, algemene dienstverlening)	0	1	1	0	1	3*	0
Totaal	7	18	18	9/6 ³	13/8 ⁴	20	5

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

--	--	--	--	--	--	--	--

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

Het aantal klachten B&D lijkt zich te stabiliseren en neemt nog steeds af (sinds 2021). Ook het aantal klachten R&S lijkt in 2024 fors te zijn afgenomen.

3.3 Klachten diversiteit per afdeling

B&D

Inhoud van de klachten

1. Complexe klacht waarbij meerdere aspecten samenkwamen (SD + toezicht + HH). Toezichthouder zou zich niet (juridisch) correct hebben gedragen in een fraude onderzoek. Zou er mogelijk sprake kunnen zijn van incorrecte bejegening? Deze klacht zag hierbij eveneens op de inhoud. Mede klager daarom gewezen op bezwaar- en beroepsmogelijkheden. Klager heeft van dit laatste (naast het indienen van de klacht) ook gebruik gemaakt.
Afhandeling klacht: informeel
Klacht: (deels) gegrond en op onderdelen niet ontvankelijk
2. Klager klaagt over dienstverlening en werkwijze van een zorginstelling. Klacht hoort daarom niet thuis bij gemeente Bergen. Bergen (SD) heeft wel in de kwestie naar tevredenheid tussen partijen bemiddeld (regionale samenwerking).
Afhandeling klacht: informeel
Klacht: niet ontvankelijk

R&S

Inhoud van de klachten

3. Klager klaagt over niet nakomen afspraken woningbouwvereniging. Gehuurde woning ligt evenwel niet in gemeente Bergen. Klager geïnformeerd over de mogelijkheden en doorverwezen naar de andere gemeente.
Afhandeling klacht: informeel
Klacht: niet ontvankelijk (klager dient zich te wenden tot een andere gemeente)
4. Inwoner voelde zich geïntimideerd door een bestuurder. Daar staat tegenover dat de bestuurder zich geïntimideerd voelde door de inwoner. Beiden spreken van onheuse bejegening/intimidatie. Burgemeester is daarom uitsluitend opgetreden als bemiddelaar en niet als behandelaar van de klacht.
Afhandeling klacht: formeel
Klacht: niet ontvankelijk (incident in de privésfeer)
5. Klacht + diverse vervolklachten. Klager klaagt namens een inwoner over een parkeerboete. Klager is door de burgemeester doorverwezen naar het DJIB/OM.
Afhandeling klacht: formeel
Klacht: niet ontvankelijk (bezwaar- en beroepsprocedures staan hiervoor open)
6. Klacht algemeen: tijdens en na het evenement ParookaVille in Weeze (DE) zijn bij de gemeente een groot aantal (telefonische) klachten binnen gekomen over geluidsoverlast, te weten: ca. 110 telefonische klachten en ca. 30 klagers zijn niet te woord gestaan omdat de telefoonlijn bezet was. In principe dienen klagers hierover te klagen in Weeze (DE). De gemeente heeft desondanks (mede vanwege een mogelijke taalbarrière) hiervoor bij wijze van service, tijdens het evenement een telefoonlijn opengesteld. Deze klachten zijn door de afdeling R&S in kaart gebracht en afgehandeld.
Klacht en vervolklacht. Één inwoner heeft via de klachtencoördinator een klacht ingediend met betrekking tot deze geluidsoverlast. Deze klager is van mening dat de gemeente Bergen vooraf niet voldoende heeft gedaan om bezwaar te maken tegen de vergunningverlening in DE en eist actie. Ook verwijt klager de gemeente Bergen tijdens het evenement niet (voldoende) te hebben ingegrepen. Gemeente Bergen heeft onderzoek gedaan (verleende vergunning / (Europese) wet- en regelgeving / technische mogelijkheden). Daarnaast is gesproken met de autoriteiten van gemeente Weeze over de (on)mogelijkheden met als doel beperking van de geluidsoverlast (in de toekomst). Dit onderzoek heeft enkele maanden in beslag genomen. Klager(s) is/zijn via de Maasduinen courant en via Social media geïnformeerd over de acties die gemeente Bergen heeft ondernomen jegens gemeente Weeze en de (on)mogelijkheden die er zijn om geluidsoverlast te voorkomen.

Klager is middels brief en per e-mail over het voorgaande geïnformeerd en voor het eerstvolgende evenement (2025) verwezen naar de updates die hierover zullen verschijnen in de Maasduinen Courant en eventueel op Social media.

Afhandeling van de klacht: deels formeel

Klacht: niet ontvankelijk (in gemeente Weeze had(den) klager(s) kunnen klagen)

7. Klacht en vervolklacht. Klager eist een integriteitsonderzoek tegen een raadslid. Volgens klager heeft het raadslid zich niet gedragen zoals een raadslid betaamd. Verzoek kan niet behandeld worden als een klacht, omdat het een geschil tussen inwoners onderling betreft (privékwestie) en daar staat de gemeente buiten. Burgemeester heeft wel bemiddeld tussen partijen.

Afhandeling klacht: formeel (er volgt géén integriteitsonderzoek)

Klacht: niet ontvankelijk (incident in de privésfeer)

8. Klager is niet tevreden over de werkwijze van de gemeente. Door ambtenaren zou klager niet zijn teruggemaid of teruggebeld. Ook zouden afspraken niet (tijdig) zijn nagekomen. Klager heeft de klacht ingediend via het algemene e-mailadres van de gemeente. Aanvankelijk richt klager de klacht tegen een ambtenaar. Later heeft klager de klacht tegen de ambtenaar ingetrokken en richt klager de klacht tegen de gemeente in het algemeen.

Afhandeling klacht: informeel

Klacht: gegrond (klager heeft bloemetje van de gemeente ontvangen)

Interne Procescontrole: klachtencoördinator heeft dit issue nogmaals bij de *Werkgroep Verbeteren Dienstverlening* onder de aandacht gebracht.

9. Klacht en vervolklachten. Klager klaagt al geruime tijd bij onze Buitendienst over het feit dat de gemeente weigert een 3-tal Eikenbomen te kappen. Klager zet vervolgens klacht door naar JZ/Klachtencoördinator. Klager stelt (toekomstige) schade te lijden.

Afhandeling klacht: informeel

Klacht: ongegrond

10. Klager klaagt over werkwijze ambtenaren van de gemeente Bergen. Gemeente Bergen is echter niet betrokken bij deze kwestie. Klacht doorgezonden naar juiste instantie.

Afhandeling klacht: informeel

Klacht: niet ontvankelijk (gemeente Bergen is niet betrokken bij dit incident)

11. Klager is niet tevreden over de werkwijze van de gemeente Bergen en richt de klacht tegen een specifieke ambtenaar. Klager klaagt over het niet (tijdig) verstrekken van de nodige informatie en draagt zelf voorstellen aan voor het verbeteren van de situatie in kwestie.

Afhandeling klacht: informeel (klager wil geen telefonisch contact en ook geen persoonlijk onderhoud met de gemeente. Dit bemoeilijkt een goede behandeling van deze kwestie op de inhoud. Klager nogmaals voorgesteld om (fysiek) in gesprek te gaan met de gemeente over deze kwestie).

Klacht: deels gegrond

12. Klager richt de klacht tegen de toezichthouders die onrechtmatig de woning zouden hebben betreden (mede onheuse bejegening) en schade zouden hebben veroorzaakt.

Afhandeling klacht: informeel

Klacht: ongegrond

3.4. Aard van de klachten

Het merendeel van de **ontvankelijke** klachten (aantal 5) heeft in 2024 betrekking op 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.

In beginsel worden klachten over 'groen' en 'afval' respectievelijk via de BuitenBeter app en het centrale punt voor het melden van klachten over afval (dat daarvoor speciaal is ingericht) rechtstreeks *door* respectievelijk *via* de afdeling afgehandeld. Als zodanig vallen dergelijke klachten dus niet direct onder onze klachtenregeling. Afhankelijk van de soort klacht kan het evenwel voorkomen dat een klacht over 'groen' of 'afval' toch onder de klachtenregeling valt, omdat er bijvoorbeeld sprake is van een *structurele* klacht. De klachtencoördinator gaat hierover altijd eerst in gesprek met de afdeling. In het jaar 2024 is daarom bijvoorbeeld de klacht over onder meer ParookaVille en de klacht over het kappen van de Eikenbomen, mede de klachtencoördinator betrokken geweest en als zodanig zijn deze (vooreerst) als 'binnengekomen klacht' (al dan niet ontvankelijk) geregistreerd.

Meer specifiek

Aard van de klachten

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Bereikbaarheid	1	5	2	--	1	1	--
Bejegening	1	3	6	--	--	3	2*
Informatie/Communicatie	3	2	1	--	4	6*	--
Behandeltermijn	1	3	1	--	--	--	--
Uitvoeringspraktijk	1	5	8	--	8	10*	3*
Totaal	7	18	18	9/6 ⁵	13/8 ⁶	20	5

*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.

3.5 Resultaten klachtafhandeling

(in)formele behandeling van alle klachten

Van de 12 al dan niet ontvankelijke klachten zijn er 8 informeel afgehandeld en 4 hebben het formele proces gevolgd.

Totaal (in)formele afgehandelde klachten inclusief de niet ontvankelijke klachten

team	(deels) Formeel	Informeel	totaal
B&D	0	2	2
R&S	3	7	10
Staf	-	-	-
Totaal	3	9	12

Van de 5 ingediende klachten (de ontvankelijk waren) zijn alle 5 klachten op informele wijze afgehandeld middels interventie (telefoon, gesprek, mail, brief); dus zonder tussenkomst van de gemeentesecretaris of de burgemeester. Van deze 5 klachten waren er 3 (deels) gegrond en 2 ongegrond.

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'.

Meer klachten tegen ambtenaren en bestuurders (algemeen)? Is er sprake van een trend?

Wat opviel in 2023 was dat er opeens veel meer klachten (bejegening) specifiek tegen ambtenaren waren gericht (in totaal 9 van de 20 klachten in 2023). In 2023 is de vraag gerezen of er een zorgelijke groei (trend) waarneembaar was van klachten specifiek gericht tegen 1 ambtenaar of bestuurder.

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.

In 2024 werden (aanvankelijk) 4 van de 5 ontvankelijke klachten tegen specifiek 1 ambtenaar ingediend. Een van deze klagers heeft de klacht na een gesprek met de klachtencoördinator omgezet naar een klacht tegen de gemeente in het algemeen. Blijft over dat in 2024 3 van de 5 ontvankelijke klachten zijn gericht tegen specifiek 1 ambtenaar. Het aantal klachten gericht tegen specifiek 1 ambtenaar is in 2024 te laag om te concluderen dat hier sprake is van een (nieuwe) trend.

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

Beslissing op ontvankelijke klachten: formele procedure van de ontvankelijke klachten

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
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	0

Het aantal formeel afgehandelde ontvankelijke klachten is 0. Alle 5 ontvankelijke klachten zijn in 2024 informeel afgehandeld.

3.6 Tijdsige 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.

Alle 5 klachten zijn in 2024 al dan niet met eventuele verlenging, binnen de termijn afgehandeld.

4. Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman (NO) heeft in 2024 in totaal 4 klachten behandeld die betrekking hadden op gemeente Bergen (L). Twee klachten zijn zonder formeel onderzoek afgedaan door de NO zelf (verwijzen, informeren en adviseren – binnen mandaat). Twee klachten zijn middels interventie afgehandeld. Twee klachten zijn nog in behandeling.

Afhandeling klachten Nationale Ombudsman

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Afgedaan zonder onderzoek /	10	8	11	5	6	1	2
Afgedaan na onderzoek	4	2	2	0	0	0	2
waarvan:							
-met rapport	0	0	0	1	0	0	0
-met rapportbrief	1	1	1	0	0	0	0
-tussentijds beëindigd	3	0	0	0	0	0	0
-bemiddeling/gesprek (interventie)	0	1	1	0	0	0	2
Afgehandeld	14	10	13	5	6	1	4
Nog af te handelen	0	3	3	1	0	2	2
Totaal	14	13	16	6	6	3	6

Sinds 2021 is het aantal klachten die (rechtstreeks) zijn ingediend bij de NO dalende.

Interventie

In 2024 zijn 2 klachten vanuit 2023 door klagers bij de NO voortgezet. Deze beide klagers waren het niet eens met de afhandeling van de klacht door onze gemeente.

De NO heeft beide zaken beoordeeld en de zaak opnieuw terugverwezen naar de gemeente met verzoek aan de gemeente om 'interventie'. Dat betekent dat verzocht is aan de gemeente de klacht al dan niet aan de hand van door de NO vooraf geformuleerde vragen opnieuw de zaak te onderzoeken en eventueel wederom in gesprek te gaan met de klager. Daarna heeft de NO op verzoek van de gemeente een eindoordeel geformuleerd.

Inhoud van beide zaken die middels interventie zijn afgehandeld:

Klacht 1 via de NO

Klager heeft in 2024 (een) klacht(en) via de NO voortgezet. Complexe zaak die gaat over meerdere voorafgaande jaren (BAG, Besluiten/ bezwaar/ beroepsmogelijkheden, RO: R&S Huisnummerbesluit(en), informatieve vragen, Burgerzaken, SD en alle klachten uit het verleden).

NO heeft klager eind 2023 gehoord en is ter plaatse gaan kijken en heeft vervolgens de gemeente verzocht middels onderliggende bescheiden aan te tonen dat klager weldegelijk sinds 2009 (!) correct is geïnformeerd over de diverse onderwerpen. De NO heeft voorafgaande aan het verzochte onderzoek vooraf vragen geformuleerd. Gemeente is dit zeer omvangrijke onderzoek gestart (met terugwerkende kracht vanaf 2009) en heeft de resultaten van dit onderzoek schriftelijk in kaart gebracht en vervolgens aan klager en de NO voorgelegd. In een persoonlijk onderhoud met klager heeft de gemeente het onderzoek (nogmaals) toegelicht. Inhoudelijk heeft de gemeente géén steken laten vallen. De behandeling middels interventie heeft opgeleverd dat de gemeente met klager heldere afspraken heeft gemaakt over de communicatie waarbij in de toekomst klager enkel nog volgens een bepaald protocol klachten kan indienen. Klager heeft hiermee ingestemd.

De NO heeft geoordeeld dat de gemeente voldoende de zaak heeft behandeld en is overgegaan tot sluiting van dit dossier.

Kanttekening – gemeente dient klacht in tegen de NO -:

Bij afsluiting van deze klacht heeft de klachtencoördinator bij de NO een klacht ingediend over de NO inzake voornoemd dossier. Volgens de klachtencoördinator van de gemeente is het niet aan de NO om een dergelijk onderzoek te gelasten. De klacht zag deels op de inhoud van besluiten in bezwaar- en beroepzaken. Hierover kan niet worden geklaagd. Ook werden reeds afgehandelde klachten waarvan de gebeurtenissen inmiddels langer dan 1 jaar geleden hadden plaatsgevonden opnieuw ter beoordeling voorgelegd. Ook in die gevallen kan hierover niet c.q. niet meer geklaagd worden. De NO had niet moeten ingaan op de klacht van klager in deze omvang en had de NO dit als zodanig ook aan klager moeten berichten. Dit geldt eens te meer aangezien klager geen onbekende was bij de NO.

De klachtencoördinator heeft vervolgens ook geklaagd over het gegeven dat de NO geen terugkoppeling wenst te geven als de interventie heeft plaatsgevonden, nadat een dergelijk omvangrijk onderzoek, is afgerond.

NO berichtte telefonisch aan de gemeente dat de gemeente het onderzoek had kunnen weigeren.

Klachtencoördinator heeft hierop telefonisch geantwoord dat dit geen juiste insteek is geweest van de NO, immers bij een weigering een dergelijk onderzoek te starten, had de NO een (verwacht omvangrijk) intern onderzoek kunnen gelasten. Daar komt bij dat bij een officieel onderzoek door de NO, de gemeente dan naar alle waarschijnlijkheid, middels dezelfde stukken haar gelijk had moeten aantonen. Het had op de weg gelegen van de NO om klager in het beginstadium al een halt toe te roepen. De NO heeft dat niet gedaan. De NO had hierop géén antwoord.

De klacht over 'géén feedback van NO na interventie' is door de NO opgepakt in die zin dat de NO in de toekomst op verzoek van een gemeente feedback zal geven op de wijze van afhandeling van klachten die gemeenten op verzoek van NO middels interventie hebben afgehandeld. Vervolgens heeft de NO dit dossier gesloten.

Klacht 2 via de NO

Klacht tegen bestuurder en klacht op inhoud van de casus. Gemeente verklaarde de klacht niet ontvankelijk omdat niet alle machtigingen waren overgelegd. Klagers zijn het niet eens met de (inhoudelijke) afhandeling van hun klacht in 2023 en zetten de klacht voort in 2024 bij de NO. Klagers vinden dat de klacht ontvankelijk verklaard had moeten worden zodat bestuurder op zijn gedrag kon worden aangesproken.

NO volgt de gemeente in haar stelling dat de klacht niet ontvankelijkheid is. Klagers hebben zich (als 'groep') niet voldoende geïdentificeerd omdat niet alle machtigingen zijn overgelegd. Daarnaast is de NO tevreden over de aanpak van de gemeente door de klacht alsnog in de vorm van een 'verzoek om informatie' te behandelen en de vragen van klagers te beantwoorden. Aan de behandeling van de klacht over de bestuurder komt men in dit geval dan ook niet toe. De gemeente heeft hierin correct gehandeld, aldus de NO.

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. In 2024 zijn er slechts 5 ontvankelijke klachten ingediend. 7 klachten waren niet ontvankelijk (12/5).

Ook de klachten in 2024 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). De klachten zijn incidenteel en overwegend *niet* structureel van aard.

Gezien het geringe aantal ontvankelijke klachten die in 2024 zijn ingediend kan (nog) niet worden geconcludeerd, dat er sprake zou zijn van een mogelijke trend dat er meer klachten specifiek tegen 1 ambtenaar of bestuurder zouden zijn gericht.

Voor 2024 brengt 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 het onderzoek dat door de klachtencoördinator is gevraagd aan de 'Werkgroep Verbeteren Dienstverlening' met het verzoek opnieuw te kijken naar het werkproces inzake de termijn waarbinnen vragen van inwoners door ambtenaren beantwoord dienen te worden.

De verhouding van het aantal klachten R&S ten opzichte van het aantal klachten B&D lijkt stabiel.

Ondanks het gegeven dat in 2024 twee klachten uit 2023 in 2024 bij de NO zijn voortgezet, laten het totaal aantal ingediende klachten bij de NO in 2024 een duidelijke (en forse) daling zien sinds 2021. Wederom wordt geconcludeerd dat klagers kennelijk overwegend tevreden zijn met de afhandeling van hun klacht door de gemeente.

N.B.: Het aantal gemeenten in Nederland op 1 januari 2024 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.