

## Jaarverslag klachten 2020

### 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 2020 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) 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 plaatsvonden, en waarover hij wil klagen, indienen. De secretaris is, bij klachten tegen medewerkers, klachtbehandelaar. Er is een 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.

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. 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 procedure 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 2020 zijn in totaal 18 klachten ingediend, waarvan één klacht gericht was tegen het uitvoeren van een onderzoek door een lid van het college. Vijf klachten zijn afkomstig van één en dezelfde klager.

Onderstaand overzicht laat het aantal ingediende klachten zien.

Jaar	2018	2019	2020
Aantal klachten (ingediend)	7	18	18

Het aantal behandelde klachten wijkt niet af van de aantallen in 2019. In vergelijking met 2018 is de afgelopen twee jaar wel sprake van een aanzienlijke stijging. Wanneer de vijf klachten die door dezelfde klager zijn ingediend buiten beschouwing worden gelaten is sprake van een lichte daling van het aantal klachten.

#### 3.2 Verdeling klachten per afdeling

Het zwaartepunt van de ingediende klachten ligt nog steeds bij de afdeling Sociaal Domein. Het betreft 8 klachten. Daarnaast hebben 4 klachten betrekking op de afdeling Ruimtelijk Domein en is in 1 geval is een klacht ingediend die betrekking heeft op de werkzaamheden van het Klant Contact Centrum. De overige 5 klachten zijn gerelateerd aan de afdeling Bedrijfsvoering. In 2019 had het merendeel van de klachten (11) betrekking op de afdeling Sociaal Domein. De overige klachten waren als volgt verdeeld: Ruimtelijke Domein (3), Klant Contact Centrum (1) en Bedrijfsvoering (3).

Betrokkenheid afdelingen bij de behandelde klachten.

Jaar	2018	2019	2020
Sociaal Domein (werk, inkomen en zorg, waaronder subsidie, bijstand, 3D's)	3	11	8
Ruimtelijk Domein (ruimtelijke omgeving inclusief handhaving, verkeer en evenementen)	2	3	4
Bedrijfsvoering (Wob, AVG, bezwaarschriften, klachten)	2	3	5
Klant Contact Centrum (burgerlijke stand, algemene dienstverlening)	0	1	1
Totaal	7	18	18

#### *Klachten in het Sociaal Domein*

Het aantal klachten in het Sociaal Domein is met 30% verminderd in vergelijking met 2019. Het overgrote deel daarvan had betrekking op het uitblijven van betalingen aan zorgaanbieders.

Door de bereikbaarheid van de backoffice voor vragen over de Wmo en de Jeugd-wet te verbeteren is dit grotendeels verholpen. Met de outsourcing aan (een deel van) de werkzaamheden is een tijdige uitbetaling van de toegekende voorzieningen voortaan beter geborgd. Enkele klachten in 2019 en begin 2020 zijn terug te voeren op de rolopvatting en benaderingswijze van een consultant Jeugdwet. Met de betreffende consultant is gereflecteerd op de ontstane situatie en haar handelen daarin.

### 3.3 Aard van de klachten

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op een gebrekkige communicatie en het niet of niet tijdig reageren op terugbelverzoeken en/of mails, al dan niet in combinatie. Ook de lange afhandelduur heeft in een enkel geval geleid tot het indienen van een klacht. De klachten die zijn ingediend tegen medewerkers (ook Boa's) zijn in een aantal gevallen terug te voeren op handhavingsskwesties c.q. controles waarin een last onder dwangsom is opgelegd. Voor wat betreft de 5 klachten (bedrijfsvoering) die afkomstig zijn van dezelfde klager is sprake van een verstoorde relatie, waarin besluiten, brieven, onderzoeken e.d. telkens aanleiding zijn voor klager om nieuwe klachten in te dienen. Door dezelfde klager zijn in 2019 3 klachten en in 2018 2 klachten ingediend.

#### *Aard van de klachten*

	2018	2019	2020
Bereikbaarheid	1	5	2
Bejegening	1	3	6
Informatie/communicatie	3	2	1
Behandeltermijn	1	3	1
Uitvoeringspraktijk	1	5	8
Totaal	7	18	18

### 3.4 Resultaten klachtafhandeling

Van de 18 klachten zijn er 11 op informele wijze met een interventie (gesprek, mail e.d.) opgelost. De ervaring leert dat wanneer met klagers (telefonisch) contact wordt gezocht of een gesprek wordt gevoerd, een formele afhandeling van de klacht meestal achterwege kan blijven. Voor klagers is het belangrijk dat men zich gehoord en serieus genomen voelt. Dit neemt vaak 'de kou al uit de lucht'.

Daarnaast zijn 2 klachten (in 2019: 4 klachten) op formele wijze – met een rapport van bevindingen – afgehandeld. Daarbij betrof het een klacht over het geen gevolg geven aan een uitspraak in een eerdere klachtprocedure van de Nationale Ombudsman over de afhandeling van een schadeverzoek (ruimtelijke ontwikkeling). De tweede klacht had betrekking op de wijze van uitvoering van een onderzoek in het kader van de Participatiewet door de sociale recherche en een voormalige medewerker van de gemeente, aan wie ook bepaalde uitlatingen werden toegeschreven. In beide gevallen is niet gebleken van onbehoorlijk handelen en is de klacht ongegrond verklaard.

De resterende 5 klachten zijn door dezelfde klager ingediend en met één brief – op formele gronden – afgehandeld: de klachten zijn buiten behandeling gesteld. Klager heeft een herzieningsverzoek ingediend bij de Nationale Ombudsman.

*Beslissing op klachten: formele procedure*

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

### 3.5 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.

Voor wat betreft de 2 formele klachten is de termijn niet gehaald. In het geval van de klacht over de uitvoering van het onderzoek door de sociale recherche heeft klager gelijktijdig een bezwaarschrift tegen de terugvordering van bijstand ingediend. Voorrang is gegeven aan de afhandeling van het bezwaar. Dit is ook met klager afgestemd. In het kader van de afhandeling van de andere klacht – uitvoering gegeven aan een uitspraak van de Nationale Ombudsman – zijn extra gesprekken gevoerd om tot een oplossing te komen.

De 5 klachten die afkomstig zijn van dezelfde persoon zijn gebundeld behandeld, waardoor ook in dit geval sprake is geweest van een termijnoverschrijding. Op het niet halen van de termijn staat overigens geen sanctie.

Informele klachten worden in de regel binnen één à twee weken afgehandeld.

## 4. Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman ontving in 2020 16 klachten. Van deze klachten zijn 11 klachten zonder onderzoek afgedaan. Veelal worden klagers door de Nationale Ombudsman (terug) verwezen naar de gemeente of geïnformeerd over hun rechtsbeschermingsmogelijkheden, zoals het maken van bezwaar, het indienen van een klacht of inschakelen van juridische bijstand. Met deze verwijzing of informatieverstrekking is voor de Nationale Ombudsman 'de klacht' afgedaan.

Van de resterende 5 klachten is er in 1 geval met partijen een bemiddelingsgesprek gevoerd en is de klacht naar tevredenheid opgelost. In het 2de geval is een brief gestuurd waarin de Nationale Ombudsman aan klager kenbaar heeft gemaakt de conclusie van het door de gemeente uitgevoerde onderzoek – klacht is ongegrond - te (kunnen) volgen.

Van de resterende 3 klachten zijn begin 2021 2 klachten zonder verder onderzoek afgedaan. 1 klacht is aangehouden in afwachting van de uitkomst van een eerder ingediende klacht bij de Nationale Ombudsman.

*Afhandeling klachten Nationale Ombudsman*

	2018	2019	2020
Afgedaan zonder onderzoek	10	8	11
Afgedaan na onderzoek	4	2	2
waarvan:			
-met rapport	0	0	0
-met rapportbrief	1	1	1
-tussentijds beëindigd	3	0	0
-bemiddeling/gesprek	0	1	1
Afgehandeld	14	10	13
Nog af te handelen	0	3	3
Totaal	14	13	16

## 5. Conclusie

Het aantal ingediende klachten in 2019 en 2020 is gelijk gebleven. Kanttekening daarbij is dat 5 klachten afkomstig zijn van dezelfde klager, waarbij sprake is van een verstoorde relatie. Wanneer deze klachten buiten beschouwing worden gelaten is het aantal klachten in vergelijking met 2019 met circa 30% afgenomen. Een vergelijkbare afname is – door de dienstverlening te verbeteren – ook te zien op het taakveld Sociaal Domein. De aard van de klachten brengt verder geen bijzonderheden aan het licht die zouden moeten leiden tot acties in beleid, proces en/of kwalificaties van medewerkers.

## Jaarverslag klachten 2021

In 2021 zijn in totaal 9 klachten ingediend waarvan 4 klachten gericht waren tegen een lid van het college. 4 klachten zijn afkomstig van één en dezelfde klager.

### 1. Behandelde klachten

#### 1.1 Verdeling klachten per afdeling

Het zwaartepunt van de ingediende klachten is gerelateerd aan de afdeling Bedrijfsvoering. Het betreft 4 klachten. De overige klachten zijn als volgt verdeeld: Sociaal Domein (3) en Ruimtelijk Domein (2). Het gaat daarbij om incidentele gevallen.

#### 1.2 Aard van de klachten

Evenals in voorgaande jaren heeft het merendeel van de klachten betrekking op een gebrekkige communicatie, het niet tijdig reageren op een terugbelverzoek en het uitvoeren van een onderzoek. In één geval was sprake van het – zonder toestemming - verstrekken van (persoons)gegevens aan derden. De 4 klachten die afkomstig zijn van dezelfde klager zijn terug te voeren op een verstoorde relatie met de gemeente, waarin elke brief c.q. besluit aanleiding vormt voor klager om nieuwe klachten in te dienen. Door dezelfde klager zijn ook al in 2018: 2 klachten, in 2019: 3 klachten en in 2020: 5 klachten ingediend.

#### 1.3 Resultaten klachtbehandeling

Van de 9 klachten zijn er 3 op een informele wijze – (telefoon)gesprek – opgelost. In één geval was het vanwege ziekte van degene op wie de klacht betrekking had, niet mogelijk de voorgeschreven procedure te volgen, waardoor een inhoudelijke behandeling van de klacht niet kon plaatsvinden. Klager is hierover geïnformeerd.

In 4 gevallen is de klacht op formele wijze – met een rapport van bevindingen – afgehandeld. In 3 van deze gevallen is sprake van dezelfde klager. Al deze klachten zijn gericht tegen een lid van het college. Klager is van mening dat in deze gevallen sprake is van onder meer schending van zijn integriteit, ongelijke behandeling, onfatsoenlijke bejegening.

Dat is niet gebleken uit de klachtafhandeling: 2 klachten zijn ongegrond verklaard, bij 1 klacht kunnen de feiten niet worden vastgesteld. Over de afhandeling van de klacht(en) heeft klager een herzieningsverzoek ingediend bij de Nationale Ombudsman. Eén klacht is nog in behandeling.

De resterende klacht had betrekking op het spreekrecht van burgers tijdens raadsvergaderingen. Sprekers waren voor de raadsvergadering benaderd door derden en voelden zich daardoor onder druk gezet. Uit de klachtafhandeling kwam naar voren dat hiervan geen sprake was, maar dat wel dat hun persoonsgegevens met derden waren gedeeld, zonder dat zij daarvoor toestemming hadden verleend. Op dit punt is de klacht gegrond verklaard.

	Buiten behandeling	Geen oordeel	Ongegrond	(Deels) ongegrond	Totaal
2021	0	1	2	1	4

## 1.4 Tijdige afhandeling

Het streven is erop gericht om binnen de termijn van 10 weken (inclusief verlenging) de klacht af te handelen. Dat is in 2 van de 4 gevallen gelukt. In één geval werd de afhandeling met drie weken vertraagd doordat niet duidelijk was of klager al dan geen gebruik wenste te maken van de mogelijkheid om te worden gehoord over zijn klacht. In het overige geval was sprake van meerdere klagers en meerdere personen over wie werd geklaagd, waardoor ook in dit geval de termijn van afhandeling met drie weken werd overschreden.

## 2. Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman ontving tot 1 september 2021 6 klachten. Van deze klachten zijn 5 klachten zonder verder onderzoek afgedaan. Eén klacht is nog in behandeling en heeft betrekking op de afhandeling van de klacht over het niet nakomen van afspraken. De Nationale Ombudsman heeft van dezelfde persoon nog meerdere herzieningsverzoeken in behandeling.

## 3. Conclusie

Het aantal ingediende klachten in 2021 is in vergelijking met 2020 met 50% afgenomen. Van de ingediende klachten is de helft langs de formele weg afgehandeld. In 3 van de 4 gevallen gaat het om dezelfde klager die vasthoudt aan de formele procedure uit de Awb. Vanwege een verstoorde relatie met de gemeente is het niet mogelijk om op een informele wijze het gesprek aan te gaan. De aard van de overige klachten heeft niet geleid tot acties in beleid en/of proces.