

Jaarverslag klachten 2022

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 2022 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.

Opmerking vooraf: de aantallen klachten worden dus vergeleken met voorgaande jaren. In beginsel zouden bij stijging en daling van het aantal binnengekomen klachten in 1 jaar, percentages kunnen worden berekend. De aantallen binnengekomen klachten zijn nominaal evenwel van zo geringe omvang (aantallen), dat het berekenen van percentages misleidend zouden kunnen zijn voor het maken van een analyse. Daarom zijn in deze rapportage geen percentages berekend.

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 plaatsgevonden 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.

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 2022 zijn in totaal 13 klachten ingediend.

Onderstaand overzicht laat het aantal ingediende klachten zien.

| Jaar | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------------------------|------|------|------|------|--------|
| Aantal klachten (ingediend) | 7 | 18 | 18 | 9/6* | 13/8** |

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).

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.

Bij correctie zijn in 2021 in totaal dus 6 klachten ingediend en in 2022 zijn 8 klachten ingediend.

Worden de klachten tegen de BOA's in 2022 niet meegenomen dan is er ten opzichte van het voorgaande (eveneens gecorrigeerde) jaar 2021, een lichte stijging van het aantal klachten waarneembaar.

De klachten die zijn ingediend tegen de BOA's hadden allen betrekking op de discretionaire bevoegdheid van de BOA's. Deze klagers zijn dus eigenlijk bezwaarmakers en geen klagers. Hierover is bij klagers kennelijk verwarring ontstaan. Uiteindelijk zijn klagers met hun verkeersboete doorverwezen naar het OM. Bij het OM kunnen zij in bezwaar gaan op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Het OM kan beslissen of de boete al dan niet terecht is uitgeschreven door een BOA.

Terzijde: Toch zijn de klagers over de uitgeschreven boete per ingediende 'klacht' in een fysiek overleg met de gemeente gehoord. Over uitgeschreven parkeerboetes kan echter niet worden geklaagd, omdat hiervoor voornoemde bezwaarprocedure openstaat. Daarom is extra informatie toegevoegd op de website van de gemeente:

Onder het kopje 'Parkeren inwoners': 'Bezwaar maken tegen een parkeerboete' (<https://www.bergen.nl/bezwaar-maken-tegen-een-parkeerboete>).

3.2 Verdeling klachten per afdeling

Betrokkenheid afdelingen bij de behandelde klachten.

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

*correctie van 4 klachten naar 1 klacht zie boven

**correctie indien de 5 klachten tegen BOA's niet worden meegenomen in de aantallen.

Klachten diversiteit per afdeling

Het aantal klachten in het Sociaal Domein c.q. Bedrijfsvoering & Dienstverlening is met 1 klacht toegenomen ten opzichte van het jaar daarvoor. De klachten zijn alle 4 informeel afgehandeld. 1 klacht had betrekking op een juridisch gecompliceerde stelling van de klager. Volgens klager zou de gemeente niet bevoegd zijn om bepaalde rechtshandelingen te mogen verrichten. Deze klager is uiteindelijk verwezen naar de rechtspraak of bij voortzetting van de klacht naar de Nationale Ombudsman. Voor zover op dit moment bekend, is van beide opties door klager geen gebruik gemaakt. De andere 3 klachten Sociaal Domein c.q. Bedrijfsvoering & Dienstverlening, hadden te maken met uitkeringsperikelen en de miscommunicatie hierover. Twee klachten waren afkomstig van dezelfde familie. Alle klagers zijn in een uitgebreid gesprek (juridisch) geïnformeerd en aan hen is de nodige toelichting verstrekt door de (plaatsvervangend) klachtencoördinator. Gezien het voorgaande lijkt een stijging ten opzichte van het vorige jaar (2021) te verwaarlozen. Ten opzichte van het jaar 2019 is wel een substantiële daling van het aantal klachten te zien.

De klacht tegen een medewerker van het KCC betrof een internetstoring waardoor ambtenaren niet bereikbaar (b)leken. Overall lijkt voor het KCC het aantal binnengekomen klachten stabiel (nihil).

Voor wat betreft het Ruimtelijk domein c.q. Ruimte & Samenleving (exclusief de 5 klachten inzake de BOA's), was 1 klacht gericht tegen derden die door gemeente Bergen was gecontracteerd. 1 klacht betrof een onterechte afvalheffing. Deze inwoner was nog niet in Bergen in het BRP geregistreerd. De hogere afvalheffing is in dit specifieke geval bij het storten van afval door Bergen aan de inwoner gerestitueerd.

De laatste klacht ging over de informatieverstrekking Energielandgoed Wells Meer (deze klacht is begin 2023 (informeel) afgerond – maar wordt in dit jaar 2022 met de telling meegenomen). Overall lijkt voor Ruimte & Samenleving het aantal binnengekomen klachten stabiel.

1 klacht betreft een klacht uit 2021 deze is in 2023 afgedaan met tussenkomst van de gemeentesecretaris. Deze klacht is niet meegenomen in de statistiek van 2022 omdat deze betrekking heeft op de telling in het jaar 2021.

Alle klachten zijn in het jaar 2022 informeel afgedaan.

3.3 Aard van de klachten

Het merendeel van de klachten heeft in 2022 betrekking op (mis)communicatie. Vaak zijn klagers daarnaast vaak niet volledig op de hoogte van de (steeds ingewikkelder wordende) wetgeving. In een informeel klachtgesprek wordt dan het nodige toegelicht en uitgelegd. Dat is vaak al voldoende voor de klager (gebleken).

Aard van de klachten

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------|------|------|------|------|--------|
| Bereikbaarheid | 1 | 5 | 2 | -- | 1 |
| Bejegening | 1 | 3 | 6 | -- | -- |
| Informatie/communicatie | 3 | 2 | 1 | -- | 4 |
| Behandeltermijn | 1 | 3 | 1 | -- | -- |
| Uitvoeringspraktijk | 1 | 5 | 8 | -- | 8 |
| Totaal | 7 | 18 | 18 | --* | 13/8** |

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

**exclusief 5 maal klacht tegen BOA.

3.4 Resultaten klachtafhandeling

Van de 13 ingediende klachten zijn alle klachten op informele wijze opgelost met een interventie (gesprek, mail e.d.); dus zonder tussenkomst van de gemeentesecretaris. 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'.

Beslissing op klachten: formele procedure

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

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.

Alle klachten die in 2022 zijn binnengekomen, zijn binnen de (verlengings-)termijn en naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

4. Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman ontving in 2022 in totaal 6 klachten. 4 Klachten waren bestemd voor de Nationale Ombudsman (NO) en 2 klachten voor de Nationale Kinderombudsman (KOM). Van deze klachten zijn alle 6 zonder formeel onderzoek door de NO afgedaan. Veelal worden klagers door de NO (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 NO 'de klacht' afgedaan. In 2022 zijn 5 klachten door de NO terugverwezen naar de gemeente en 1 naar het juridisch loket.

Afhandeling klachten Nationale Ombudsman

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

Sinds 2021 is het aantal klachten die (rechtstreeks) zijn ingediend via de NO fors dalende. Of deze trend zich zal voortzetten is niet met zekerheid te zeggen. Daarvoor is de periode te kort voor een gedegen conclusie. Dit zou eerst met de gegevens van de opvolgende jaren opnieuw bekeken en geanalyseerd kunnen worden.

5. Conclusie

Het aantal ingediende klachten in 2022 is thans weer bijna op het lage niveau van 2018 (indien de 5 klachten tegen de BOA's buiten beschouwing worden gelaten).

Worden de 5 klachten tegen de BOA's niet buiten beschouwing gelaten en de 4 klachten tegen eenzelfde lid van het college in 2021 niet gecorrigeerd, dan is er een stijging in het aantal klachten te zien ten opzichte van het jaar daarvoor. Maar over een langere periode gezien (ten opzichte van het jaar 2019) is er (toch) een daling van het aantal binnengekomen klachten te zien.

Voor wat betreft de klagers tegen het uitschrijven van parkeerboetes is een uitgebreidere toelichting op de website geplaatst, zodat klagers c.q. bezwaarmakers nu rechtstreeks worden doorverwezen naar het OM voor het afhandelen van hun *bezwaar* tegen een uitgeschreven parkeerboete.

Wat opvalt, is dat alle binnengekomen 13 c.q. 8** klachten in 2022 informeel zijn afgewikkeld. Dat betekent dat voor de klagers in 2022 de klachten kennelijk naar tevredenheid zijn afgehandeld. De klagers van 2022 hebben hun klacht immers niet (althans voor zover thans bekend), na de klachtbehandeling door de gemeente, alsnog voortgezet bij de Nationale Ombudsman.

Voor 2022 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.