

Gemeente Nieuwkoop

Jaarverslag Klachten 2022-2024



1. Inleiding

De gemeente Nieuwkoop doet er alles aan om haar dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Binnen de gemeentelijke organisatie wordt hard gewerkt om goede producten en diensten te leveren aan de burger. In de meeste gevallen gaat dit naar tevredenheid. In sommige gevallen wordt dit door een burger anders ervaren. Een aantal burgers komt terug op het contact door een klacht in te dienen.

Voor u ligt het jaarverslag klachtbehandeling 2022-2024 van de klachtencoördinator. In dit jaarverslag wordt gerapporteerd over de behandeling van klachten over gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente, de zogenaamde bejegening klachten.

In het jaarverslag wordt in hoofdstuk 5 kort stilgestaan bij de contacten die gedurende de verslagperiode hebben plaatsgevonden met (het bureau van) de Nationale ombudsman. Klachten kunnen na het doorlopen van de klachtenprocedure bij de gemeente door een klager voor een oordeel worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman fungeert voor de gemeente als tweedelijnsklachtvoorziening.

2. Wettelijk Kader

De wettelijke grondslag voor het klachtrecht is terug te vinden in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). De Awb legt de bestuursorganen de verplichting op om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtenbehandeling (het interne klachtrecht). In de Awb zijn daartoe een aantal minimumeisen voor een goede klachtbehandeling vastgelegd. In aanvulling hierop heeft de gemeenteraad in 2007 de "Verordening op de behandeling van interne klachten gemeente Nieuwkoop 2007" vastgesteld. De interne klachtprocedure is een verplichte eerstelijnsvoorziening.

De functies van het interne klachtrecht.

Het interne klachtrecht heeft drie functies, te weten: de lerende functie, de genoegdoeningsfunctie en de dienende functie. Wanneer deze functies goed georganiseerd en verankerd zijn, biedt dit een waarborg voor een correcte klachtafhandeling. Hieronder worden de functies kort uitgelegd:

- a. *De Lerende functie*
Van klachten kan geleerd worden hoe de dienstverlening verbeterd kan worden. Van gegronde klachten dient een leereffect uit te gaan.
- b. *Genoegdoeningsfunctie*
Het klachtrecht kan voor een inwoner een middel zijn om van een bestuursorgaan genoegdoening te krijgen voor een onheuse bejegening. Dat is waar veel burgers behoefte aan hebben. Het gevoel gehoord te worden en een persoonlijk aangeboden excuus (al dan niet vergezeld van een bloemetje) kan al volstaan om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.
- c. *Dienende functie*
Het zorgvuldig afhandelen van klachten is een vorm van bestuurlijk fatsoen. In de afgelopen jaren wordt (pre)mediation ook ingezet in de klachtprocedure om een meer informele en snellere klachtafdoening te bereiken.

3 . Wat zijn bejegening klachten?

3.1. Gedragingen

Het gaat hierbij om klachten over gedragingen van medewerkers of bestuurders, Voorbeelden van dergelijke gedragingen zijn: iemand onheus bejegenen aan het loket of aan de telefoon, verkeerd of ontoereikende informatie verstrekken, een brief niet of veel te traag beantwoorden of toezeggingen of afspraken niet nakomen.

3.2 Geen klacht

Een melding over een losse stoeptegels is geen klacht over een gedraging. Uiteraard moet de gemeente wel iets met de melding doen, maar dan niet volgens de klachtenprocedure als hier bedoeld. Zo verzorgt de afdeling Beheer Openbare Ruimte voor de afhandeling van allerlei klachten over gebreken in de woon- en leefomgeving

Ook kan geen klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of een afwijzing van een subsidie of een uitkering. Als iemand het daar niet mee eens is kan er een bezwaarschrift worden ingediend en daarna eventueel de gang naar de rechter worden gemaakt.

4. De Klachtenprocedure

4.1 Wettelijke procedure

Klachten moeten zorgvuldig worden behandeld. Als waarborg staan in hoofdstuk 9 van de Awb enkele minimumeisen waaraan de behandeling moet voldoen: behandeling door een onafhankelijk iemand, de klager moet in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord, afdoeningstermijnen en de gemeente mag een onafhankelijke adviescommissie inschakelen. Overheden mogen de wettelijke bepalingen aanvullen en ander uitwerken. De gemeente heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt door de "Verordening op de behandeling van interne klachten gemeente Nieuwkoop 2007" vast te stellen (hierna Verordening). Belangrijkste aanvulling die heeft plaatsgevonden is het vastleggen wie bij klachten optreedt als klachtenbehandelaar en de onderbrenging van de functie van klachtencoördinator.

4.2 De procedure in de praktijk

1. Informeel

De klachtenprocedure laat zich als volgt schetsen. Klachten kunnen schriftelijk of per klachtenformulier digitaal worden ingediend. Wettelijk bestaat ook de mogelijkheid om mondeling klachten in te dienen, maar in de praktijk wordt van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

De klachtencoördinator zorgt voor een ontvankelijkheidscheck. De klachtencoördinator onderhoudt contact met de klager, waarbij de klager extra informatie kan geven over de ingediende klacht en om te bezien op welke wijze een klacht kan worden opgelost. De klacht wordt verder uitgezet bij de klachtenbehandelaar en daarbij wordt de wijze van behandelen van de klacht besproken. Bekeken wordt of een praktische informele oplossing mogelijk is om aan de klacht van de klager tegemoet te komen. Gestreefd wordt altijd naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. De wet biedt daarvoor ook de ruimte. Een informele, oplossingsgerichte aanpak gaat sneller en leidt zo is de ervaring vaker tot tevredenheid bij klagers. De klager voelt zich gehoord en geholpen.

De klachtenbehandelaar zoekt contact met de klager. Dit kan plaatsvinden door een telefoontje, het voeren van een persoonlijk gesprek of bijvoorbeeld een huisbezoek. Afhankelijk van de aard van de klacht kan iets opnieuw en/of beter worden uitgelegd, wordt gevraagde informatie (alsnog) toegezonden, worden fouten hersteld als dat nog mogelijk is of worden toezeggingen alsnog nagekomen. Als de klacht naar tevredenheid van klager is afgedaan hoeven verdere formele stappen niet meer te worden gedaan. Met een (kort) briefje of een email naar de klager wordt de klacht dan in de regel afgesloten.

2. Formeel met hoorzitting

Wanneer de klachtbemiddeling niet lukt of bij klachten die zich daarvoor minder lenen (historie, meerdere klachten/significante problematiek/klachten met meerdere deelaspecten) wordt de formele procedure gevolgd. Klager wordt in dit geval na overleg met de klachtenbehandelaar uitgenodigd voor een gesprek. De klachtenbehandelaar voert het gesprek met de klager in aanwezigheid van de klachtencoördinator. Van het gesprek kan een verslag worden gemaakt of de inhoud van het gesprek wordt weergegeven in de afdoeningsbrief.

Tijdens de hoorzitting wordt getracht de zaak op te lossen. Ook dan hoeft de formele weg in principe ook niet meer te worden gevolgd. In de praktijk blijkt vaak toch wederzijds de behoefte om te komen tot afdoening in een meer formele vorm. Tijdens het gesprek gemaakte afspraken, toezeggingen of herstelacties worden dan schriftelijk in briefvorm vastgelegd.

3. Formeel afdoen

Mocht er niet met de klager tot een vergelijk worden gekomen tijdens een hoorzitting dan volgt formele afdoening van de klacht. De klachtenbehandelaar spreekt dan namens het college een oordeel uit over de klacht en informeert vervolgens schriftelijk de klager. Het verslag van de hoorzitting wordt met de afdoeningsbrief verzonden naar de klager. Wanneer de klager niet tevreden is met de klachtafdoening kan hij zijn klacht vervolgens ter beoordeling voorleggen aan de Nationale ombudsman.

5. Klachten in 2022, 2023 en 2024

5.1 Ontvangen klachten

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in het aantal ontvangen klachten in 2022, 2023 en 2024, het aantal klachten uitgesplitst naar afdeling, de uitkomst van de klachtbehandeling, mogelijke conclusies en aanbevelingen.

2022	2023	2024
4	3	10

5.2. Klachten per jaar uitgesplitst naar afdelingen

	2022	2023	2024
BOR/Beheer	1		1
BOR/Toezicht& handhaving	1	1	2
Bestuur	1 *	1** *	1*
Griffie	1 *	1**	
BV/Fin.	1 *	1**	1*
BV/P&O	1		
Puza/Fysieke leefomgeving		1	
Puza/Burgerzaken			4
MO/de Verbinding			1
BV/DFD			1*
Totaal	4	3	10

* gecombineerde klacht samen met andere organisatieonderdelen

** doorlopende klacht meerdere jaren

5.3 Uitkomst van de klachtbehandeling

Tenslotte kan worden gekeken naar de uitkomst van de klachtbehandeling: heeft de klager wel of geen gelijk met zijn klacht. Met andere woorden is de klacht gegrond of ongegrond. In een aantal gevallen bevat de klacht meerdere klachtaspecten en kan het oordeel op het ene aspect afwijken van het andere aspect. Deze oordeelsvorming is dan weergegeven in de kolom "deels gegrond". Ook kan het zijn dat geen expliciet oordeel is geveld. Voor een gedetailleerder inzicht in de bevindingen en oordelen wordt korthedshalve verwezen naar de drie bijlagen die per jaar en per klacht meer inhoudelijke informatie geven dan onderstaande tabel.

Jaar 2022

	2022	Gegron	Ongegron	Deels gegron	Anders, waaronder informele afdoening
BOR/Beheer	1	1			1
BOR/Toezicht& handhaving	1				1
Bestuur	1 *		1		
Griffie	1 *		1		
BV/Fin.	1 *		1		
BV/P&O	1		1		

Jaar 2023

	2023	Gegron	Ongegron	Deels gegron	Anders, waaronder informele afdoening
BOR/Toezicht& handhaving	1				1
Bestuur	1**		1		
Griffie	1**		1		
BV/Fin.	1**		1		
Puza/Fysieke leefomgeving	1	1			

* gecombineerde klacht samen met andere organisatieonderdelen

** doorlopende klacht meerdere jaren

Jaar 2024

	2024	Gegron	Ongegron	Deels gegron	Anders, waaronder informele afdoening
BOR/Beheer	1				
BOR/Toezicht& handhaving	2			2	1
Bestuur	1**		1		
BV/Fin.	1**		1		
Puza/Fysieke leefomgeving	1	1			
Puza/Burgerzaken	4	1	1	1	1
MO/de Verbinding	1		1		
BV/DFD	1**	1	1		

* * gecombineerde klacht samen met andere organisatieonderdelen

5.4 Conclusies

Bij een gering aantal klachten zijn conclusies moeilijk te trekken. Het aantal klachten in 2024 is wel significant hoger dan de jaren 2022 en 2023, maar zeker niet hoger als eerdere jaren. In hoeverre de Coronaperiode (jaar 2022) en nasleep in het jaar 2023 van invloed zijn geweest op het aantal ontvangen klachten valt niet te zeggen, maar lijkt wel aannemelijk. Ook moet niet louter worden gekeken naar aantallen klachten, maar moet genuanceerder worden gekeken en moet de uitkomst van de klachtbehandeling meegewogen worden. Wel is duidelijk dat gelet op de vele publiekscontacten die de gemeente heeft het aantal ontvangen klachten zeer gering is. Dit is opvallend in een tijd waarin de burger mondiger wordt en in de maatschappij mensen een "kort lontje" hebben helaas geen onbekend

verschijnsel is. Gezegd kan worden dat de gemeente haar dienstverlening goed op orde heeft. Dit neemt echter niet weg dat elke klacht het verdient om serieus te worden bekeken.

5.5 Aanbevelingen

Op basis van het zeer geringe aantal klachten in alle jaren zijn specifieke aanbevelingen niet te formuleren.

Onderstaande meer algemene aanbevelingen blijven onverminderd hun kracht behouden.

1. *Continueren van het afdoen van een klacht op informele wijze.*
Via een informele afdoening snijdt het mes aan twee kanten. De klager is meer tevreden en de gemeente kan de klacht sneller afdoen (soms met één telefoontje of gesprek). Naast winst in tijdsinvestering werkt een snelle behandeling ook positief uit op het herstellen van het vertrouwen tussen klager en de gemeente.
2. *Tijdige behandeling van brieven en e-mails.*
Zorgdragen voor een goede registratie en voortgangsbewaking. Benut de mogelijkheden van Djuma.
3. *Aandacht voor implementatie verbeterpunten.*
In het geval dat uit een klacht verbeterpunten voor de organisatie naar voren zijn gekomen erop letten dat dat hierop actie wordt ondernomen en deze ook daadwerkelijk worden opgevolgd/geïmplementeerd,

6. Externe klachtbehandeling

6.1 Vervolgtraject bij de Nationale ombudsman

Naast de interne klachtenprocedure moeten gemeenten ook beschikken over een onafhankelijke tweedelijnsklachtvoorziening. De gemeente is per 1 januari 2015 aangesloten bij de Nationale ombudsman. Gedurende de verslagperiode heeft géén enkele klager van de mogelijkheid gebruik gemaakt om de wijze van behandeling van de klacht door de gemeente in tweede instantie voor een oordeel voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman brengt voorts jaarlijks een overzicht uit van wat zij noemt ontvangen verzoekschriften. Dit zijn ontvangen schriftelijke én telefonische contacten. De Nationale ombudsman tracht telefonische verzoeken nog dezelfde dag af te handelen via het geven van advies, informatieverstrekking, doorverwijzen of door contact op te nemen met de klachtencoördinator van de gemeente.

Onderstaand wordt de werkwijze van de Nationale ombudsman toegelicht.

Stap 1: screening: mag de klacht worden behandeld?

1. Een klacht over een overheidsinstantie moet altijd eerst worden gemeld bij de overheidsinstantie waar de klacht over gaat. Pas daarna gaan de Nationale ombudsman en zijn team aan de slag. Kortom constateert de Nationale ombudsman dat er geen klacht bij de gemeente is ingediend dan wordt de klacht doorgestuurd of terugverwezen.
2. De Nationale ombudsman toetst bij elke klacht die binnenkomt aan de hand van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) of de klacht door hem mag worden behandeld. Indien de klacht niet kan worden behandeld wordt dit in een brief of in een telefoongesprek uitgelegd. Verder vindt dan doorverwijzing plaats naar een andere instantie die klager wel kan helpen.

Stap 2: aan de slag

Als de Nationale ombudsman de klacht gaat behandelen hoort de klager dit binnen drie weken.

Er zijn verschillende mogelijkheden om de klacht te onderzoeken. De Nationale ombudsman beslist zelf welke mogelijkheid het meest geschikt wordt geacht. Soms word het noodzakelijk

geacht met de klager het gesprek aan te gaan om de beste vorm van onderzoek te bepalen. De volgende mogelijkheden staan open.

a. Interventie

Met de overheidsinstantie wordt bekeken of een snelle oplossing mogelijk is. Klager krijgt dan bijvoorbeeld per telefoon, email of brief alsnog een reactie van de overheidsinstantie. Er wordt ook voor interventie gekozen als snel optreden nodig is (voorbeelden: financiële noodsituatie of bij een dreigende huisuitzetting).

b. Bemiddelingsgesprek

Soms leent een klacht zich voor een bemiddelingsgesprek tussen klager en de overheidsinstantie. Bemiddelaars van het Bureau van de Nationale ombudsman leiden het gesprek. Doel van het gesprek is het contact tussen de overheidsinstantie en de klager te verbeteren, zodat klager weer verder kan met de overheidsinstantie. In het bemiddelingsgesprek kunnen onduidelijkheden worden weggenomen. Het gesprek kan leiden tot concrete afspraken tussen klager en de overheid.

c. Onderzoek met rapport

Bij sommige klachten wordt gekozen voor een schriftelijk onderzoek. Dat onderzoek start met een brief van de Nationale ombudsman aan de klager en de overheidsinstantie. Van beide kanten wil de Nationale ombudsman het verhaal horen. Daarna volgt 'hoor en wederhoor'. Dit betekent dat partijen kunnen reageren op elkaars antwoorden. Vervolgens wordt een rapport geschreven. De Nationale ombudsman geeft daarin aan of de overheidsinstantie goed gehandeld heeft of niet. Het rapport bevat soms ook een aanbeveling hoe de instantie het probleem kan oplossen of in de toekomst kan voorkomen. Het rapport wordt naar de klager en de overheidsinstantie gestuurd. De rapporten van de Nationale ombudsman zijn openbaar en daarom worden namen van personen in deze rapporten niet genoemd

d. Onderzoek met brief

Soms wordt een onderzoek niet afgesloten met een rapport, maar met een brief aan de klager en de overheidsinstantie. Hiervoor wordt gekozen als de uitkomst van het onderzoek alleen voor de klager van belang is of als de Nationale ombudsman over een groot deel van de klacht niet tot een oordeel heeft kunnen komen.

6.2. Cijfers: door Nationale ombudsman ontvangen en behandelde verzoekschriften

De Nationale ombudsman stuurt jaarlijks (of halfjaarlijks) aan de gemeente een overzicht van de door hem ontvangen verzoekschriften. Deze overzichten bevatten weinig informatie. Voor overheden was het moeilijk om hieruit aanknopingspunten te destilleren om lering te trekken uit de klachten die bij de Nationale ombudsman zijn ingediend. Dit probleem werd ook onderkend door de Nationale ombudsman. In 2023 heeft de Nationale ombudsman aangegeven op dit vlak een kwaliteitsslag te willen maken. Resultaat is op dit moment helaas nog niet merkbaar,

Door de Nationale ombudsman zijn over de verslagperiode overzichten verstrekt, met uitzondering van de periode juli tot en met december 2023. Zoals aangegeven bevatten de overzichten weinig bruikbare informatie. Uit de overzichten kan wel met zekerheid worden geconcludeerd dat veel contacten met de Nationale ombudsman niet bejegening klachten betreffen, maar klachten die juridisch gezien eerder beleid en beschikkingen raken. Zo geldt bijvoorbeeld voor het jaaroverzicht 2024 dat in ieder geval 6 van de 7 contacten niet direct de bejegening raken.

De interventie uit het jaar 2023 valt te relateren aan de klachtzaak vermeld in bijlage 2, onder punt 3.

Cijfermatig overzicht behandelde en ontvangen verzoeken

Periode	Ontvangen	Afgehandeld	Wijze van afhandelen
01-01 2022 t/m 30-06-2022	4	4	3 terugverwijzen 1 verwijzen of informeren
01-07-2022 t/m 31-12-2022			Geen overzicht verstrekt Mogelijke oorzaken: overgang ander registratiesysteem bij No en Corona.

01-01 2023 t/m 31-12-2023	8	9	1 interventie 8 informatie of doorverwijzing
01-01 2024 t/m 31-12-2024	7	7	7 informatie of doorverwijzen

7. Ontwikkelingen

1. De Wet open overheid en klachtoordelen

Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden.

De Woo verplicht overheidsorganen bepaalde informatie actief openbaar te maken. In totaal gaat het om 17 informatiecategorieën (artikel 3.3 Woo). Deze verplichting wordt de komende jaren gefaseerd, per categorie ingevoerd. Eén informatiecategorie is 'Klachtoordelen' (artikel 3.3 tweede lid onderdeel I Woo). Op 14 februari 2024 heeft de ingestelde Stuurgroep Implementatie Actieve Openbaarmaking de werkdefinitie met betrekking tot de informatiecategorie 'Klachtoordelen' vastgesteld. De werkdefinitie beschrijft concreet wat er voor een categorie tenminste openbaar moet worden gemaakt.

Bij de categorie klachtoordelen gaat het volgens de werkdefinitie om schriftelijke oordelen op klachten over gedragingen van het bestuursorgaan oftewel van ambtenaren/medewerkers. Kortom klachten het betreft schriftelijke oordelen in klachtprocedures als bedoeld in artikel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (zogenaamde bejegeningklachten). Het gaat dus om klachten als bedoeld in dit jaarverslag.

In artikel 3.3a, derde lid Woo is vastgelegd wat overheidsorganisaties ten minste openbaar moeten maken om aan hun verplichtingen in de Woo te voldoen.

Bestuursorganen hebben daarbij de keuze de klachtoordelen integraal of als overzicht te publiceren.

Bekend dient te worden gemaakt:

1. De datum van ontvangst van een klacht;
2. Het betrokken organisatieonderdeel;
3. De functiebenaming van de 'ambtenaar' over wie is geklaagd (onder 'ambtenaar' kan ook worden verstaan 'bestuurder');
4. De omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
5. De bevindingen;
6. Het oordeel;
7. Conclusies;
8. De dagtekening van het oordeel.

De gemeente heeft daarbij de keuze om de klachtoordelen volledig openbaar te maken of in de vorm van een overzicht. Volledig openbaar maken geldt alleen voor de klachten die formeel zijn behandeld en hebben geleid tot een schriftelijk oordeel.

Op dit moment bestaat de verplichting tot openbaarmaking nog niet en ook is nog onbekend op welk moment de verplichting voor klachtoordelen zal ingaan.

Binnen de gemeente vindt op dit moment al wel voorbereiding op de toekomstige verplichting plaats. Het kiezen voor openbaarmaking in de vorm van een overzicht lijkt de beste optie. Het biedt het voordeel dat kenmerken die openbaar moeten worden gemaakt goed aansluiten bij de gegevens die nu voor het merendeel al worden bijgehouden. Echter, belangrijker is dat informeel afgehandelde klachten ook in het overzicht kunnen worden meegenomen en dus zichtbaar worden. Nu steeds meer klachten op informele wijze worden afgedaan ontstaat daardoor een breder (en completer) beeld van de klachtbehandeling binnen de gemeente.

Overzicht klachten 2022

1. BOR

Klacht over het uitblijven van een reactie na herhaalde klacht over niet correcte aansluiting inrit op weg na uitvoeren asfalteringswerkzaamheden. Na interventie door de klachtencoördinator is door de afdeling de klacht opgepakt en opdracht verstrekt aan de uitvoerende aannemer om alsnog herstelwerkzaamheden uit te voeren. Klacht gegrond en informeel afgedaan.

2. BOR/Toezicht en Handhaving

Jaarlijks terugkerende klacht over locatie evenement.

De klacht raakt beleid van de gemeente en is ter behandeling doorgezonden naar afdeling, waarna telefonisch contact heeft plaatsgevonden met betrokkene.

3. Bestuur/Fin./Griffie

Herhaalde klacht inzake niet kwijtschelden gemeentelijke belastingen.

Klopt loopt door in het jaar 2023. Voor verloop zie overzicht jaar 2023, onder punt 3.

4. BV/P&O

Klacht over wijze van behandelen open sollicitatie.

Schriftelijke reactie van klachtenbehandelaar uitgegaan, waarbij is toegelicht dat de procedure rond openstaande vacature en die van een open sollicitatie van elkaar verschilt. Klacht ongegrond.

N.B.

In 2022 is één ingekomen klacht doorgezonden.

Betrof klacht over behandeling bezwaarschrift en verzoek om mediation. De klacht is ter behandeling doorgestuurd naar de gemeente Kaag en Braassem.

Overzicht klachten 2023

1. BOR/Toezicht & Handhaving

Klacht over rijden met te hoge snelheid door medewerkers van Toezicht en Handhaving. Intentie van klager bleek te zijn om dit als signaal mee te geven aan de gemeente. De zaak is ter behandeling doorgezonden naar de betrokken afdeling met verzoek om aandacht en behandeling.

Klager was aangenaam verrast over het oppakken van de klacht en het hierop volgende telefonische contact met teamleider. Informeel afgedaan, Mogelijk sprake van een incident, maar intern meegenomen als aandachtspunt voor het Team.

2 Puza Fysieke leefomgeving

Klacht over locatie van feesttent en wijze van communicatie en berichtgeving omtrent evenement. Klager in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. Klager zag daarvan af en hierop heeft schriftelijke afdoening plaatsgevonden. Na een vervolklacht heeft alsnog een gesprek plaatsgevonden met klager in aanwezigheid van de organisator van het evenement.

Klacht gegrond. Toezegging om bij vergunningverlening nadrukkerlijker te kijken naar het voorkomen van klachten door aanvullende voorschriften te stellen. Voorts kiezen voor een andere locatie van de tent en sanitaire voorzieningen en dit in de vergunning opnemen alsmede het organiseren van beter toezicht op de naleving van de vergunningsvoorschriften in het geval het tot een volgende editie van het evenement mocht komen.

3 Bestuur/Financiën/Griffie

Doorlopende, herhaalde klachten inzake niet kwijtschelden gemeentelijke belastingen. Startjaar 2022 en klachten lopen door in het jaar 2023.

De klachten hebben geleid tot een hoorzitting op bestuurlijk niveau, waarbij uitleg over standpunten procedures en juridische aspecten zijn besproken. Hierop volgen meerdere overeenkomstige klachten ingediend bij meerdere bestuursorganen van de gemeente. Hierop wordt steeds gereageerd, telefonisch bij mail of brief, waarbij nogmaals zaken en procedures worden uitgelegd en standpunten worden gedeeld. Er wordt volhard in het indienen van identieke klachten, waarbij deze tevens meer persoonlijk van aard worden. Dit leidt uiteindelijk tot de schriftelijke aankondiging beëindigen van het contact met de klager. Sprake is van een blijvend meningsverschil waarbij geen nieuwe standpunten zijn te verwachten en volgens de richtlijnen van de Nationale ombudsman mag een overheidsinstantie in een dergelijke situatie het contact beëindigen. Een afschrift van de bewuste brief is gezonden naar de Nationale ombudsman, waarop géén reactie is gevolgd.

Klacht ongegrond.

B.

In 2023 is één ingekomen klacht doorgezonden over parkeerproblematiek.

De klacht raakt het beleid van de gemeente.

Bijlage 3

Overzicht klachten 2024

1. Puza/Burgerzaken

Klacht bestaande uit meerdere klachtonderdelen rond het aanvragen van een reisdocument. Klacht over het uitvragen door een medewerker van naar het oordeel van klager privacy gevoelige gegevens.

De klachtenbehandelaar heeft per brief uitleg gegeven over de vanuit het Rijk vastgestelde procedure die door de gemeente gevolgd moet worden. Daarnaast toegelicht waarom bij deze aanvraag aanvullende identificerende vragen zijn gesteld. Oordeel is dat voor deze casus de geëigende (standaard) procedure is gevolgd volgens het ID-protocol van de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken. Door de medewerker is correct gehandeld.

Ten aanzien van het klachtaspect dubbele melding afhalen documenten is het oordeel dat sprake is geweest van een handmatige vergissing die direct is gecorrigeerd.

Ten aanzien van klachtaspect gang van zaken rond de inname van het oude verlopen reisdocument werd het betreurd als de communicatie over inname, vernietigen of teruggave voorzien van gaten niet duidelijk is geweest

Eén en ander is per brief gecommuniceerd naar klager. Klager heeft na ontvangst aangegeven dat met de brief de klacht als afgedaan kan worden beschouwd.

Klacht ongegrond.

2. Puza/Burgerzaken

Klacht over handelen medewerkers rond het aanvragen van een kiezerspas. Aanvrager had geen afspraak gemaakt en werd verzocht op een later tijdstip terug te komen, omdat er geen medewerker beschikbaar was voor het behandelen van zijn verzoek.

De klachtenbehandelaar heeft in een mail klager laten weten dat een burger voor een kiezerspas of vervangende stempas altijd moet worden geholpen, met of zonder afspraak.

Excuses zijn daarbij aangeboden. Er is zorggedragen dat klager alsnog tijdig (vóór de verkiezingsdag) over het gevraagde document kon beschikken. Met de medewerkers van de afdeling is de correcte gang van zaken gecommuniceerd.

Klacht gegrond.

3. Puza/Burgerzaken

Klacht over het niet starten, niet juist registreren en weigeren van adresonderzoek, waardoor financieel schade zou zijn geleden.

In aanvangsfase heeft de klachtencoördinator meerdere malen telefonisch en per mail contact met klager. Klager is vervolgens uitgenodigd voor een hoorzitting om de klacht toe te lichten met daarbij het verzoek de financiële claim te willen onderbouwen. Op de uitnodiging voor de hoorzitting is niet gereageerd. Hierna is op meerdere telefonische verzoeken om contact op te nemen met de gemeente om een nieuwe datum voor een gesprek te bepalen niet gereageerd. Op overeenkomstige mailverzoeken werd ook niet gereageerd, Nadat ook op een aangetekende brief, waarbij nogmaals is aangegeven dat klachtdossier bij niet reageren zou worden gesloten, niet werd gereageerd is het klachtdossier gesloten.

Klachtbehandeling afgebroken.

4. Puza/Burgerzaken

Klacht over omgang met gegevens in gemeentelijke systemen persoonsregistratie en ongevraagde registratie geheimhouding adresgegevens, waardoor van zorgverzekeraar in tegenstelling tot andere jaren een gewenst document in verband met verblijf in het buitenland niet kon worden verkregen. Klager zag af van horen. Klachtenbehandelaar heeft uitgebreid onderzoek verricht, waaruit naar voren kwam dat de geheimhoudingsstatus sinds 1994 onder de Gemeentelijke basisadministratie (GBA) niet was gewijzigd en ook in het opvolgende systeem Basisregistratiepersonen (BPR) niet was gewijzigd met tevens nog een extra check door leverancier van de systemen. Op basis van een autorisatiebesluit van de minister van BZK geldt verder dat de betreffende zorgverzekeraar systematisch toegang heeft en kan beschikken over de adresgegevens van klager uit de BPR. Waarom de zorgverzekeraar stelt

geen toegang tot de gegevens te hebben is aan de zorgverzekeraar om te verklaren. Klager is schriftelijk geïnformeerd over het onderzoek en de bevindingen.

Er is correct en zorgvuldig omgegaan met de persoonsgegevens van klager.

De klacht is ongegrond.

5. BOR Toezicht & Handhaving

Klacht over het maken van een misgebaar naar fietser door een medewerker van Toezicht & Handhaving naar aanleiding van een ontstane verkeerssituatie.

De klachtenbehandelaar heeft contact opgenomen met klager en het incident besproken.

Conclusie is dat emoties van de betrokkenen bij het voorval mede een rol hebben gespeeld.

Met het gesprek is de klachtbehandeling informeel afgedaan.

6. BOR Toezicht & Handhaving

Klacht over inzet en politieoptreden tijdens een evenement.

Klager is uitgenodigd voor een bestuurlijk gesprek, waarbij klachtaspecten zijn besproken, vragen zijn beantwoord en gemeentelijke standpunten zijn toegelicht.

Suggestie communicatie rond evenement wordt voor een volgende editie meegenomen.

Met het gesprek is de klacht voor klager voldoende behandeld.

7. MO/de Verbinding

Klacht over handelen medewerker rond opstellen van een Plan van Aanpak (PvA) voor een gedupeerde van de Toeslagenaffaire. Uit onderzoek klachtencoördinator blijkt dat er een beschikking is afgegeven. Klager heeft inmiddels aanvullende wensen ingediend om mee te nemen in het PvA. Dit leidt ertoe dat de oorspronkelijke beschikking wordt ingetrokken en een nieuwe beschikking wordt afgegeven, waarin de klachtafdoening (samenloop met bezwaar) is meegenomen. Bezwaar- en beroepsmogelijkheid staat vervolgens voor klager open tegen de nieuwe beschikking.

Oordeel: geen bejegeningssklacht.

8. Bestuur

Klacht over het uitblijven van een reactie op eerdere correspondentie betreffende onroerend goed, dit ondanks rappel. Na onderzoek blijkt dat wel degelijk is gereageerd en aan klager een antwoordmail is gezonden. De antwoordmail wordt nogmaals toegezonden met de suggestie aan klager om de spam box te controleren. Hierop trekt klager telefonisch zijn klacht in.

Klacht ongegrond en informeel afgehandeld

9. BV/FIN/DFD

Klacht over lange duur afhandelen ingediend bezwaarschrift door SVHW. De klacht is door DFD ter behandeling doorgezonden naar de SVHW. Dit is de standaardprocedure aangezien SVHW een eigen klachtenprocedure kent. Hierop volgt een tweede brief (met afschrift aan college en raad) waarin wordt aangegeven dat doorzending niet had mogen plaatsvinden. De gemeente ontloopt zijn verantwoordelijkheid en 'slager keurt zo zijn eigen vlees'.

Check klachtencoördinator dat de van toepassing zijnde procedure is gevolgd en check waaruit blijkt dat SVHW de wettelijke behandelingstermijn (nog) niet heeft overschreden.

Klachtencoördinator intervenueert bij SVHW met de vraag of de klacht bij hen bekend is en of een tijdstip voor afhandelen bezwaarschrift kan worden gegeven.

Vervolgens laat klager in een telefonisch contact weten dat SVHW zijn bezwaarschrift heeft afgehandeld en dat de gemeente geen verdere reactie meer hoeft te geven op de geschreven brieven. Daarop wordt de klachtbehandeling afgebroken en dossier gesloten.

10. BOR/Beheer

Klacht van een bedrijf over discriminerende/racistische uitlatingen van een medewerker. In dezelfde brief worden naast de bejegeningssklacht fricties in de samenwerking met de gemeente aangekaart. De klachtenbehandelaar heeft klagers uitgenodigd voor een gesprek. In het gesprek is aangegeven dat de gemeente discriminatie op welke grond dan ook niet tolereert. Met de betrokken medewerker is gesproken, waarbij is vastgesteld dat de intentie van discriminatie niet aan het woordgebruik ten grondslag lag. Problemen bij de uitvoering van werkzaamheden kunnen leiden tot emoties en hiermee moeten medewerkers van de

gemeente professioneel mee omgaan. Professioneel het gesprek/overleg aangaan dient het vertrekpunt te zijn, waarbij zorgvuldig woordgebruik van belang is en verwacht mag worden. Tijdens dit gesprek zijn, los van de bejegeningssklacht, ook overige bestaande fricties in de samenwerking tussen het bedrijf en gemeente besproken. Dit heeft geleid tot het maken van afspraken. Het bedrijf heeft aangegeven dat met het gesprek de bejegeningssklacht was afgehandeld.

Oordeel gegrond met vastlegging inhoud van het gesprek in een brief.

NB

In 2024 is een aansprakelijkheidstelling voor gevolgschade ten gevolge van inrichtingsplan woonrijpmaken gevolgd door klachtbrief met zelfde inhoud afgedaan met een besluit op de aansprakelijkheidsstelling. Rechtsgang naar de civiele rechter stond vervolgens open.

Bijlagen:

1. Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken No d.d. 19-02-2025
2. Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken No d.d. 06-02-2024
3. Overzicht behandelde en ontvangen verzoeken No d.d. 14-07-2022
4. Verordening op de behandeling van interne klachten gemeente Nieuwkoop 2007