

## Gemeente Opmeer - Jaarverslag klachten over ambtenaren, bestuurders, organisatie 2019

### 1. Inleiding

Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Dit is geregeld in art. 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht (verder: Awb).

Hieruit blijkt dat het gaat om gedragingen, zoals het niet of laat reageren of iemand onheus bejegenen. Klachtenprocedures zijn van algemene aard en niet toegeschreven op de behandeling van vermoedens van integriteitsschendingen. Meldingen van een vermoeden van een integriteitsschending blijven in dit jaarverslag dan ook buiten beschouwing.

Het gaat ook niet om klachten over het beleid van de gemeente. Hierdoor zullen “klachten” over het handhavingsbeleid of parkeerbeleid in dit verslag niet aan de orde komen.

De grens tussen formeel een klacht indienen en de daarbij horende klachtenprocedure doorlopen en melding maken van een ongenoegen, is niet altijd even duidelijk. Het onderscheid wordt vooral bepaald door de bedoeling van de indiener van de klacht.

De Awb schrijft in art. 9:12a van de Awb voor dat de gemeente zorg draagt voor een registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten en een jaarlijkse publicatie hiervan.

Met dit jaarverslag en een samenvatting hiervan op [officielebekendmakingen.nl](http://officielebekendmakingen.nl) wordt hieraan voldaan.

### 2. Verschillende klachtenprocedures

De algemene klachtenprocedure staat beschreven in hoofdstuk 9 van de Awb.

In de praktijk verloopt de procedure als volgt:

De klacht kan telefonisch, via email of via DigiD op [www.opmeer.nl](http://www.opmeer.nl) of via het invullen van een klachtenformulier ingediend worden.

De klacht wordt in behandeling genomen door de leidinggevende van de betreffende ambtenaar of afdeling. Deze stelt een onderzoek in. Soms kan een klacht met een telefoongesprek of met mailcontact al verholpen worden.

Zo niet, dan krijgen de klager en de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, formeel de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten. Dit vindt bij voorkeur plaats gelijktijdig plaats. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Vervolgens wordt door het bevoegde bestuursorgaan (meestal het college van burgemeester en wethouders) een schriftelijke beslissing genomen op de klacht.

Na deze procedure kan men, zo nodig, nog een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman. Dit wordt een externe klacht genoemd.

Het streven is om interne klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken, af te handelen. Als het langer gaat duren, krijgt de klager hierover bericht.

#### Klachten over aanbestedingen

In 2017 is de Klachtenregeling Aanbestedingen gemeente Opmeer gewijzigd, waarbij het Klachtenmeldpunt is ondergebracht bij Conducto ([www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl](http://www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl)).

Opmeer heeft een dienstverleningsovereenkomst over de inkoop met de gemeente Medemblik. Medemblik heeft het Klachtenmeldpunt ook bij Conducto, net als Koggenland.

Na de klachtenprocedure die start bij Conducto, kan de klacht aan de commissie van aanbestedingsexperts voorgelegd worden.

Het is overigens ook mogelijk om na overleg met Conducto, buiten Conducto om, zelf de klacht af te handelen.

In 2019 zijn door Conducto geen klachten over Opmeer behandeld.

#### Klachten in jeugdzaken

In 2017 heeft het college van burgemeester en wethouders een Klachtenregeling Jeugd vastgesteld en een onafhankelijke Klachtencommissie benoemd, overeenkomstig de Jeugdwet. Het is dezelfde klachtencommissie als de gemeente Hoorn, Alkmaar en de BUCH heeft benoemd.

Deze commissie geeft een oordeel over de klacht aan het college, die vervolgens besluit over te nemen maatregelen. Daarna kan de klacht bij de Nationale Ombudsman of Kinderombudsman voorgelegd worden.

Opmeer heeft haar eigen hulpverleners geregistreerd in het Kwaliteitsregister jeugd. Deze registratie kent een eigen tuchtrecht met een College van Toezicht en het College van Beroep.

Het is aan de klager of de klacht zich specifiek richt op de hulpverlener (tuchtrecht) of op de gemeente Opmeer (klachtrecht).

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (verder: AKJ) kan gratis ondersteuning bieden bij het indienen van een klacht. Het AKJ heeft vorig jaar inwoners uit Opmeer niet ondersteund bij het indienen van een klacht, maar alleen geïnformeerd en verwezen.

In 2019 heeft het AKJ geen contacten over Opmeer gehad.

In 2019 zijn door de Klachtencommissie Jeugd geen klachten over Opmeer behandeld.

#### Klachten over boa's

Indien een klacht wordt ingediend over een gedraging van de boa, wordt deze klacht ingevolge de "Circulaire behandeling van klachten over buitengewoon opsporingsambtenaren" en de in 2015 afgesloten "Samenwerkingsovereenkomst BOA in Noord-Holland Noord" opgevat als een gedraging van het bestuursorgaan waar voor de boa zijn werkzaamheden verricht. De klacht over een gedraging van de boa wordt derhalve ingediend bij de gemeente waar deze gedraging heeft plaatsgevonden en vervolgens door deze gemeente in behandeling genomen en afgewikkeld.

#### Klachten over ongewenst gedrag

In 2010 is het 'Reglement ongewenste omgangsvormen Opmeer & Klachtencommissie ongewenst gedrag gemeentelijke overheid' vastgesteld.

Hierin is het aanwijzen van twee vertrouwenspersonen geregeld. Ook is hier de aansluiting te vinden bij een landelijke klachtencommissie, waarvan de leden worden benoemd door de voorzitter van het College van Arbeidszaken. Deze commissie onderzoekt klachten over ongewenst gedrag. Dit is gedrag dat valt binnen de begrippen discriminatie, (seksuele) intimidatie zoals verwoord in artikel 1, 1 a en 2 van de Algemene wet gelijke behandeling en agressie geweld en pesten zoals bedoeld in de Arbowet artikel 3 lid 2 jo. artikel 1 lid 3 sub e en f.

De vertrouwenspersonen hebben een eigen jaarverslag gemaakt.

#### Klachten over integriteit

Er kan door inwoners met de algemene klachtenprocedure geklaagd worden over niet integere handelingen.

Opmeer kent overigens voor werknemers een aparte meldingsprocedure voor integriteitsschendingen. Dit is een procedure waarbij aandacht is voor de bescherming van de meldende werknemer. De werknemer kan zich uiteindelijk ook nog wenden tot het Huis voor Klokkenluiders. Dit Huis kan onderzoek doen naar werkgerelateerde misstanden met een maatschappelijk belang. Dit jaarverslag gaat niet over deze procedure. Maar om toch een compleet beeld te schetsen over alle soorten klachten over onze organisatie is eerder in een bijlage bij het jaarverslag een modelformulier toegevoegd, waarin deze meldingen van een integriteitsschending worden geregistreerd. Echter, in 2019 is er niet zo'n melding ontvangen. Het modelformulier ontbreekt dit jaar dan ook als bijlage bij dit jaarverslag.

Ten overvloede voeg ik hieraan nog toe dat een werknemer, ook kan kiezen voor een klachtenprocedure. De werknemer kan bij het maken van zijn keuze in overleg treden met een vertrouwenspersoon, zodat de juiste procedure gestart wordt.

### **3. De klachtencoördinator**

Mevrouw mr. E. Bruijn is aangewezen als klachtencoördinator. De heer G.H.M. Veeken is plaatsvervangend klachtencoördinator.

De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van een klacht conform de Awb gebeurt. Ook ligt bij de klachtencoördinator de taak voor de registratie en voor het maken van een jaarverslag.

### **4. Interne klachten 2019**

Met een interne klacht wordt bedoeld een klacht die door het betreffende bestuursorgaan zelf behandeld wordt.

In 2019 zijn vijftien interne klachten ontvangen. Er is sprake van een stijging van het aantal ontvangen klachten. Hierbij moet opgemerkt worden dat er over één gedraging driemaal een klacht is ingediend en over een andere gedraging tweemaal.

In eerste instantie probeert het verantwoordelijke afdelingshoofd de klacht te verhelpen. De afdelingshoofden krijgen vaak te horen dat de klager het erg prettig vindt, dat er zo snel na het indienen van de klacht (telefonisch) contact wordt opgenomen.

Er lijkt vaker een collegebesluit over een klacht nodig te zijn, dan voorgaande jaren. Men wil een besluit van het college, om het college direct op de hoogte te stellen van de situatie of omdat daarna de weg openstaat naar de Nationale Ombudsman. De verwachting is dan ook dat in 2020 de Nationale Ombudsman meer klachten zal behandelen.

Hierna zullen de klachten kort beschreven worden.

1. De informatie over de eisen aan een pasfoto voor een rijbewijs is onvoldoende. De klager is bedankt voor de aangedragen verbeterpunten.

2. Er is niet teruggebeld inzake een traplift. Er was sprake van een misverstand. Niet de gemeente, maar de medisch adviseur zou terugbellen. Dit is telefonisch afgehandeld.
3. De wachttijd voor telefonisch contact is te lang. Er was tijdelijk onderbezetting bij de balie. Hiervoor zijn telefonisch excuses aangeboden.
4. Er is geklaagd over misleidende / onjuiste informatie over de locatie van een speeltuin bij de verkoop van een woning. Het college heeft besloten dat zij niet verantwoordelijk was voor deze informatie.
5. Er is onderhands ingekocht en dat is in strijd zijn met toezeggingen. Er was echter nog niets ingekocht.
- 6,7 Er zijn twee dezelfde klachten ontvangen over een gedraging ten aanzien van een principe-verzoek voor een wijzigingsplan. Het college vond de klachten ongegrond.
- 8 Er is onzorgvuldig gehoord bij een klachtenprocedure. Het college vond deze klacht ongegrond.
- 9-11 Er zijn drie klachten na elkaar ontvangen over te weinig handhaving door de gemeente op het recreatiepark. Een klacht was ondertekend door 63 gebruikers van het park. Er hebben verschillende gesprekken plaatsgevonden. Het college heeft daarna schriftelijk uitgebreid gemotiveerd wat de gemeente wel doet aan handhaving en wat niet. Eén klacht is buiten behandeling gelaten, omdat het een herhaling van een gelijklopende klacht betrof.
- 12 Er is geklaagd over vergunningverlening voor een evenement dat elk jaar geluidsoverlast veroorzaakt. Er is uitgelegd dat hiervoor voortaan een bezwaarschrift tegen de vergunning ingediend moet worden. Verder heeft wel een gesprek plaatsgevonden over de overlast en mogelijkheden om dit te voorkomen.
- 13 Er is een klacht ingediend over gedragingen van een medewerker van het wijkteam. Het college vond deze klacht ongegrond.
- 14 Een inwoner vindt het niet goed dat op dinsdag geveegd wordt, terwijl er op die dag containers in de goot staan om geleegd te worden. Er zijn excuses aangeboden. De veegmachinist zal in de toekomst rekening houden met de dagen dat er containers geleegd gaan worden.
- 15 Iemand klaagt dat containers na het legen te lang blijven staan en dat de gemeente hier tegen zou moeten optreden. Maar de gemeente negeert zijn berichten. Er zijn excuses aangeboden voor het niet tijdig reageren op de mails. De betrokken medewerker werkt parttime en is inderdaad beperkt bereikbaar. Er zal gewerkt worden met automatische (email) antwoorden, waaruit blijkt wanneer de medewerker bereikbaar is. Er is alsnog opgetreden tegen het lang laten staan van de containers.

## 5. Externe klachten 2019

Als de gemeente de klacht niet naar tevredenheid van de inwoner afhandelt, dan kan de inwoner zich wenden tot een externe klachtenbehandelaar, zoals bijvoorbeeld de Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman of in geval van aanbesteding bij commissie van aanbestedingsexperts of Klachtencommissie ongewenst gedrag.

In 2019 zijn alleen externe klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman.

De Nationale Ombudsman heeft tien klachten over Opmeer ontvangen. Hiervan zijn er acht zonder onderzoek afgedaan, omdat er alleen geïnformeerd is of verwezen is naar de klachtenbehandeling van de gemeente. In één klacht is bemiddeld en één klacht is nog in behandeling. De onderwerpen van de klachten waren:

- 1- Verzoeker is het niet eens met het oordeel van de gemeente op haar klacht. Verzoeker laten weten dat ze de klacht bij de Nationale Ombudsman kan indienen;
- 2- Een civiel curator vraagt advies voor iemand met psyc verleden die uit de woning gezet wordt;
- 3- Gemeente Opmeer komt toezeggingen niet na. Er is verwezen naar de klachtenprocedure van de gemeente;
- 4- Iemand heeft een klacht over een wijkteammedewerker van de gemeente Opmeer. Er is verwezen naar de klachtenprocedure van de gemeente;
- 5- Er is geklaagd over de Gemeente Opmeer met betrekking tot de klantvriendelijkheid bij gebruik van digitale inschrijfsysteem om danszaal te huren. In deze klacht is bemiddeld door de Nationale Ombudsman;
- 6- Een klacht luidde over onvoldoende zorgplicht voor vervangende woonruimte. Ook hier is verwezen naar de interne klachtenprocedure van de gemeente;
- 7- Een klacht over het onvoldoende handhaven van bewoners van recreatiepark door de gemeente Opmeer is ook doorverwezen naar de gemeente;
- 8- Er is informatie gegeven over een klacht over bejegening door een ambtenaar met betrekking tot een bestemmingsplan;
- 9- De klacht over handhaving op Recreatiepark West-Friesland is doorverwezen naar de gemeente;
- 10- De klacht over aanpassingen aan een woning, is nog in behandeling.

De Nationale Ombudsman heeft aanleiding gezien een aantal landelijke onderzoeken, uit eigen beweging in te stellen. Ten behoeve van sommige onderzoeken heeft de Nationale Ombudsman om informatie gevraagd en van Opmeer verkregen.

De rapporten gaan over:

- Zelfredzame adreslozen;
- Als het vakantiepark je (t)huis is;
- Wmo hulpmiddelen;
- Verbeteren telefonische toegankelijkheid;

Deze rapporten zijn naar de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de betreffende afdeling verzonden.

## 6. Een vergelijking met voorgaande jaren

Interne klachten

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ontvangen klachten:	6	3	14	10	15	14	6	4	12	15
Afgehandeld ten tijde van het schrijven van het jaarverslag										15
Excuses:	3	1	3	1	5	3	1	0	5	3

Externe klachten

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ontvangen klachten bij de Nationale Ombudsman, sinds 2013 (daarvoor van de Reg. Ombuds-cie)	3	1	3	1	1	8	0	5	4	10
waarvan gegrond	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Waarvan nog in behandeling										1
Ontvangen klachten bij andere externe klachtenbehandelaar				0	0	0	0	0	0	0

## 7. Samenvatting en aanbevelingen

Er is een stijging te zien van het aantal ontvangen klachten bij de gemeente en bij de Nationale Ombudsman.

Bij de gemeente zijn vijftien interne klachten ontvangen. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren. In 2018 waren twaalf klachten ontvangen. Hierbij moet opgemerkt worden dat er over één gedraging driemaal een klacht is ingediend en over een andere gedraging tweemaal een klacht.

De indieners van de klachten waarderen de snelheid waarmee afdelingshoofden telefonisch contact opnemen over de klacht.

Er lijkt vaker een collegebesluit over een klacht nodig te zijn, dan voorgaande jaren. Men wil een besluit van het college, om het college direct op de hoogte te stellen van de situatie of omdat daarna de weg openstaat naar de Nationale Ombudsman.

De verwachting is dan ook dat in 2020 de Nationale Ombudsman meer klachten zal behandelen.

Er zijn in 2019 tien klachten ontvangen door de Nationale Ombudsman. Dit waren er in 2018 slechts vier. Er is bij één klacht bemiddeld en er is één klacht nog in behandeling. Bij de overige klachten is er alleen geïnformeerd en vooral doorverwezen naar de gemeente.

Ondanks de stijging van het aantal klachten, is er gelet op de soort klachten geen aanleiding om een aanbeveling te doen anders dan dat afdelingshoofden snel na het ontvangen van de klacht, contact opnemen met de indiener van de klacht.

*Opmeer, september 2019*

*De klachtencoördinator, mw. mr. E. Bruijn*