

## Jaarverslag klachten over ambtenaren, bestuurders, organisatie 2021

### 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](https://www.opmeer.nl/officialiebekendmakingen) 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](https://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 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](https://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. De Commissie heeft de taak te bemiddelen tussen partijen bij klachten in verband met een aanbesteding en het geven van niet-bindende adviezen naar aanleiding van klachten. In 2021 is er één klacht ontvangen bij Conducto. De klacht is na overleg opgelost door middel van een gesprek met de betreffende inkoopmedewerkers van Opmeer.

#### 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. De benoeming van de leden is in beginsel voor vier jaar. De herbenoeming gaat vanwege tijdelijke onderbezetting van de afdeling juridische zaken in 2021 opgepakt worden in 2022.

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.

In 2021 heeft het AKJ geen contacten over Opmeer gehad.

In 2021 zijn door de Klachtencommissie Jeugd geen klachten over Opmeer behandeld.

#### Klachten over Buitengewoon Opsporingsambtenaren (BOA)

De klachtenafhandeling staat beschreven in Bijlage K van de Beleidsregels Buitengewoon Opsporingsambtenaar. Volgens de "Circulaire behandeling van klachten over buitengewoon opsporingsambtenaren" en de in 2015 afgesloten "Samenwerkingsovereenkomst BOA in Noord-Holland Noord" wordt een klacht opgevat als een gedraging van het bestuursorgaan waarvoor 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 van een (ex)medewerker over ongewenst gedrag

De van toepassing zijnde regeling is het 'Reglement ongewenste omgangsvormen Opmeer & Klachtencommissie ongewenst gedrag gemeentelijke overheid'.

In 2021 is gestart met het actualiseren van het Reglement. Het zal in 2022 vastgesteld worden. De Ondernemingsraad dient ermee in te stemmen en deze is dat jaar weer actief.

De voornaamste wijziging is het opnemen van de al bestaande praktijk de klacht eerst via bemiddeling in de organisatie op te lossen.

In het Reglement is het aanwijzen van twee vertrouwenspersonen geregeld. Ook is hier de aansluiting te vinden bij een landelijke klachtencommissie, de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de Decentrale Overheid (LKOOG), 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 Arbwet artikel 3 lid 2 jo. artikel 1 lid 3 sub e en f.

De vertrouwenspersonen maken een eigen jaarverslag.

Er zijn in 2021 geen klachten over ongewenst gedrag binnen gekomen bij de vertrouwenspersonen van de gemeente en ook niet bij de LKOOG. Dit jaar is er weer veel thuis gewerkt. Aandacht voor cyberpesten blijft nodig.

#### 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 Klokkeluiders. 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. In 2021 is er geen melding ontvangen.

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. Sinds 2020 zijn de vertrouwenspersonen ongewenste omgangsvormen (VPOO) ook vertrouwenspersonen Integriteit (VPI). De vertrouwenspersonen hebben geen meldingen van integriteitsschendingen ontvangen.

#### Klachten over gedragingen van de verhuurder

Op grond van art. 4, lid 5 Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte kan een huurder naar de Huurcommissie als de verhuurder een schriftelijk ingediende klacht over de gedraging van de verhuurder niet binnen een redelijke termijn na indiening van die klacht inhoudelijk heeft behandeld dan wel indien de huurder niet instemt met de beoordeling van die klacht door de verhuurder. (Onder een gedraging wordt niet verstaan een gedraging ten aanzien van het toe- en afwijzen van een woonruimte, een wanbetaling, een huurbeëindiging of het afsluiten van nutsvoorzieningen.)

In 2021 is er één klacht ontvangen bij de Huurcommissie. Deze is verder niet in behandeling genomen, omdat klager de verschuldigde leges niet heeft betaald.

### **3. De klachtencoördinator**

Mevrouw mr. E. Bruijn is aangewezen als klachtencoördinator en de heer S.C. van den Berg is plaatsvervanger. In 2022 zal voorgesteld worden dat mevrouw mr. C. Grim aangewezen gaat worden als klachtencoördinator en mevrouw Bruijn zal dan, naast de heer Van den Berg, plaatsvervanger worden. 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 2021

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

In 2021 zijn 19 interne klachten ontvangen. Opvallend is dat een groot deel van de klachten afkomstig is van huurders van het woningbedrijf van de gemeente. De gemeente Opmeer is een van de weinige gemeenten die een eigen woningbedrijf hebben. Dit vertekent de cijfers in die zin dat de meeste gemeenten niet met dergelijke klachten te maken hebben.

Er zijn 11 "reguliere" klachten binnengekomen. Dat is een flinke daling ten opzichte van vorig jaar. In eerste instantie probeert het verantwoordelijke afdelingshoofd de klacht te verhelpen. Daarbij wordt het gewaardeerd als er snel contact wordt opgenomen.

De meeste klachten worden hierdoor informeel opgelost, dat wil zeggen dat er geen besluit van het College over de klacht volgt. In dat besluit wordt vastgesteld of de klacht gegrond of ongegrond is. Bij een informele oplossing is dit minder duidelijk. Vaak is het bieden van een oplossing, het bespreken van het knelpunt of het aanbieden van excuses dan voldoende voor klager om zijn klacht als afgehandeld te beschouwen.

Vorig jaar heeft het College over één binnengekomen klacht een besluit genomen.

Hierna zullen de klachten kort beschreven worden.

1. Klacht dat er geen schriftelijke bevestiging was gekomen van de afspraken met een medewerker van het woningbedrijf. De medewerker gaf aan dat er mondelinge afspraken gemaakt waren.
2. Inwoner zou gesprek hebben met medewerker woningbedrijf over de overlast die hij veroorzaakte. Inwoner klaagde dat medewerker niet op afgesproken tijdstip belde. Medewerker belde inderdaad iets later, maar toen heeft de inwoner niet meer opgenomen. Uiteindelijk is er toch een gesprek geweest en is de door hem veroorzaakte overlast opgelost.
3. Klacht over niet oppakken van de melding van lekkage door het woningbedrijf. Tijdens een gesprek bleek dat het wel was opgepakt, maar dat de inwoner hier niet over was geïnformeerd.
4. Er is geklaagd over handelen van een consulent bij de Wmo-procedure en dat er daarom geen vertrouwen meer is in de consulent. De klager was tevreden met de aangeboden oplossing om de klacht te bespreken met de consulent.
5. Een inwoner van de nieuwbouwwijk Heerenweide klaagde over het feit dat er maar geen speeltuin werd aangelegd, terwijl zij zag dat er allerlei andere voorzieningen kwamen in de wijk. Er is een gesprek met haar geweest, waarbij het tijdspad van aanleg van de speeltuin is besproken.
6. Een inwoner had klachten over slordig werk en het niet nakomen van afspraken van een medewerker van het woningbedrijf. De klacht is onderzocht en ongegrond bevonden.
7. Iemand klaagde over niet terugbellen of mailen van een medewerker van het woningbedrijf. De klacht is onderzocht: er was gemaaild naar het door klager opgegeven mailadres.
8. Informatie op de website van het zwembad was niet actueel. Er zijn excuses aangeboden en de website is geactualiseerd.
9. Een inwoner had geïnformeerd bij een medewerker van Ruimte en Ondernemen of hij een bouwvergunning nodig had voor het uitvoeren van een activiteit. De medewerker gaf aan van niet. Later kwam de inwoner er middels een handhaver achter dat dit wel nodig was. Er is naar een oplossing gezocht voor de inwoner.
10. Twee inwoners van hetzelfde adres hadden geen stempas ontvangen. Dat is alsnog rechtgezet.
11. De brief over het aanmelden voor de inspiratieavond was bij een inwoner pas heel laat binnengekomen. De termijn was bijna verstreken. De aanmeldtermijn is verlengd.
12. Er werd niet gereageerd op klachten over overlast. De BOA is gaan kijken maar kon geen overlast constateren. Hij heeft hierover contact opgenomen met de inwoner.
13. In een beschikking over leerlingenvervoer was een verkeerd adres opgenomen. Betrokkene heeft hierover in de vakantieperiode meerdere keren gemaaild maar kreeg geen reactie. De fout is uiteindelijk op tijd hersteld en er zijn excuses aangeboden.
14. Een medewerker aan de servicebalie maakte bij het aanvragen van een ID kaart een opmerking die kwetsend was voor de betreffende persoon en diens moeder. In een telefoongesprek is de opmerking nader besproken.
15. Een medewerker van het woningbedrijf maakte opmerkingen die als denigrerend en vrouwonvriendelijk werden ervaren tegenover een inwoner. Er is een gesprek geweest met de leidinggevende van de medewerker en klager. Het was lastig te achterhalen welke opmerkingen er waren gemaakt.

16. Een inwoner had via meerdere medewerkers geklaagd over het proces waarbij hij via een urgentieverklaring een woning had gekregen. Hij had hierover ook een gesprek gehad met de wethouder en daarbij was een opmerking van haar verkeerd gevallen.  
De klacht is door het College onderzocht en in een besluit ongegrond bevonden.
17. Een inwoner verkeerde in de veronderstelling met de wethouder te hebben gesproken over de aanvraag van een traplift voor haar ouders. Deze had haar onheus bejegend. Bij nader onderzoek bleek het om een consulent van het WMO loket te gaan. Deze gaf aan dat zij bepaalde algemene informatie had gegeven die onder de gegeven omstandigheden als kwetsend ervaren zou kunnen zijn. Dit is door het afdelingshoofd meegedeeld aan klagster en er zijn excuses aangeboden.
18. Een aantal bewoners klaagden over het voorgenomen besluit bij hen in de straat op een bepaalde plek een ondergrondse afvalcontainer te plaatsen. Bij nader onderzoek bleek dat op de voorgenomen plek geen afvalcontainer geplaatst kon worden vanwege ondergrondse bekabeling.
19. Inwoner klaagt over trage afhandeling van een klacht over kieren in de vloer van zijn huurwoning. Hij heeft het in oktober 2020 gemeld. Het zou in augustus 2021 hersteld worden maar hij heeft nog steeds niets gehoord. Inmiddels zijn er afspraken gemaakt met de inwoner over het tijdpad waarop het herstel van de kieren zal plaatsvinden en welke vergoeding hij krijgt voor het dienstenvervolg moeten leggen van een nieuwe vloer.

De meeste klachten gaan over juiste en tijdige communicatie met de inwoners.

De klachten van huurders van het woningbedrijf hebben vooral te maken met werkzaamheden die uitgevoerd dienen te worden. In deze tijd is het lastig hierover afspraken met huurders te maken, omdat er vertraging op kan treden bij de uitvoering. Dat is ook wat huurders constateren. Het is daarom van belang hierover te blijven communiceren met huurders.

Dit brengt extra werk met zich mee voor de betreffende medewerkers.

Uit de behandelde klachten blijkt dat er vaak wel is gecommuniceerd met huurders, maar de berichten zijn niet gelezen of de communicatie is mondeling geweest.

## 5. Externe klachten 2021

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 Huurcommissie.

De Nationale Ombudsman heeft in 2021 zes klachten over Opmeer ontvangen. Deze klachten zijn allen zonder onderzoek afgedaan. Het rapport van de Nationale Ombudsman geeft aan dat veel klagers hun klacht tegenwoordig telefonisch indienen. Bij vier klachten is dat het geval. In vijf gevallen zijn de inwoners terugverwezen naar de gemeente of naar een andere instantie. In één geval is gevraagd of klager de laatste afdoening, mits die niet ouder was dan een jaar, wilde indienen. De klacht was van oktober 2021. Tot nu toe is er bij de Ombudsman geen nadere onderbouwing van de klacht van hem binnengekomen.

1. Verzoeker had een klacht over de slechte informatievoorziening op zowel Mijn overheid als de website van de gemeente over veiligheidsmaatregelen die getroffen worden voor medewerkers op de verkiezingsbureaus.
2. Verzoeker klaagde over het opleggen van forenzenbelasting voor een recreatiewoning. Zij is doorverwezen naar de bezwaarprocedure. Deze was inmiddels al aanhangig gemaakt. Zij heeft een besluit gehad van de heffingsambtenaar.
3. Bij verzoeker was er zorg of de jeugdhulpverlening wel goed verliep.
4. De gemeente kwam afspraken niet na en belde niet terug. Verzoeker had hierover een klacht ingediend die telefonisch is afgedaan. Hij wilde graag een schriftelijke afdoening, maar die kreeg hij niet. Het advies was hier nogmaals om te verzoeken en eventueel een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.
5. Verzoeker had een vraag over de manier waarop een klacht ingediend kon worden bij de gemeente Opmeer. Het lukte niet met het klachtenformulier.
6. Verzoeker had een veelheid aan problematiek, vooral op het gebied van het niet krijgen van voorzieningen in de woning en overlast in de woonomgeving. Hij had dit al eerder aangekaart bij de gemeente. Aan hem werd verzocht de laatste klachtafhandeling, mits niet ouder dan een jaar, naar de Nationale Ombudsman te sturen.

De Nationale Ombudsman doet ieder jaar eigen onderzoek naar aanleiding van signalen die hij van burgers ontvangt. Dit jaar is er uitgebreid onderzoek gedaan naar de afhandeling van klachten van burgers in de Toeslagenaffaire. Dat heeft geleid tot het rapport "Klacht gegrond maar geen oplossing."

Er zijn een aantal onderzoeken lopend die van belang zijn voor gemeenten. Ze zien op uitvoering van de jeugdhulpverlening, de zorg en de problematiek van de redzame daklozen. Ook meerderjarige jonge (alleenstaande) asielzoekers die nog geen verblijfsvergunning hebben zijn onderwerp van onderzoek.

Verder is een aanbeveling van de Ombudsman aan de Minister van Binnenlandse Zaken overgenomen om automatische kwijtschelding van lokale belastingen mogelijk te maken. Nu gaat dit nog door middel van een verzoek.

Daarnaast heeft de Ombudsman in het rapport "Verkleurde Beelden" aanbevelingen gedaan over de behandeling van klachten over etnisch profileren.

## 6. Een vergelijking met voorgaande jaren

### Interne klachten

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvangen klachten:	3	14	10	15	14	6	4	12	15	27	19
Afgehandeld ten tijde van het schrijven van het jaarverslag									15	27	19
Excuses:	1	3	1	5	3	1	0	5	3	9	3

### Externe klachten

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ontvangen klachten bij de Nationale Ombudsman, sinds 2013 (daarvoor van de Reg. Ombuds-cie)	1	3	1	1	8	0	5	4	10	5	6
waarvan gegrond	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
waarvan nog in behandeling									1	1	0
Ontvangen klachten bij andere externe klachtenbehandelaar			0	0	0	0	0	0	0	1	1
waarvan gegrond										0	0

## 7. Ontwikkelingen, integrale geschilbeslechting in het sociaal domein

Er wordt gesproken over integrale geschilbeslechting (bij samenloop tussen bezwaren en klachten) in het sociale domein.

De regeringscommissaris adviseerde de Awb te wijzigen, zodat de bestuursrechter niet alleen kan oordelen over het besluit van een bestuursorgaan, maar ook over (de kwaliteit van) de uitvoering van dat besluit door een door het bestuursorgaan gecontracteerde private partij.

Inmiddels lijkt het aspect van integrale geschilbeslechting alleen opgenomen te worden in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en niet in de Awb.

Door het beschikbaar komen van een laagdrempelige rechtsgang bij de bestuursrechter ten aanzien van geschillen over de uitvoering van maatschappelijke ondersteuning door aanbieders hoeven cliënten voor deze geschillen ook niet langer de gang naar de burgerlijke rechter te maken.

Voor de overige wetten in het sociale domein wordt in dit verband gewezen op de door het Ministerie van BZK opgestelde handleiding "Geschilbeslechting sociaal domein". Het biedt gemeenten een instrument om geschilbeslechting in het sociaal domein zo doelmatig mogelijk vorm te geven.

## 8. Samenvatting en aanbevelingen

Bij de gemeente Opmeer zijn in 2021 19 interne klachten ontvangen. Daarvan zijn er 11 "regulier". Dit is forse een daling ten opzichte van vorig jaar.

Er zijn in 2021 zes klachten ontvangen door de Nationale Ombudsman. Dit waren er in 2020 vijf. De cijfers zijn wat dat betreft vrij constant, met een uitschieter in 2019. De Huurcommissie heeft één klacht mogen ontvangen, maar niet behandeld omdat de verschuldigde leges niet betaald is door klager.

Naar aanleiding van de aanbevelingen in het vorige verslag is in 2021 gestart met het actualiseren van het "Reglement ongewenste omgangsvormen Opmeer & Klachtencommissie ongewenst gedrag gemeentelijke overheid". Het zal begin 2022 worden vastgesteld nadat er instemming verkregen kan worden door de nieuwe ondernemingsraad.

De regisseur dienstverlening is aan de slag gegaan met de aanbeveling uit het vorige verslag over slechte bereikbaarheid van collega's. Dat heeft geresulteerd in de volgende acties vanuit het programma doorontwikkeling Dienstverlening

- er is een campagne geweest over de bereikbaarheid en de cijfers. Deze campagne wordt opnieuw herhaald in juni
- in de buddygesprekken is het thema bereikbaarheid van de afdelingen/collega's hoofdonderwerp
- in juni wordt opnieuw een stand van zaken gegeven over de bereikbaarheid in combinatie met cijfers over bereikbaarheid.

Door de pandemie zijn vertragingen opgetreden bij het uitvoeren van ingeplande werkzaamheden aan de woningen van ons woningbedrijf. Uit de binnengekomen klachten komt naar voren dat betrokkenen, al dan niet terecht, klagen hierover onvoldoende te worden geïnformeerd. Het is besproken met het afdelingshoofd en heeft de aandacht van de betrokken medewerkers, zeker omdat de situatie zal voortduren.

De volgende aanbevelingen worden gedaan:

De indieners van de klacht waarderen de snelheid waarmee afdelingshoofden na het ontvangen van de klacht, contact opnemen met de indiener van de klacht. Het is van belang hiermee door te gaan.

Het digitale klachtenformulier dient vriendelijker voor de gebruiker te worden. Dit gaat opgepakt worden door de klachtencoördinator.

*Opmeer,*

*mw. mr. C. Grim*