

Jaarverslag klachten over ambtenaren, bestuurders, organisatie 2023

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 wordt hieraan voldaan.

2. De klachten in cijfers

Interne klachten

Jaar	Ontvangen klachten	Afgehandeld ten tijde van het schrijven van het jaarverslag	(Deels) gegrond	Niet-ontvankelijk
2013	10		1	
2014	15		5	
2015	14		3	
2016	6		1	
2017	4		0	
2018	12		5	
2019	15	15	3	
2020	27	27	9	
2021	19	19	3	
2022	20	19	6	4
2023	20	20	4	3

Externe klachten

Jaar	Ontvangen klachten bij de Nationale Ombudsman	Waarvan gegrond	Waarvan nog in behandeling
2013	1	0	
2014	1	0	
2015	8	0	
2016	0	0	
2017	5	0	
2018	4	0	
2019	10	0	0
2020	5	0	0

2021	6	0	0
2022	8	0	0
2023	2	0	0

Jaar	Ontvangen klachten bij andere externe klachtenbehandelaar	Waarvan gegrond
2013	0	
2014	0	
2015	0	
2016	0	
2017	0	
2018	0	
2019	0	
2020	1	0
2021	1	0
2022	0	
2023	0*	

* Ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag waren de gegevens van de Landelijke Klachtencommissie Ongewenst Gedrag voor de Decentrale Overheid (LKOOG) nog niet bekend. Meer hierover onder "3. Verschillende klachtenprocedures".

3. 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, via DigiD op 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 (de leidinggevende van de betreffende ambtenaar of afdeling) 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).

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

In 2023 zijn er 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.

De gemeente 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).

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

In 2023 heeft Jeugdstem geen contacten over Opmeer gehad.

In 2023 zijn er door de Klachtencommissie Jeugd geen klachten over Opmeer behandeld.

Klachten over Buitengewoon Opsporingsambtenaren (BOA)

De klachtenafhandeling staat beschreven in de 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.

In 2023 zijn er twee klachten binnengekomen over een BOA. Deze klachten zijn informeel afgehandeld.

Klachten van een (ex)medewerker over ongewenst gedrag

In 2022 is de "Regeling ongewenst gedrag personeel ambtelijke organisatie Opmeer" vastgesteld. Hierin 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 (LKOG), 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 LKOG heeft aangegeven dat zij in juni/juli met hun jaarverslag komen. Dan pas worden de gegevens verstrekt over eventuele klachten die betrekking hebben op de gemeente Opmeer. Deze gegevens zullen meegenomen worden in het volgend jaarverslag.

De vertrouwenspersonen van de gemeente Opmeer maken een eigen jaarverslag. Er zijn dit jaar geen klachten over ongewenst gedrag binnengekomen.

Klachten over integriteit

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

De gemeente 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 werk gerelateerde misstanden met een maatschappelijk belang. Dit jaarverslag gaat niet over deze procedure.

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 2023 zijn er geen klachten ontvangen.

4. De klachtencoördinator

Mevrouw mr. C. Grim is aangewezen als klachtencoördinator. De heer S.C. van den Berg en mevrouw mr. E. Bruijn zijn aangewezen als 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.

5. Interne klachten

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

In 2023 zijn twintig interne klachten ontvangen. Dit aantal is gelijk aan het aantal ontvangen klachten in 2022.

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. In 2023 zijn twaalf van de twintig klachten dan ook informeel opgelost.

Hierna zullen de klachten kort beschreven worden.

1. Een inwoner dient een klacht in over dat een BOA een bekeuring heeft gegeven voor het foutparkeren door iemand die aan het werk was in de woning van zijn ouders.
De klacht is informeel opgelost. Klager heeft uitleg gekregen over de procedure, waarbij is aangegeven dat hij geen klager in de zin van hoofdstuk 9 Awb is.
2. Een inwoner dient een klacht in over het niet verstrekken van informatie ondanks dat hij Woonverzoeken heeft ingediend.
De klacht is informeel opgelost. Klager gaf in een gesprek aan dat het wat hem betreft geen klacht is, maar eerder een aandachtspunt.
3. Een inwoner dient een klacht in over dat een medewerker van de receptie, ondanks meerdere verzoeken, haar naam niet noemt bij het opnemen van de telefoon.
De klacht is informeel opgelost. Er is uitleg gegeven aan de klager over de procedure.
4. Een inwoner dient een klacht in over dat het vocht- en schimmelprobleem in haar huurwoning nog niet is opgelost, ondanks dat een aantal maanden daarvoor een medewerker van het Woningbedrijf is komen kijken. Zij heeft daarna niks meer van deze medewerker vernomen.
De klacht is informeel opgelost en vervolgens door de klager ingetrokken.
5. Een inwoner dient (opnieuw) een klacht in over de gang van zaken rond de toewijzing middels urgentie van zijn huidige woning. Het gaat hierbij om fouten die in het verleden zijn gemaakt bij de toewijzing.
De klacht is niet in behandeling genomen omdat de klacht al eerder is behandeld. De klager is hierover schriftelijk geïnformeerd. In deze brief is hij tevens geïnformeerd over de mogelijkheid om opnieuw een urgentieverklaring aan te vragen.
6. Een inwoner dient een klacht in namens haar zwager (een inwoner van de gemeente Opmeer) over dat hij een brief heeft ontvangen waarin hij en zijn vrouw worden gefeliciteerd met hun huwelijksjubileum. Zijn vrouw is echter overleden.
De klacht is informeel opgelost. Er zijn excuses aangeboden.
7. Twee inwoners dienen een klacht in over een bouwprocedure. De procedure heeft een lange doorlooptijd en daarbij zijn zij vele obstakels tegen gekomen, wat tot frustraties heeft geleid. Zij voelen zich niet serieus genomen en niet gehoord en hebben een zorgvuldige communicatie vanuit de gemeente Opmeer gemist. Zij voelen zich boos en teleurgesteld.
De klacht is informeel opgelost. Er zijn meerdere gesprekken geweest waarbij de klachten zijn besproken en is gekeken naar een passende oplossing.
8. Een medewerker van het GGZ dient een klacht in over de wijze van communicatie van een medewerker van de gemeente Opmeer.

- De klacht is informeel opgelost. Er zijn excuses aangeboden.
9. Een mevrouw dient een klacht in over dat een medewerker van de gemeente Opmeer niet reageert op haar verzoek om een last onder dwangsom in te trekken.
De klacht is ongegrond verklaard.
 10. Dezelfde mevrouw dient een klacht in over dat een receptiemedewerker weigert om de hiervoor onder 9. genoemde medewerker van de gemeente Opmeer te vragen wanneer zij een reactie op haar verzoek krijgt.
De klacht is ongegrond verklaard.
 11. Een meneer dient een klacht in over dat een medewerker van de gemeente Opmeer zijn vrouw formeel en naar heeft bejegend.
De klacht is ongegrond verklaard.
 12. Een inwoner dient een klacht in over dat zij zich niet serieus genomen voelt omdat er niet (meer) gereageerd wordt op haar mails over de overlast die zij ervaart.
De klacht is informeel opgelost. Er is onder andere een bewonersavond georganiseerd en de klachten over de overlast zijn opgepakt.
 13. Een inwoner dient een klacht in over dat een BOA meteen over is gegaan tot bekeuren in plaats van eerst een waarschuwing te geven.
De klacht is informeel afgehandeld door uitleg te geven over de procedure.
 14. Een inwoner dient een klacht in over twee wijkteammedewerkers. Deze wijkteammedewerkers zouden onkundig zijn en niet de juiste beslissingen nemen.
Hij is uitgenodigd voor een gesprek, maar heeft zich afgemeld en aangegeven de klacht nader te gaan concretiseren. Een nadere reactie van klager is vervolgens uitgebleven. De klacht is hierdoor niet verder behandeld.
 15. Een inwoner dient een klacht in over een medewerker van het Woningbedrijf. Deze zou namelijk te laat zijn geweest bij een bezichtiging van een huurwoning en zou zich tijdens de bezichtiging onprofessioneel gedragen hebben.
De klacht is informeel afgehandeld. Er heeft een gesprek met klager plaatsgevonden waarin uitleg is gegeven.
 16. Een inwoner dient een klacht in over de afhandeling van een schade die toegebracht is door haar burens. De medewerkers van de gemeente Opmeer zijn namelijk zeer summier in het verstrekken van informatie en de afhandeling heeft lang geduurd.
De klacht is informeel afgehandeld. Er zijn excuses aangeboden.
 17. Een inwoner dient een klacht in over dat zij geen reactie van de gemeente Opmeer heeft gekregen op de aansprakelijkstelling die zij heeft verstuurd, ondanks dat zij de gemeente hierover meerdere malen heeft benaderd.
De klacht is ongegrond verklaard omdat de verzekering van mening was dat de gemeente Opmeer niet aansprakelijk was en inwoner hierover heeft geïnformeerd. Voor de gemeente is er geen aanleiding wel over te gaan tot schadevergoeding.
 18. Een mevrouw dient een klacht in over dat een medewerker van de gemeente Opmeer nalatig heeft gehandeld inzake een casus die haar kleinzoon betreft. Er is een gesprek geweest, maar de klacht is niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk) omdat er meer duidelijkheid diende te komen over de procedure die liep met betrekking tot het gezag over het kind.
 19. Een inwoner dient een klacht in over dat een medewerker van het Woningbedrijf zich negatief over haar zou hebben uitgelaten bij een installatiebedrijf.
De klacht is ingetrokken omdat bij navraag bleek dat de klacht geen betrekking had op de medewerker van het Woningbedrijf maar op een medewerker van het installatiebedrijf.
 20. Een medewerker van de gemeente Opmeer dient een klacht in over dat zij niet serieus wordt genomen bij een melding die zij heeft gedaan met betrekking tot een werkinhoudelijk proces. Toen zij dit namelijk aangaf bij haar leidinggevende bleek die niet bereid te zijn om mee te werken aan een oplossing.
De medewerker heeft een gesprek gehad met de adjunct-secretaris en klachtencoördinator van de gemeente en gaf aan dat de klacht hiermee voor haar naar tevredenheid behandeld was.

Hoewel de klachten die in 2023 zijn ingediend vrij divers en verschillend van aard zijn, kan geconcludeerd worden dat de meeste klachten betrekking hebben op communicatie van medewerkers. In een aantal gevallen hebben de klachten betrekking op de manier van communiceren van de medewerkers. Een aantal andere gevallen hebben juist betrekking op het gebrek aan communiceren van de medewerkers. Niet alle klachten hierover zijn terecht, maar het blijft belangrijk snel en duidelijk te communiceren met de inwoners.

6. Externe klachten

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 de Huurcommissie.

In 2023 zijn twee externe klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman en geen bij de Huurcommissie.

De Nationale Ombudsman heeft de twee ontvangen klachten terugverwezen voor interne klachtbehandeling door de gemeente Opmeer.

De onderwerpen van de klachten waren:

1. Klacht met betrekking tot urgentieverklaring*.
2. Klacht over de gemeente Opmeer*.

* Bron: Nationale Ombudsman

Onderzoeken:

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 ook om informatie gevraagd en van Opmeer verkregen.

De rapporten gaan over:

- *Als de overheid niet thuis geeft.*
Het betreft een gezamenlijk onderzoek van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman naar huisuitzettingen van gezinnen in kwetsbare situaties.
- *De crisis voorbij.*
Het betreft een gezamenlijk onderzoek van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman naar de opvang van asielzoekers vanuit mensen- en kinderrechtelijk perspectief.
- *Inpraak mag geen vinkje zijn!*
Het betreft een onderzoek van de Nationale ombudsman naar participatie en invloed van de burger in de Participatiewet.
- *Gemeente, ken uw veteraan!*
Het betreft een onderzoek van de Nationale ombudsman en de Veteranenombudsman naar de rol van gemeenten bij de uitvoering van de Veteranenwet.

7. Ontwikkelingen

Wet modernisering elektronisch berichtenverkeer

Met de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) krijgen inwoners en ondernemers het recht om officiële berichten elektronisch aan gemeenten en andere overheidsorganisaties te versturen. Het gaat om berichten die bijvoorbeeld gaan over een aanvraag, beschikking, besluit, klacht of zienswijze. De Wmebv is een aanpassing op de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

De Wmebv treedt naar verwachting op 1 januari 2025 in werking. Vanaf die datum heeft de gemeente Opmeer een zorgplicht, waarbij de mogelijkheid moet worden geboden om via een beschermd digitaal kanaal iets aan te vragen/bezwaar in te dienen/een klacht in te dienen enz.

Op dit moment is de gemeente Opmeer aan het inventariseren hoe kan worden voldaan aan deze zorgplicht. Klachten kunnen al via een formulier worden ingediend, waarbij de inwoner met DigiD inlogt.

Wet open overheid

In deze wet is een bepaling opgenomen over actieve openbaarmaking van schriftelijke oordelen over klachten. Dit kan door deze oordelen individueel en geanonimiseerd dan wel via een register openbaar te maken. Het is nog niet bekend wanneer deze bepaling in werking gaat treden. Er wordt nagedacht in welke vorm men deze klachtoordelen openbaar wil maken. Het gaat bij onze gemeente om enkele gevallen, omdat de meeste klachten informeel afgedaan worden.

8. Samenvatting en aanbevelingen

Bij de gemeente Opmeer zijn in 2023 twintig interne klachten ontvangen. Dit aantal is gelijk aan het aantal klachten dat in 2022 is ontvangen.

Er zijn in 2023 twee klachten ontvangen door de Nationale Ombudsman. Dit waren er in 2022, acht. Hier is sprake van een forse daling.

De Huurcommissie heeft in 2023 geen klachten gehad.

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.

Voor medewerkers is het belangrijk om snel en duidelijk te (blijven) communiceren met de inwoners van de gemeente Opmeer. Uit het overzicht van de klachten blijkt namelijk dat dit namelijk nog wel eens mis gaat.

Opmeer, 2024

De klachtencoördinator, mw. mr. C. Grim