

Jaarverslag klachten over ambtenaren, bestuurders, organisatie 2024

1. Inleiding

Wij als college vinden het belangrijk dat het recht om een klacht in te dienen laagdrempelig is, serieus opgepakt wordt en dat hier in een verslag verantwoording over wordt gegeven.

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 niet goed behandelen.

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.

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
2024	16	16	1	2

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
2024	6	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	
2024	1	

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 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 2024 is er door Conducto één klacht over Opmeer behandeld. Het betrof de aanbesteding van het onderhoud van de bomen. De klacht had 5 onderdelen. Drie van deze onderdelen zijn gegrond verklaard, één ten dele gegrond en één ongegrond.

De voornaamste conclusie van de klachtbehandelaar was dat bij de bundeling van kosten het uitgangspunt van homogeniteit uit het oog was verloren. Dit kan worden ondervangen door een onderverdeling, uitsplitsing of staffeling van bestekposten te maken. Verder ontbrak voldoende motivering waarom de RAW-systematiek werd toegepast dan wel waarom er van werd afgeweken.

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.

In 2024 heeft Jeugdstem geen contacten over Opmeer gehad. In 2024 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 2024 is er één klacht binnengekomen over een BOA. Deze klacht is 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. Zij publiceert een eigen jaarverslag.

De vertrouwenspersonen van de gemeente Opmeer maken een eigen jaarverslag. Er zijn dit jaar bij hen 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 Klokkenluiders. 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 2024 zijn er geen klachten ontvangen.

Klachten over discriminatie

Gemeenten zijn op grond van de Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen sinds 2009 verplicht om een laagdrempelige, onafhankelijke voorziening in te stellen, waar inwoners terecht kunnen met klachten over discriminatie. In het verlengde daarvan heeft Opmeer een verordening met regels over de inrichting van de antidiscriminatievoorziening en de uitvoering door die voorziening van diens taak. Inwoners hebben de mogelijkheid hun klacht mondeling, telefonisch, per brief of digitaal te melden. Er zijn in 2024 geen klachten ontvangen.

Klachten bij organisaties die voor ons een taak uitvoeren via een gemeenschappelijke regeling

Onze gemeente heeft veel taken belegd bij andere organisaties middels een gemeenschappelijke regeling. Bijvoorbeeld Werksaam, de GGD en de Omgevingsdienst. Deze organisaties kennen eigen klachtenregelingen.

Deze organisaties vermelden in hun rapportages wel hoeveel klachten ze ontvangen hebben en hoe deze afgedaan zijn, maar de rapportage is niet gespecificeerd naar gemeente. Er gaat uitgezocht worden of deze specificatie te realiseren is.

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 2024 zijn zestien interne klachten ontvangen. Dit aantal is vier minder ten opzichte van 2023.

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. Dit draagt bij aan een informele oplossing van de klacht.

Hierna zullen de klachten kort beschreven worden.

1. Namens een aantal eigenaren van recreatiewoningen werd er geklaagd over het gedrag van toezichthouders. De klacht is informeel opgelost.
2. Een boa heeft volgens klager op dwingende toon informatie opgevraagd. De klacht is informeel opgelost.
3. Er kwam geen reactie van het woningbedrijf op het verzoek of een inboedel overgenomen kon worden. De klacht is informeel opgelost.
4. Een huurder klaagt over afwijzing van een verzoek tot schadevergoeding. Er is nogmaals uitgelegd waarom er geen schadevergoeding toegekend wordt. De klacht is ongegrond verklaard.
5. Een bezoeker van de gemeente is het niet eens dat zij wordt verzocht het pand te verlaten nu zij er niets meer te zoeken heeft. De klacht is ongegrond verklaard.
6. De klager over de in zijn ogen verkeerd uitgevoerde urgentieverklaring komt weer in beeld. Zijn klacht is in 2021 afgehandeld en wordt wederom niet in behandeling genomen, dus niet ontvankelijk verklaard.
7. Een medewerker van jeugdzorg gedraagt zich bedreigend. Na uitnodiging voor een gesprek wordt de klacht ingetrokken.
8. De digitale aanvraag voor een vergunning laat lang op zich wachten en de aanvrager hoort niets. Dit blijkt te kloppen. Aanvrager krijgt uiteindelijk na vijf maanden zijn vergunning.
9. Een WMO-consulent neemt een beslissing zonder te overleggen met de betrokkene. Na een gesprek met klaagster is de klacht informeel opgelost.

10. Een inwoner dient een klacht in over een medewerker van het woningbedrijf. Deze was bij haar over de vloer en de medewerker gaf aan een melding bij veilig thuis te zullen doen. De klacht is informeel opgelost.
11. Klager vindt dat het door de gemeente vastgestelde grondstoffenplan niet goed uitgevoerd wordt. Omdat het hier gaat om een klacht over vastgesteld beleid, is er geen sprake van een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Awb. Klager is doorverwezen naar de gemeenteraad.
12. Er wordt verkeerde informatie verstrekt over de aanvraag van een briefadres. Na onderzoek is de klacht ongegrond verklaard.
13. De bejegening door een medewerker van het woningbedrijf wordt niet gewaardeerd. De klacht is informeel opgelost.
14. Door burgerzaken is een verkeerd formulier verstrekt. Na onderzoek is de klacht ongegrond verklaard.
15. Klacht over schending van de privacy door medewerkers juridische zaken. Na onderzoek is de klacht ongegrond verklaard.
16. Huurder had aankondiging onderhoud gemist, nam hierover contact op maar werd niet netjes te woord gestaan. De klacht is gegrond verklaard.

Hoewel de klachten die in 2024 zijn ingediend vrij divers en verschillend van aard zijn, kan geconcludeerd worden dat de meeste klachten betrekking hebben op communicatie van medewerkers. Snelle en duidelijke communicatie blijft van belang.

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 2024 zijn zes externe klachten ingediend bij de Nationale Ombudsman en geen bij de Huurcommissie.

De Nationale Ombudsman heeft vijf van de ontvangen klachten in behandeling genomen en terugverwezen voor interne klachtbehandeling door de gemeente Opmeer.

De onderwerpen van de klachten waren:

1. Klacht met betrekking tot urgentieverklaring. Zie ook de hierover ontvangen interne klacht.
2. Klacht over de gemeente Opmeer vanwege non-response over verzoek geven naam nieuwe bewoner
3. Klager wil niet via Digid klagen
4. Klacht over uitblijven antwoord
5. Klacht over boete wonen op het recreatiepark.

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:

- *Participatie vanaf de zijlijn*
Het betreft een gezamenlijk onderzoek van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman over vormen en tips voor participatie in de jeugdhulp. Een aanbeveling is bijvoorbeeld 1 contact/aanspreekpunt.
- *Als je je huis moet verlaten*
Het betreft een gezamenlijk onderzoek van de Nationale ombudsman en de Kinderombudsman naar manieren om inwoners en ook kinderen in een vroeg stadium te betrekken bij plannen voor ingrijpende renovatie of sloop.

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 is op 1 januari 2025 in werking getreden. 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.

Klachten kunnen 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 over nagedacht in welke vorm men deze klachtoordelen openbaar wil maken. Klachten die informeel worden afgedaan hoeven niet actief openbaar gemaakt te worden.

8. Samenvatting en aanbevelingen

Bij de gemeente Opmeer zijn in 2024 zestien interne klachten ontvangen. Dit aantal is licht gedaald ten opzichte van 2023.

Er zijn in 2024 zes klachten ontvangen door de Nationale Ombudsman. Dit waren er in 2023 twee. Er zijn vijf in behandeling genomen. De behandeling bestond uit doorverwijzing naar de gemeente.

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 wel eens mis gaat. Gelet op de vele contacten die medewerkers dagelijks hebben met onze inwoners gaat het om relatief weinig klachten.

Opmeer, juni 2025

De klachtencoördinator, mw. mr. C. Grim