



Jaarverslag van de klachtencoördinator 2022

Van: de klachtencoördinator van de BEL Combinatie en de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren

Aan: het Bestuur van de BEL Combinatie en de colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren

Samenvatting:

Het totaal aantal klachten ingediend bij de BEL Combinatie en de drie gemeenten is gedaald ten opzichte van 2021. In 2022 zijn in totaal **15 klachten** ingediend. In 2021 waren dit er 29.

Reactietermijn

In de aantallen valt op dat het aantal klachten over het uitblijven van een reactie en/of het niet teruggebeld worden minder zijn dan in 2021. In 2022 zijn daar 9 klachten over ingediend. In 2021 waren dat er 14. Hoewel dit aantal is gedaald, vloeien relatief veel klachten voort uit het niet of niet snel reageren en/of het niet terugbellen (9 van de 15 klachten).

Publiekscontact

Ook valt op dat in 2021 6 klachten waren gericht tegen (medewerkers van) team Publiek, een team met relatief veel publiekscontacten. In 2022 was geen van de klachten gericht tegen dit team.

Daling klachten

De klachtencoördinator ziet in de aantallen en het type klachten verder geen bijzonderheden die de daling van het aantal klachten kan verklaren. Net als in voorgaande jaren zijn inwoners geïnformeerd via de huis-aan-huisbladen over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.

Informeel oplossingen

Bijna alle klachten zijn informeel opgelost. 2 klachten zijn schriftelijk afgehandeld. Een van deze klachten is buiten behandeling gesteld, de andere klacht is kennelijk ongegrond verklaard. De formele procedure is in 2022 niet gevolgd.

Hoewel bijna alle klachten informeel zijn opgelost, is niet in alle gevallen de behandeltermijn van 6 weken gehaald. In februari 2023 zijn nieuwe klachtenregelingen vastgesteld. Hierin is vastgelegd dat de klachtbehandelaar binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact opneemt met de klager. Het is belangrijk dat dit eerste contact snel plaatsvindt. De ervaring leert dat een klager zich daardoor gehoord en serieus genomen voelt. In het jaarverslag 2023 zal worden gerapporteerd over het halen van deze termijn van 5 werkdagen.

Nationale ombudsman



In 2022 zijn er bij de Nationale ombudsman in totaal 12 verzoeken ingediend. In 2021 waren dit er 13. 3 eerder ingediende verzoeken waren nog in behandeling per 1 januari 2022. Geen van deze verzoeken is door de Nationale ombudsman gegrond verklaard. De behandelde verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan. In de meeste gevallen door informatie te geven of door te verwijzen.

Laag aantal klachten

Het aantal klachten is - gelet op de omvang van de BEL organisatie en het aantal klantcontacten - relatief laag.

Inhoud:

Voelt een inwoner of een ander zich niet netjes behandeld door de gemeente? Dan kan diegene een klacht indienen. Klachten kunnen worden ingediend over gedragingen van een bestuursorgaan of personen werkzaam onder verantwoordelijk daarvan. Bijvoorbeeld als een inwoner geen reactie krijgt, niet is teruggebeld of niet netjes te woord is gestaan.

Algemene wet bestuursrecht

Klachten worden behandeld volgens de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de klachtenregelingen van de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten. In februari 2023 zijn nieuwe klachtenregelingen vastgesteld. Deze klachtenregelingen vervangen de klachtenregelingen uit 2008. Klachten ingediend in 2022 zijn nog behandeld onder de klachtenregelingen uit 2008.

Klachtenregelingen

In de klachtenregelingen is beschreven wat een klacht is, over wie/wat geklaagd kan worden, wie de klachtbehandelaar is en hoe de klacht wordt afgehandeld.

De klachtbehandeling bestaat uit een aantal fasen:

1. Informele behandeling: als iemand zich tot de gemeente wendt met een klacht, dan wordt eerst persoonlijk contact opgenomen met de klager en geprobeerd om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.
2. Formele behandeling: is klager na de informele behandeling niet tevreden over de afhandeling van de klacht? Dan kan de klager de klacht formeel laten behandelen. In dat geval volgt een uitnodiging voor een gesprek, ook wel hoorzitting genoemd. Tijdens dit

gesprek kunnen de klager en de persoon over wie is geklaagd een mondelinge toelichting geven op de klacht. Na de hoorzitting ontvangt de klager per brief een beslissing van het bestuursorgaan over de klacht met een rapport van bevindingen en een verslag van de hoorzitting.

3. Nationale ombudsman: als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling, dan kan hij/zij de klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman. *Voordat een klacht bij de Nationale ombudsman kan worden neergelegd, moet eerst de formele behandeling worden doorlopen.*





In de klachtenregelingen staat dat er jaarlijks verslag wordt gedaan door de klachtencoördinator van alle klachten die in het voorgaande jaar door de BEL Combinatie of de BEL-gemeenten zijn behandeld.

Klachten over BEL Combinatie en BEL-gemeenten

Dit verslag gaat over de klachten die binnen de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten zijn behandeld – dus op basis van de klachtenregelingen van de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten. Dit verslag gaat bijvoorbeeld niet over klachten die zijn ingediend bij Maatschappelijke Zaken HBEL (MZ HBEL), de belastingsamenwerkingen (met de gemeenten Huizen en Baarn) en het Jeugd- en Gezinsteam Eemnes (JGT). De Nationale ombudsman registreert wel eventuele verzoeken die gaan over MZ HBEL, de belastingsamenwerkingen of het JGT.

Ook de meldingen openbare ruimte vallen niet onder dit verslag, tenzij zo'n melding uitmondt in een klacht. Meldingen openbare ruimte zijn berichten van inwoners of organisaties aan de gemeente over iets dat niet in orde is in de openbare ruimte. Bijvoorbeeld een kapotte lantaarnpaal of rondslingerend afval.

Het aantal ingediende klachten per organisatie/gemeente

Organisatie/gemeente	2020	2021	2022
 BEL COMBINATIE	29	28	13
 Gemeente Blaricum	1	0	1
 GEMEENTE EEMNES	0	0	0
 Gemeente Laren	3	1	1
Totaal aantal klachten	33	29	15

In het verslagjaar is er 1 klacht ingediend bij de gemeente Blaricum en 1 bij de gemeente Laren. Alle andere ingediende klachten hadden betrekking op (medewerkers van) de BEL Combinatie.

Het aantal ingediende klachten door inwoner van

Inwoner van:	2020	2021	2022
Gemeente Blaricum	7	9	5
Gemeente Eemnes	4	8	2
Gemeente Laren	16	10	7
Anders	6	2	1
Totaal aantal klachten	33	29	15

De wijze van indiening van de klachten

- a. Per brief 2
- b. Per e-mail 9
- c. Telefonisch 3
- d. Anders 1

Het aantal ingediende klachten per team

Team	Dienstverlening	Bejegening	Onjuiste behandeling verzoek	Anders
Buitendienst				
Publiek				
Ruimtelijke Ontwikkeling & Openbare Ruimte	8			
Vergunningen, Handhaving & Juridische Zaken	2	1		
Control & Financiën	2			
Maatschappelijke Ontwikkeling				
Anders				2
Totaal	12	1	0	2

Aard van de klachten

Ruimtelijke Ontwikkeling en Openbare Ruimte

8 van de 15 klachten hadden betrekking op het team Ruimtelijke Ontwikkeling en Openbare Ruimte. Dit team heeft relatief veel publiekscontacten vanwege het beantwoorden van meldingen openbare ruimte. Deze 8 klachten gingen over dienstverlening.

7 klachten gingen over het uitblijven van een reactie op een melding openbare ruimte of een ander verzoek. In 6 van deze gevallen werd ook geklaagd over bereikbaarheid en niet teruggebeld worden.

1 klacht ging over het contact met een medewerker en het niet nakomen van afspraken door deze medewerker.

Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken

3 van de 15 klachten hadden betrekking op het team Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken. In 1 geval voelde klaagster zich onheus bejegend door een toezichthouder. Klaagster was ontevreden over een bezoek ter plaatse van de toezichthouder zonder voorafgaand bericht en vond dat ze onbehoorlijk te woord werd gestaan toen ze daarover belde.

2 klachten gingen over dienstverlening. 1 van deze klachten ging over het uitblijven van een reactie op een ingediend formulier dwangsom bij niet tijd beslissen. De andere klacht ging over de manier waarop een schadeclaim is behandeld en de communicatie daarover.

Control en Financiën

2 van de 15 klachten hadden betrekking op het team Control en Financiën. Deze klachten gingen over dienstverlening.

In een geval werd geklaagd over een volgens klager onredelijke en niet dienstverlenende houding van een medewerker en het niet tegemoet komen aan een verzoek. In het andere geval werd geklaagd over het niet of onvoldoende reageren op e-mails over berekeningen die waren gedaan voor de kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.

Anders

1 klacht ging over een gedraging van een (voormalig) lid van het college van Blaricum. De andere klacht ging over een gedraging van een kandidaat voor de gemeenteraadsverkiezingen van Laren.

De afhandeling

Op grond van de Awb moet een klacht via de interne klachtenprocedure binnen 6 weken worden afgehandeld. Deze termijn kan met maximaal 4 weken worden verlengd. Verder uitstel is mogelijk als de klager daarmee instemt.

Bijna alle klachten zijn op informele wijze opgelost. Deze klachten zijn bijvoorbeeld telefonisch of met een gesprek opgelost.

In 2 gevallen is de klacht schriftelijk afgehandeld. Een van deze klachten is kennelijk ongegrond verklaard, omdat de klacht betrekking had op een gedraging van een lid van het college als privépersoon. De andere klacht is buiten behandeling gesteld, omdat de klacht niet ging over een gedraging van een bestuursorgaan of persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid daarvan. Deze klacht ging over een gedraging van een kandidaat voor de gemeenteraadsverkiezingen tijdens een debat in het kader van de gemeenteraadsverkiezingen. Er was geen sprake van een raad gerelateerd evenement of anderszins aan een gemeentelijke bestuursorgaan toe te schrijven setting.

Hoewel bijna alle klachten op informele wijze zijn opgelost, constateert de klachtencoördinator dat niet in alle gevallen de behandeltermijn van 6 weken is gehaald. Dit had verschillende oorzaken. Zo was in een geval de klachtbehandelaar in de veronderstelling dat de klacht was opgelost, maar bleek later dat de klager toch niet tevreden was over de afhandeling van de klacht. Deze klacht is met een gesprek alsnog informeel opgelost. In een ander geval was er sprake van een wisseling van teamleiders (klachtbehandelaars), waardoor de behandeling langer duurde. In een aantal gevallen had eerder contact opgenomen kunnen worden met de klager.

In het jaarverslag 2021 heeft de klachtencoördinator de aanbeveling gedaan om meer aandacht te hebben voor het eerste contact na indiening van de klacht. De klachtencoördinator constateert dat dit in veel gevallen snel gebeurt, maar dat er ook gevallen zijn waarin dit sneller kan. De ervaring leert dat een klager zich gehoord en serieus genomen voelt als het eerste contact snel wordt gelegd. In de nieuwe klachtenregelingen is vastgelegd dat de klachtbehandelaar binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact opneemt met de klager. In het jaarverslag 2023 zal worden gerapporteerd over het halen van deze termijn van 5 werkdagen.

Formele klachtenbehandeling:

De formele procedure is in 2022 niet gevolgd.

Nationale ombudsman:

De jaaroverzichten van de Nationale ombudsman zijn als bijlagen bij dit verslag gevoegd. In deze jaaroverzichten is omschreven waar de ingediende verzoeken over gaan en op welke manier ze zijn afgehandeld. De verzoeken zijn anoniem geregistreerd. Hierdoor is niet te achterhalen of de verzoekers zich na het contact met de Nationale ombudsman ook bij de gemeente hebben gemeld.

BEL Combinatie

De Nationale ombudsman heeft in 2022 in totaal 5 verzoeken ontvangen, die betrekking hadden op de BEL Combinatie. Van deze verzoeken zijn er 4 behandeld. Deze verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan. De verzoeken zijn afgehandeld door informatie te geven of door te verwijzen.

 Totaal aantal verzoeken	Afgedaan zonder onderzoek	Tussentijds beëindigd	Niet behandeld	
2022	5	4	0	1


Bijlage 1: Jaaroverzicht Nationale ombudsman BEL Combinatie 2022 (ontvangen/behandelde verzoeken)

In 2022 heeft de Nationale ombudsman voor het eerst een apart jaaroverzicht gemaakt voor de BEL Combinatie. Eerder werden deze verzoeken geregistreerd in de jaaroverzichten van de BEL-gemeenten. 1 van de behandelde verzoeken ging over MZ HBEL. 2 verzoeken gingen over de

gemeente Eemnes. Bij 1 verzoek is niet duidelijk of het om een inwoner van Blaricum, Eemnes of Laren ging.

Gemeente Blaricum

De Nationale ombudsman heeft in 2022 geen verzoeken ontvangen, die betrekking hadden op de gemeente Blaricum. 2 eerder ingediende verzoeken waren nog in behandeling per 1 januari 2022. Deze verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan. De verzoeken zijn afgehandeld door informatie te geven of door te verwijzen.


 Gemeente Blaricum	Totaal aantal verzoeken	Afgedaan zonder onderzoek	Tussentijds beëindigd
2022	2	2	0
2021	4	4	0
2020	6	6	0

Bijlage 2: Jaaroverzicht Nationale ombudsman Blaricum 2022 (ontvangen/behandelde verzoeken)

Gemeente Eemnes

De Nationale ombudsman heeft in 2022 in totaal 3 verzoeken ontvangen, die betrekking hadden op de gemeente Eemnes. Deze verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan. De verzoeken zijn afgehandeld door informatie te geven of door te verwijzen.

In het jaaroverzicht van Eemnes is per vergissing een verzoek opgenomen over de gemeente Laren. Dit verzoek is niet meegeteld in onderstaande tabel.

 GEMEENTE EEMNES	Totaal aantal verzoeken	Afgedaan zonder onderzoek	Tussentijds beëindigd
2022	3	3	0
2021	3	3	0
2020	2	2	0

Bijlage 3: Jaaroverzicht Nationale ombudsman Eemnes 2022 (ontvangen/behandelde verzoeken)

Gemeente Laren

De Nationale ombudsman heeft in 2022 in totaal 4 verzoeken ontvangen, die betrekking hadden op de gemeente Laren. Daarnaast was 1 eerder ingediend verzoek nog in behandeling per 1 januari 2022. Deze 5 verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan. 3 verzoeken zijn afgehandeld door informatie te geven of door te verwijzen en 2 verzoeken zijn opgelost door een interventie.

 Gemeente Laren	Totaal aantal verzoeken	Afgedaan zonder onderzoek	Tussentijds beëindigd	Nog in behandeling
2022	5	5	0	0
2021	7	6	0	1
2020	5	5	0	0

Bijlage 4: Jaaroverzicht Nationale ombudsman Laren 2022 (ontvangen/behandelde verzoeken)

Klantcontacten

Blaricum:

Wanneer we kijken naar het totaal aantal contacten die we als gemeente met onze inwoners en bedrijven jaarlijks hebben, dan kunnen we vaststellen dat er sprake is van een beperkt aantal klachten. Zo beantwoordden we in 2022 alleen al 11.801 telefoongesprekken via ons KCC en hielpen we 3.700 inwoners met producten voor burgerzaken aan de balie, naast alle andere contacten die we met onze inwoners en ondernemers dagelijks hebben.

Eemnes:

Wanneer we kijken naar het totaal aantal contacten die we als gemeente met onze inwoners en bedrijven jaarlijks hebben, dan kunnen we vaststellen dat er sprake is van een beperkt aantal klachten. Zo beantwoordden we in 2022 alleen al 10.045 telefoongesprekken via ons KCC en hielpen we 2.458 inwoners met producten voor burgerzaken aan de balie, naast alle andere contacten die we met onze inwoners en ondernemers dagelijks hebben.

Laren:

Wanneer we kijken naar het totaal aantal contacten die we als gemeente met onze inwoners en bedrijven jaarlijks hebben, dan kunnen we vaststellen dat er sprake is van een beperkt aantal klachten. Zo beantwoordden we in 2022 alleen al 11.646 telefoongesprekken via ons KCC en hielpen we 3.164 inwoners met producten voor burgerzaken aan de balie, naast alle andere contacten die we met onze inwoners en ondernemers dagelijks hebben.

BEL-gemeenten:

Hiernaast ontvingen de drie gemeenten gezamenlijk 6921 meldingen openbare ruimte.

Het aantal ingediende klachten geeft geen verontrustend beeld. Gelet op het aantal klantcontacten en meldingen openbare ruimte is er sprake van een relatief laag aantal klachten.

Conclusies en aanbevelingen

Er zijn bij de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten in 2022 in totaal 15 klachten ingediend. In vergelijking met 2021 is dit aantal met 14 afgenomen.

Nationale ombudsman

In 2022 zijn er bij de Nationale ombudsman in totaal 12 verzoeken ingediend. In 2021 waren dit er 13. 3 eerder ingediende verzoeken waren nog in behandeling per 1 januari 2022. Geen van deze verzoeken is door de Nationale ombudsman gegrond verklaard. De behandelde verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan. In de meeste gevallen door informatie te geven of door te verwijzen.

Reactietermijn

In de aantallen valt op dat het aantal klachten over het uitblijven van een reactie en/of het niet teruggebeld worden minder zijn dan in 2021. In 2022 zijn daar 9 klachten over ingediend. In 2021 waren dat er 14. Binnen de organisatie is er meer aandacht geweest voor de servicenormen. Dit heeft geleid tot positieve resultaten. Zo is onder meer de afhandeltermijn van meldingen openbare ruimte in de afgelopen periode sterk gedaald. Mogelijk heeft dit in 2023 nog meer effect op het aantal klachten over dienstverlening.

Hoewel dit aantal dus is gedaald, vloeien in 2022 nog relatief veel klachten voort uit het niet of niet snel reageren en/of het niet terugbellen (9 van de 15 klachten). Door sneller te reageren kunnen deze klachten voorkomen worden. De klachtencoördinator beveelt aan aandacht te blijven houden voor het snel reageren en terugbellen en door te gaan met het monitoren van en het benadrukken van het belang van de servicenormen.

Klachten per team

Ook valt in de cijfers op dat in 2021 6 klachten waren gericht tegen (medewerkers van) team Publiek, een team met relatief veel publiekscontacten. In 2022 was geen van de klachten gericht tegen dit team.

De klachtencoördinator ziet in de aantallen en het type klachten verder geen bijzonderheden die de daling van het aantal klachten kan verklaren. Net als in voorgaande jaren zijn inwoners geïnformeerd via de huis-aan-huisbladen over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht. De klachtencoördinator beveelt aan dit te blijven doen.

Informeel afgedaan

Bijna alle klachten zijn informeel opgelost. 2 klachten zijn schriftelijk afgehandeld. Een van deze klachten is buiten behandeling gesteld, de andere klacht is kennelijk ongegrond verklaard. De formele procedure is in 2022 niet gevolgd.

Hoewel bijna alle klachten informeel zijn opgelost, is niet in alle gevallen de behandeltermijn van 6 weken gehaald. In februari 2023 zijn nieuwe klachtenregelingen vastgesteld. Hierin is vastgelegd dat de klachtbehandelaar binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht contact opneemt met de klager. Het is belangrijk dat dit eerste contact snel plaatsvindt. De ervaring leert dat een klager zich daardoor gehoord en serieus genomen voelt. De klachtencoördinator beveelt aan aandacht te blijven

besteden aan het eerste contact na indiening van de klacht. In het jaarverslag 2023 zal worden gerapporteerd over het halen van deze termijn van 5 werkdagen.

Relatief laag aantal

Tot slot concludeert de klachtencoördinator dat – gelet op de omvang van de BEL-organisatie en het aantal klantcontacten – het aantal klachten relatief laag is. Het aantal en type klachten geeft geen verontrustend beeld op grond waarvan (direct) actie moet worden ondernomen.



BIJLAGE 1

Jaaroverzicht Nationale ombudsman BEL Combinatie



BIJLAGE 2

Jaaroverzicht Nationale ombudsman gemeente Blaricum



BIJLAGE 3

Jaaroverzicht Nationale ombudsman gemeente Eemnes



BIJLAGE 4

Jaaroverzicht Nationale ombudsman gemeente Laren