



Jaarverslag van de klachtencoördinator 2020

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 licht gestegen ten opzichte van 2019. In 2020 zijn in totaal 33 klachten ingediend. In 2019 waren dit er 28.

Net als vorig jaar is een mogelijke verklaring voor de stijging van het aantal klachten de plaatsing van een artikel in de huis-aan-huisbladen van de gemeenten met informatie over de klachtenprocedure. Dit artikel heeft in 2019 in de huis-aan-huisbladen van de drie gemeenten gestaan. Door inwoners informatie te geven over de klachtenprocedure, is het waarschijnlijk dat zij de gemeenten beter weten te vinden voor het indienen van een klacht en dat daarom het aantal klachten (licht) is gestegen. In het jaarverslag 2019 deed de klachtencoördinator de aanbeveling om inwoners hierover vaker, bijvoorbeeld één keer per jaar, te informeren. Deze aanbeveling is overgenomen. Het artikel heeft eind 2020 (Hei & wei) en begin 2021 (De Ronde en Larens Journaal) opnieuw in de huis-aan-huisbladen gestaan.

De klachtencoördinator ziet in de aantallen en het type klachten verder geen bijzonderheden die de (lichte) stijging van het aantal klachten kan verklaren.

In bijna alle gevallen konden klagers op informele wijze geholpen worden. In één geval is de formele klachtenprocedure gevolgd.

In 2020 zijn er bij de Nationale ombudsman in totaal 13 verzoeken ingediend. Dit is 1 minder dan in 2019. Geen van deze verzoeken is door de Nationale ombudsman gegrond verklaard.

Inhoud:

In 2007 zijn de klachtenregelingen 2008 van de BEL Combinatie, de gemeenten Blaricum, Eemnes en Laren vastgesteld. In deze regelingen staat beschreven wat een klacht is, over wie/wat geklaagd kan worden en hoe de klacht afgehandeld dient te worden.

De klachtenregelingen van de BEL Combinatie en de drie gemeenten kennen een gefaseerde structuur voor de behandeling van klachten, waarbij de volgende drie fasen worden onderscheiden:

1. Informele bemiddeling: als iemand zich tot de gemeente wendt met een klacht dan wordt eerst geprobeerd om de klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen.

2. Formele behandeling in eerste instantie: een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en de bepalingen van de klachtenregeling.
3. Formele behandeling in tweede instantie: als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling in eerste instantie, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman. *Voordat een klacht bij de Nationale ombudsman kan worden neergelegd, moet eerst de formele behandeling in eerste instantie worden doorlopen.*





De klachtenregeling schrijft voor 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.

Dit verslag gaat over de klachten die binnen de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten zijn behandeld – dus op basis van de Klachtenregeling BEL Combinatie, Klachtenregeling gemeente Blaricum 2008, Klachtenregeling gemeente Eemnes 2008 en Klachtenregeling gemeente Laren 2008. Dit verslag gaat niet over klachten die zijn ingediend bij Maatschappelijke Zaken HBEL (MZ HBEL) en bij het Jeugd- en Gezinsteam Eemnes (JGT). De Nationale ombudsman registreert wel eventuele verzoeken die betrekking hebben op MZ HBEL en 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.

Actualisatie klachtenregelingen

Vanwege recente organisatiewijzigingen binnen de BEL Combinatie zijn de klachtenregelingen aan actualisatie toe. De klachtencoördinator beveelt dan ook aan de klachtenregelingen in 2021/2022 te actualiseren. Dit biedt ook de mogelijkheid om de klachtenprocedure te evalueren en na te gaan of daarin verbeteringen mogelijk zijn.

Het aantal ingediende klachten per organisatie/gemeente

Organisatie/gemeente	2019	2020
	27	29
	1	1
	0	0
	0	3
Totaal aantal klachten	28	33

In het verslagjaar is 1 klacht ingediend bij de gemeente Blaricum en 3 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:	2019	2020
Gemeente Blaricum	6	7
Gemeente Eemnes	5	4
Gemeente Laren	13	16
Anders	4	6
Totaal aantal klachten	28	33

De wijze van indiening van de klachten

- a. Per brief 10
- b. Per e-mail 20
- c. Telefonisch 1
- d. Anders 2

Het aantal ingediende klachten per team

Team	Dienstverlening	Bejegening	Onjuiste behandeling verzoek	Anders	Doorgezonden naar juiste instantie
Buitendienst	1				
Publiek	4	3		1	
Ruimtelijke Ontwikkeling & Openbare Ruimte	6			2	
Vergunning, Handhaving & Juridische Zaken		2	1	4	
Control & Financiën		1		4	
Maatschappelijke Ontwikkeling					
Anders				4	
Totaal	11	6	1	15	

Aard van de klachten

Buitendienst

1 van de 33 klachten had betrekking op de Buitendienst. Deze klacht ging over het uitblijven van een reactie op een melding.

Team Publiek

8 van de 33 klachten hadden betrekking op het team Publiek. Team Publiek is een team met relatief veel publiekscontacten. Onder team Publiek vallen onder andere de baliemedewerkers en de medewerkers van het klant contact centrum (kcc).

3 klachten gingen over bejegening en/of de handelswijze van medewerkers. In 2 van deze gevallen voelden inwoners zich onheus bejegend door een medewerker bij (het maken van een afspraak voor) het verlengen van een rijbewijs. De derde klacht ging over het niet doorsturen van een bezwaarschrift en bejegening door een medewerker van Burgerzaken. Dit bezwaarschrift is naar aanleiding van de klacht alsnog doorgezet naar de commissie voor de bezwaarschriften. Verder hadden 4 klachten betrekking op dienstverlening. Deze klachten gingen over het verstrekken van identiteitsbewijzen in plaats van paspoorten, onjuiste informatieverstrekking door een kcc-medewerker over de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo), verkeerde informatie op de website over openingstijden en de voorlichting over het afhalen van identiteitsbewijzen en over de gevolgen wanneer deze niet op tijd worden afgehaald. Tot slot ging 1 klacht over de wijze van communiceren door een medewerker. In dit geval was per vergissing een interne mail meegezonden aan een betrokkene.

Ruimtelijke Ontwikkeling en Openbare Ruimte

8 van de 33 klachten hadden betrekking op het team Ruimtelijke Ontwikkeling en Openbare Ruimte. 6 van deze klachten gingen over dienstverlening, waarvan 4 over het uitblijven van een reactie. In 2 van deze gevallen ging het om een melding over kapotte straatverlichting. Hierover zijn een externe aannemer en de woningbouwvereniging geïnformeerd, waarna de meldingen door hen alsnog zijn afgehandeld. In 1 geval ging het om het niet nakomen van een toezegging over groenonderhoud en het uitblijven van een reactie. In het vierde geval ging het om het uitblijven van een reactie van cluster Verkeer op de inbreng van een inwoner over de uitbreiding van de blauwe zone. Verder gingen de klachten over de afhandeling van meldingen over containers op de openbare weg en de communicatie hierover (1), over de gang van zaken rondom groenonderhoud (1), over de omgang met online ingediende meldingen/klachten waarbij de gemeente volgens klager niet goed verifieert door wie de melding/klacht is gedaan (1) en over het niet hebben van eenduidig beleid met betrekking tot het plaatsen van varkensruggen bij parkeervakken en de communicatie hierover (1).

Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken

7 van de 33 klachten hadden betrekking op het team Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken. In 2 gevallen voelden klagers zich onheus bejegend. Het ging in beide gevallen om een bezoek ter plaatse door gemeentelijke toezichthouders, waarbij klagers zich door de toezichthouders onheus bejegend voelden. In 1 geval werd geklaagd over het niet handhaven door de gemeente en over het uitblijven van een reactie. 1 klacht ging over het maken van foto's door een toezichthouder van klager en zijn/haar gezinsleden terwijl zij in hun auto zaten. Door de toezichthouder is toegelicht dat het om overzichtsfoto's ging om de drukte op de betreffende parkeerplaats weer te geven. De foto's waarop de auto zichtbaar was zijn naar aanleiding van de klacht verwijderd. De overige 3 klachten

gingen over gedragingen van buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's) en van cluster Handhaving. Deze klachten zijn ingediend door dezelfde klager en de partner van klager, en hingen nauw met elkaar samen. Er werd onder meer geklaagd over het volgens klagers frequent posten bij hun woning en het daarbij maken van foto's en filmopnamen. De eerste 2 klachten zijn schriftelijk beantwoord, de derde klacht is via de formele klachtenprocedure behandeld.

Control en Financiën

5 van de 33 klachten hadden betrekking op het team Control en Financiën. 1 van deze klachten ging over onheuse bejegening door een medewerker van Heffen en Waarden. 2 klachten, ingediend door dezelfde klager, gingen over het niet tegemoet komen aan een verzoek om telefonisch te worden gehoord en het niet serieus nemen van coronamaatregelen. De overige klachten gingen over de incasso van gemeentelijke heffingen, die al waren betaald, en het niet naleven van coronamaatregelen door de deurwaarder (1) en over de gang van zaken rond een openstaand bedrag gemeentelijke belastingen (1). In dit laatste geval waren de belastingaanslag en betalingsherinneringen naar een correspondentieadres verstuurd, terwijl de betrokkenen inmiddels waren verhuisd.

Anders

De overige 4 klachten betrof een klacht over de burgemeester vanwege het niet tegemoet komen aan een verzoek om in gesprek te gaan en een oplossing te zoeken voor de situatie van klager, een klacht gericht tegen de griffie en het bestuurssecretariaat over de gang van zaken rond een overlastmelding, een klacht over de wijze van handelen bij een aan de raad toegestuurde brief en een klacht over het handelen van de gemeente en een wethouder bij het verzoek aan klager om een object in de openbare ruimte te verwijderen ten behoeve van het toegankelijk maken van de stoep.

De afhandeling

Op grond van de Awb moet een klacht via de interne klachtenprocedure binnen zes weken worden afgehandeld. De behandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Verder uitstel is mogelijk als de klager daarmee instemt.

Bijna alle klachten zijn op informele wijze en binnen de afhandeltermijn opgelost. In een aantal gevallen is de klacht op verzoek van klager tijdelijk aangehouden of heeft de informele behandeling in samspraak met klager langer geduurd. In 3 gevallen is door de klachtbehandelaar niet tijdig contact opgenomen met klager, waardoor de behandeltermijn niet is gehaald. In een van deze gevallen ging de klacht over twee aspecten, waarbij het ene aspect wel tijdig was opgelost, maar door een misverstand het andere nog niet. In deze 3 gevallen zijn excuses aangeboden en zijn de klachten alsnog op informele wijze opgelost.

De klachten zijn in de meeste gevallen telefonisch of met een gesprek opgelost. In een aantal gevallen is de klacht schriftelijk opgelost. In één geval is de formele klachtenprocedure gevolgd.

3 klachten zijn nog niet definitief afgehandeld. Deze klachten zijn in overleg met klagers aangehouden. 1 klacht is aangehouden vanwege een opgestart bemiddelingstraject. 1 klacht is aangehouden vanwege de situatie rondom corona. In dit geval gaf klager de voorkeur aan een fysiek klachtgesprek, waarbij in overleg met klager is afgesproken dit uit te stellen tot de situatie rondom corona is verbeterd. 1 klacht is aangehouden vanwege lopende gesprekken tussen de gemeente en klager over een inhoudelijke kwestie, waar de klacht mee samenhangt.

Formele klachtenbehandeling in eerste instantie:

De formele procedure is in 2020 één keer gevolgd. In deze procedure is de klacht gedeeltelijk gegrond verklaard. De klacht had betrekking op gedragingen van gemeentelijk toezichthouders/boa's en van cluster Handhaving. De klacht is gegrond verklaard voor wat betreft het maken van een video-opname door een boa waarbij klager in beeld is gekomen, het (per vergissing) verzenden van een aan klager gerichte brief naar een verkeerd adres en het geven van korte reactietermijnen. De verkeerde adressering van de brief en het maken van de filmopname zijn intern gemeld aan de functionaris gegevensbescherming (FG). Naar aanleiding van het maken van video-opname zijn de privacyregels met betrekking tot het maken van beeldmateriaal nogmaals onder de aandacht gebracht binnen cluster Handhaving. Ook is een aantal aanbevelingen overgenomen, waaronder het geven van ruimere reactietermijnen.


Klachtenbehandeling in tweede instantie:

De rapporten van de Nationale ombudsman zijn als bijlagen bij dit verslag gevoegd. In deze rapporten is omschreven waar de ingediende verzoeken over gaan en wat de afdoeningswijze was. De verzoeken worden door de Nationale ombudsman anoniem geregistreerd. Hierdoor is het niet te achterhalen of deze personen zich na het contact met de Nationale ombudsman ook bij de gemeente hebben gemeld. De Nationale ombudsman heeft geen jaarverslag voor de BEL Combinatie. Alle ingekomen verzoeken worden verwerkt in de bijgevoegde jaarverslagen van de drie BEL-gemeenten. Een deel van de verzoeken heeft betrekking op MZ HBEL en/of het JGT.

Gemeente Blaricum

De Nationale ombudsman heeft in totaal 6 verzoeken ontvangen, die betrekking hadden op de gemeente Blaricum. Deze verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan.


In het jaaroverzicht van de Nationale ombudsman is per vergissing een verzoek opgenomen dat betrekking had op de gemeente Zeist. Dit verzoek is niet meegeteld in onderstaande tabel.

 Gemeente Blaricum	Totaal aantal verzoeken	Afgedaan zonder onderzoek	Tussentijds beëindigd
2019	6	6	0
2020	6	6	0

Bijlage 1.: Jaarverslag Nationale ombudsman van in 2020 ontvangen/behandelde verzoeken m.b.t. de gemeente Blaricum.

Gemeente Eemnes


De Nationale ombudsman heeft in totaal 2 verzoeken ontvangen, die betrekking hadden op de gemeente Eemnes. Deze verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan.

 Gemeente EEMNES	Totaal aantal verzoeken	Afgedaan zonder onderzoek	Tussentijds beëindigd
2019	1	1	0
2020	2	2	0

Bijlage 2: Jaarverslag Nationale ombudsman van in 2020 ontvangen/behandelde verzoeken m.b.t. de gemeente Eemnes.

Gemeente Laren

De Nationale ombudsman heeft in totaal 5 verzoeken ontvangen, die betrekking hadden op de gemeente Laren. Deze verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan.

 Gemeente Laren	Totaal aantal verzoeken	Afgedaan zonder onderzoek	Tussentijds beëindigd	Nog in behandeling	Bemiddeling of goed gesprek
2019	8	5	2	0	1
2020	5	5	0	0	0

Bijlage 3: Jaarverslag Nationale ombudsman van in 2020 ontvangen/behandelde verzoeken m.b.t. de gemeente Laren.

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 2020 alleen al 9.800 telefoongesprekken via ons KCC en hielpen we 5.800 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 2020 alleen al 10.670 telefoongesprekken via ons KCC en hielpen we 4.400 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 2020 alleen al 9.503 telefoongesprekken via ons KCC en hielpen we 5.450 inwoners met producten voor burgerzaken aan de balie, naast alle andere contacten die we met onze inwoners en ondernemers dagelijks hebben.

Hiernaast ontvingen de drie gemeenten gezamenlijk 5303 meldingen openbare ruimte.

Het aantal telefoongesprekken via het KCC was in 2020 in werkelijkheid waarschijnlijk hoger, omdat een deel van de telefoongesprekken vanwege corona (telefoon werd vanuit huis beantwoord) mogelijk niet goed is geregistreerd.

Hoewel het aantal klachten (licht) is gestegen, geeft het aantal ingediende klachten geen verontrustend beeld. Gelet op het aantal publiekscontacten en meldingen openbare ruimte is er nog steeds sprake van een relatief laag aantal klachten.

Conclusies en aanbevelingen

Er zijn bij de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten in 2020 in totaal 33 klachten ingediend. In vergelijking met 2019 is dit aantal met 5 toegenomen.

In 2020 zijn er bij de Nationale ombudsman in totaal 13 verzoeken ingediend. Dit is 1 minder dan in 2019. Geen van deze verzoeken is door de Nationale ombudsman gegrond verklaard.

Net als vorig jaar is een mogelijke verklaring voor de stijging van het aantal klachten de plaatsing van een artikel in de huis-aan-huisbladen van de gemeenten met informatie over de klachtenprocedure.

Dit artikel heeft in 2019 in de huis-aan-huisbladen van de drie gemeenten gestaan. Door inwoners informatie te geven over de klachtenprocedure, is het waarschijnlijk dat zij de gemeenten beter weten te vinden voor het indienen van een klacht en dat daarom het aantal klachten (licht) is gestegen. Dit is een positieve ontwikkeling. Klachten geven inzicht in de tevredenheid van inwoners en kunnen helpen de dienstverlening te verbeteren. In het jaarverslag 2019 deed de klachtencoördinator de aanbeveling om inwoners hierover vaker, bijvoorbeeld één keer per jaar, te informeren. Deze aanbeveling is overgenomen. Het artikel heeft eind 2020 (Hei & wei) en begin 2021 (De Ronde en Larens Journaal) opnieuw in de huis-aan-huisbladen gestaan. Het is aan te bevelen dit voort te zetten.

De klachtencoördinator ziet in de aantallen en het type klachten verder geen bijzonderheden die de (lichte) stijging van het aantal klachten kan verklaren.

Bijna alle klachten zijn op informele wijze en binnen de afhandeltermijn opgelost. In een aantal gevallen is door de klachtbehandelaar echter niet tijdig contact opgenomen met klager, waardoor de behandeltermijn niet is gehaald. Hoewel deze klachten alsnog op informele wijze zijn opgelost, beveelt de klachtencoördinator aan om hier scherp op te zijn en zo snel mogelijk na het indienen van een klacht contact op te nemen met de klager. De ervaring leert dat dit in belangrijke mate bijdraagt aan de tevredenheid van een klager over de oplossing van de klacht.

Het aantal en type klachten is – gelet op de omvang van de BEL organisatie – niet dusdanig dat daaruit een verontrustend beeld blijkt op grond waarvan (direct) actie moet worden ondernomen. Het aantal klachten blijft - ten opzichte van het aantal klantcontacten - relatief laag. In bijna alle gevallen konden de klachten op informele wijze worden opgelost.

Tot slot is het vanwege recente organisatiewijzigingen binnen de BEL Combinatie aan te bevelen de klachtenregelingen in 2021/2022 te actualiseren. Dit biedt ook de mogelijkheid om de klachtenprocedure te evalueren en na te gaan of daarin verbeteringen mogelijk zijn.



BIJLAGE 1

Jaarverslag Nationale ombudsman gemeente Blaricum



BIJLAGE 2

Jaarverslag Nationale ombudsman gemeente Eemnes



BIJLAGE 3

Jaarverslag Nationale ombudsman gemeente Laren