

## Intro

In het jaarverslag van 2018 spraken we al uit te verwachten dat het aantal klachten dat we in 2019 zouden gaan ontvangen hoger zou worden. We relateren dit aan de maatschappelijke trend dat we makkelijker en sneller klagen dan een aantal jaren geleden. Dit is ook gebleken en dit is goed. We vinden het fijn dat inwoners geen drempels ervaren om hun klacht bij ons neer te leggen. Het biedt ons een extra kans te luisteren naar wat er leeft in Huizen, onze dienstverlening te verbeteren, waar nodig een extra toelichting te geven én opnieuw te verbinden als het vertrouwen in ons even weg is.

Wat we wel constateren is dat er een verschil is tussen wat onze inwoners als een klacht beschouwen en hoe de wet een klacht definieert. De wet beschrijft nauwkeurig aan welke voorwaarden de klachtenprocedure van een overheid moet voldoen en welke klachten in aanmerking komen voor deze procedure. Strikt genomen zou een gedeelte van de ergernissen die inwoners met ons delen op grond van deze wettelijke definities niet als klacht in behandeling genomen hoeven te worden.

Dat doen we natuurlijk wel. We gaan met iedereen in gesprek en kijken, voor zover mogelijk, naar een oplossing. Dit zien we daarom ook terug in de stijgende cijfers. Toch zijn we overtuigd van deze werkwijze. Liever het goede gesprek voeren dan ons verschuilen achter de wet.



**Voorbeeld:** een inwonster deelt haar ergernis over het vroegtijdig afsteken van vuurwerk. Ze mist ook dat hierop gehandhaafd wordt. We geven aan dat haar signaal niet onbekend is en zal worden meegenomen in de evaluatie van de jaarwisseling. Daarnaast leggen we uit dat de handhaving op het vroegtijdig afsteken van vuurwerk een politietaak is. Mevrouw dankt ons voor de uitleg en geeft aan dat zij zich gehoord voelt.

## De Nationale ombudsman



In 2019 hebben 17 mensen contact gezocht met de Nationale ombudsman. Dit zijn er vijf meer dan in 2018. De aard van de klachten die men had over de gemeente Huizen komt overeen met de klachten die men rechtstreeks bij de gemeente heeft ingediend. In bijna alle gevallen gaf de Nationale ombudsman alleen uitleg of verwees terug naar de gemeente. In twee gevallen werd er nader onderzoek verricht. Dit was onderdeel van het recht van een klager om na een zitting bij de gemeentelijke klachtencommissie een second opinion aan te vragen bij de Nationale ombudsman. In beide gevallen is dit onderzoek tussentijds beëindigd, wat wil zeggen dat de Nationale ombudsman geen aanleiding heeft gezien om de gemeentelijke procedure ter discussie te stellen.

# Jaarverslag klachten 2019

In dit jaarverslag beschrijven we ervaringen, trend en leermomenten in kort bestek. Ook presenteren we de cijfers per afdeling.

## Formeel of informeel

Ook in 2019 werd het grootste gedeelte van de klachten informeel afgehandeld. We zijn hier erg blij mee, omdat dit aangeeft dat onze teamleiders en hun medewerkers in staat zijn om het contact tussen de gemeente en onze inwoner snel te herstellen als dit op enig moment even niet loopt.



**Voorbeeld:** Een broer schrijft namens zijn zus een klachtbrief. Zijn zus doet een aanvraag voor een bijstandsuitkering. Echter, het aanvraagproces stagneert. Zijn zus zit al drie maanden zonder geld en haar financiële situatie is buitengewoon zorgelijk. Het grootste probleem is dat zijn zus haar consulent bij de gemeente niet te spreken krijgt. De teamleider onderneemt direct actie. Zij zoekt uit wat er nog nodig is om de aanvraag rond te krijgen en zorgt dat er vast een voorschot verstrekt wordt. Als dat geregeld is, wordt de aanvraagster uitgenodigd op het gemeentehuis voor een gesprek. Inmiddels is vastgesteld dat de mobiele telefoon van de consulent niet goed werkt, waardoor de voicemail van de aanvraagster de consulent niet bereiken. De telefoon is gerepareerd om herhaling te voorkomen. Excuses worden aangeboden en de aanvraagster is tevreden met de afhandeling van haar klacht.

Soms lukt het niet. Dat vinden we jammer. Een klacht indienen betekent alleen niet dat we iedereen op alle fronten tegemoet kunnen komen. We zijn ook gebonden aan wet en regelgeving. Daarnaast is het onze taak om alle belangen af te wegen. Hoezeer we individuele wensen ook kunnen begrijpen, het is niet altijd mogelijk om die in te willigen als er ook belangen van anderen spelen.

**Voorbeeld:** Een inwoner ervaart ernstige overlast van gemeentelijke bomen in zijn straat. Hij wil de bomen verwijderd hebben. In 2015 kaart hij dit aan bij de gemeente. Een jarenlange briefwisseling en gesprekken volgen. De gemeente oordeelt dat de overlast niet erger is dan de overlast die gemiddeld genomen verwacht mag worden van een boom. Bomen hebben ook een belangrijke functie in de woonomgeving. Om die reden worden de bomen niet verwijderd. Dit staat in de leidraad groen- en boomstructuur Huizen. Gemeentelijk beleid beoogt dat we een voorspelbare en betrouwbare overheid zijn, waardoor we niet op individueel verzoek acties kunnen ondernemen die haaks op dit beleid staan. Beleid beschermt inwoners dus ook tegen willekeurig overheidsop treden. Hoe zeer we dit ook proberen uit te leggen, de persoon in kwestie neemt er geen genoegen mee en blijft brieven schrijven en aandacht vragen voor zijn standpunt. We hebben geen oplossing en geven in 2019 aan dat het geen zin heeft om nog langer over dit onderwerp te schrijven naar de gemeente.

## Klachten over Opsporingsambtenaren

In november 2019 hebben we afgesproken dat elke klacht die binnenkomt over een Buitengewoon Opsporingsambtenaar (BOA) eerst voorgelegd wordt aan de direct toezichthouder van de politie. De direct toezichthouder beoordeelt of er sprake is van bevoegdheidsmisbruik. Dit deden we voorheen alleen als we zelf beoordeelden dat er mogelijk sprake was van misbruik van bevoegdheid. Door nu elke klacht voor te leggen aan deze externe toezichthouder, worden alle klachten over BOA's extern getoetst. Dit is een waarborg voor onze inwoners, maar ook voor onze BOA's.

Sinds de start van deze afspraak, hebben we tweemaal een klacht voorgelegd aan de direct toezichthouder, die tweemaal oordeelde dat de betreffende BOA niet buiten zijn bevoegdheid was getreden. Aansluitend zijn de klachten door de gemeente zelfstandig afgehandeld.

Naar aanleiding van een klacht is wel besloten dat BOA's uitsluitend nog in uniform bekeuren, ondanks dat zij dit formeel ook zonder uniform mogen. Hierop wordt één uitzondering gemaakt en dat is voor overtredingen die gemaakt worden bij het uitlaten van honden. Ook was er in een aantal gevallen sprake van een klacht, waarbij de klager het verzoek neerlegde om een uitgeschreven boete in te trekken. Hoewel we dergelijke klachten wel registreren, is de klachtenprocedure daar niet voor. Hiervoor kan de ontvanger van de boete in bezwaar gaan bij de officier van justitie.



## Complimenten

In de zomer van 2019 hebben we naast de klachtenpagina ook een complimentenpagina gelanceerd. De reden hiervoor is dat we ook kunnen leren van complimenten. Als mensen zó tevreden zijn over een aspect van onze dienstverlening dat zij daarvoor een compliment willen geven, dan kunnen collega's of andere afdelingen dit overnemen. Daarnaast vinden we het krijgen van een compliment natuurlijk ook erg leuk.



Sinds de start van het registreren van complimenten kregen we er drie. Eén daadwerkelijk via het formulier op de website en twee via het algemene e-mailadres [gemeente@huizen.nl](mailto:gemeente@huizen.nl). Alle drie de complimenten waren voor de afdeling Openbare Werken en zagen op de snelheid van handelen.

## Jaarverslag klachten 2019

### De klachtencommissie

Als het niet lukt om een klacht tijdens de informele fase af te handelen, kan een inwoner terecht bij de gemeentelijke klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit de burgemeester en de gemeentesecretaris en wordt ambtelijk ondersteund door de klachtencoördinator. Een zitting van de gemeentelijke klachtencommissie kwam in 2019 drie maal voor. Dankzij één van deze zittingen is er een nieuwe werkwijze geadviseerd voor ambtenaren die huisbezoeken afleggen en geen prijs stellen op contact met huisdieren. Deze ambtenaren zullen voortaan voorafgaand aan het bezoek telefonisch contact opnemen om te inventariseren of er huisdieren aanwezig zijn en wat de mogelijkheden zijn om het bezoek voor iedereen zo prettig mogelijk te laten verlopen.

### Behoorlijke aspecten

De Nationale ombudsman heeft 22 behoorlijke aspecten gedefinieerd. Dit zijn categorieën waar je klachten onder kunt rubriceren. In 2019 zijn we hiermee begonnen.

De top 3:

**1 Fatsoenlijke Bejegening**

**2 Goede Organisatie**

**3 Betrouwbaarheid**

Het grootste gedeelte van de klachten dat valt onder de rubriek fatsoenlijke bejegening komt voort uit klachten over onze BOA's. Dit laat zich wel verklaren door de aard van het werk dat zij verrichten. BOA's spreken mensen aan op hun gedrag. Dit zijn niet altijd de leukste gesprekken. Onze BOA's worden permanent getraind op gespreksvoering.

Voorbeelden van klachten die onder (de) Goede Organisatie (van ons werk) en Betrouwbaarheid vallen, zijn dat we op tijd terug moeten bellen en moeten doen wat we beloven. Bij het op tijd terugbellen wachten we te lang totdat we het perfecte antwoord hebben. Als we beloven dat er binnen een bepaalde tijd iets wordt uitgevoerd en dit lukt door omstandigheden niet, moeten we niet vergeten dit ook door te geven. Dit is onder de aandacht van de directie.

## De cijfers

We ontvingen 76 klachten. Dit zijn er 21 meer dan in 2018.

<b>Bestuur, Burgerzaken en Ondersteuning</b>	13
<b>Openbare Werken</b>	30
<b>Omgeving</b>	3
<b>Maatschappelijke Ondersteuning</b>	19
<b>Financiën</b>	2
<b>Maatschappelijk Beleid</b>	2
<b>Niet Ontvankelijk</b>	6
<b>Ingetrokken</b>	1
<b>Totaal</b>	76

De grootste stijging zien we bij de afdelingen Bestuur, Burgerzaken en Ondersteuning en Openbare Werken. Bij de afdeling Bestuur, Burgerzaken en Ondersteuning is deze stijging te herleiden naar het team Burgerzaken en dan specifiek met betrekking tot de verkiezingen voor het Europees Parlement.

## Jaarverslag klachten 2019

### Verkiezingen

In 2019 waren er verkiezingen voor het Europees Parlement. We ontvingen een aantal klachten van inwoners die de stempas niet op tijd hadden ontvangen. Onderzoek aan onze kant leidde niet tot een aanwijsbare oorzaak. Wel werd duidelijk dat er bij de postbezorging enige malen sprake was van te late aflevering. Omdat iedereen zijn stemrecht uit moet kunnen oefenen, zullen we tijdens de volgende verkiezingen nog forser inzetten op de communicatie over de uiterste datum waarop de stempas ontvangen moet zijn. Daarnaast zullen we extra uitleg geven over het aanvragen van een vervangende stempas.



### Niet ontvankelijke klachten

Bij niet ontvankelijke klachten moet o.a. gedacht worden aan klachten die niet voor onze gemeente bestemd zijn. We ontvingen met enige regelmaat klachten voor andere gemeenten. We kwamen er achter dat ons klachtenformulier bovenaan verscheen in google als men zoekt op 'klacht over gemeente'. We hebben aanpassingen verricht op onze eigen website waardoor dit niet meer gebeurt.



### Openbare Werken

Bij de afdeling Openbare Werken zien we afdeling breed dat klachten vaak te herleiden zijn tot hoe we communiceren over de werkzaamheden die we in de Openbare Ruimte uitvoeren. We werken erg hard, maar vergeten daarbij soms onze inwoners mee te nemen in het proces, waardoor we het risico lopen het vertrouwen van de burgers te verliezen.

Dit wordt erkend. Onze burgers en bedrijven worden steeds vaker vroeg in het proces van onze werkzaamheden betrokken en krijgen ruimte om mee te denken over inrichting en werkwijze. Er zijn nieuwe werkwijzen geïntroduceerd die o.a. het communicatieproces beter zullen borgen. We gaan er vanuit dat door deze aangepaste werkwijze de instroom van klachten over deze afdeling terugloopt.

