



Eén van de rollen die ik als burgemeester heb, is die van voorzitter van de gemeentelijke klachtencommissie. Wij zullen elkaar daar weinig ontmoeten.

In Huizen komt het namelijk niet vaak voor dat de klachtencommissie bijeen moet komen. Dat is natuurlijk uitstekend nieuws.

Afgelopen jaar was dat zelfs nul keer. Daar ben ik trots op, want dat betekent dat de afdelingshoofden, teamleiders en hun mensen heel goed in staat zijn, om het goede gesprek te voeren met onze inwoners.

Het voeren van het goede gesprek met elkaar is mensenwerk. 'De gemeente' behandelt geen klachten. Medewerkers wel. En dat geldt voor al ons werk. 'De gemeente' heeft taken. Ze worden uitgevoerd door mensen.

Het is de kunst om elkaar van twee kanten altijd als mens te blijven zien. Ook als we tegenover elkaar staan. Daarom vind ik het als voorzitter van de klachtencommissie belangrijk dat u via dit jaarverslag kennis maakt met de mensen achter onze klachtbehandeling.

In Huizen willen we een overheid met een gezicht zijn. Dus als u een keer boos op ons bent of u niet goed begrepen voelt, dan gaan we graag met u in gesprek, van mens tot mens.

**Niek Meijer**



Afgelopen jaar zijn er 61 klachten geregistreerd. Duidelijk aan dat getal is dat het aantal klachten stabiel is. Ook waren er geen specifieke trends of eenzijdige ontwikkelingen. Wat viel nog wel op:

Er waren dit jaar twee klachten die betrekking hadden op een vorm van hinder in verband met de werkzaamheden rond het Bad Vilbelpark.

Nu deze werkzaamheden zijn afgerond en het nieuwe park feestelijk heropend is, zullen deze klachten natuurlijk volgend jaar niet meer voorkomen.


Daarnaast waren er dit jaar drie klachten waarbij ook gevraagd werd om een schadevergoeding.

Echter, deze verzoeken worden niet behandeld binnen de klachtenprocedure.

Dit maakt de klachtbehandeling wel complexer, omdat het succesvol afhandelen van de klacht, gekoppeld lijkt te worden aan het wel of niet toekennen van zo'n schadevergoeding.

Eén klacht betrof uitlatingen die gedaan waren op Twitter door een lijstopvolger. Een lijstopvolger is geen medewerker van de gemeente.

Ook is een lijstopvolger geen lid van een bestuursorgaan dat valt onder de werking van de gemeentelijke klachtenregeling. Deze klacht is dus niet-ontvankelijk verklaard.

 <b>nationale ombudsman</b>			
2021	2020	2019	2018
<b>19</b>	18	17	12
<p>Ook de Nationale ombudsman rapporteerde ons een stabiel beeld. Geen van deze meldingen hebben geleid tot nader onderzoek.</p>			

## De Klachtencoördinator

“Van wie ben je eigenlijk?” vroeg iemand mij laatst. Ik vond het een leuke vraag. Een terechte vraag ook. De vragensteller vroeg impliciet hoe het zat met mijn partijdigheid of mijn vermogen onbevooroordeeld naar een kwestie te kijken.

Ik ben in dienst van de gemeente, daar kan geen misverstand over bestaan. Het is mijn taak om te zorgen dat iemand met een klacht zo snel mogelijk bij de goede persoon aan tafel komt en niet door de organisatie moet zwerven om zijn/haar verhaal te kunnen doen.

Dat lukt juist vanwege mijn kennis over de gemeente. Tevreden ben ik pas als ik weet dat degene met de klacht en de collega er met elkaar uit zijn gekomen. Dat is goed voor allebei. Heel soms lukt dat niet. Dan wijs ik je de weg naar de klachtencommissie.

“Dus als ik het zo uitleg, heb ik je vraag dan voldoende beantwoord?” vroeg ik. “Ja” zei de vragensteller. “Jij bent dus eigenlijk de TomTom van de gemeente”.

## Complimenten

Sinds 2019 bieden we naast een klachtenformulier ook een complimentenformulier aan. Er mag van ons verwacht worden dat we ons werk goed doen. Maar als we het zo goed doen dat iemand de tijd neemt om ons daarover te complimenteren, dan kunnen we ook daar van leren.

We analyseren het complimentwaardige aspect en kijken of we dat ook kunnen doorzetten naar andere afdelingen.

En ja, complimenten zijn natuurlijk ook gewoon leuk om te krijgen:

*Hierbij wil ik mijn dank en complimenten uiten voor al t sportaanbod dat georganiseerd wordt voor alle kinderen in Huizen in samenwerking met Sportief Huizen, de buurtcoaches en de verschillende sportverenigingen. We maken al een aantal jaar gebruik van t aanbod, vooral peutergym en freerunnen waren/zijn favoriet.*

*Nu tijdens de lockdown maken ons zoontje en dochter meerdere malen per week gebruik van de verschillende activiteiten en hebben ontzettend veel plezier. Het is een plek waar we afspreken met vriendjes en vriendinnetjes. Heerlijk nu tijdens de lockdown om hun energie kwijt te kunnen en samen te spelen met andere kinderen. En daarnaast om kennis te maken met de vele diverse sporten. En altijd onder begeleiding van enthousiaste coaches!*

*Mijn dank en enthousiasme zijn groot!*

2021	2020	2019	2018
<b>11</b>	5	3	-

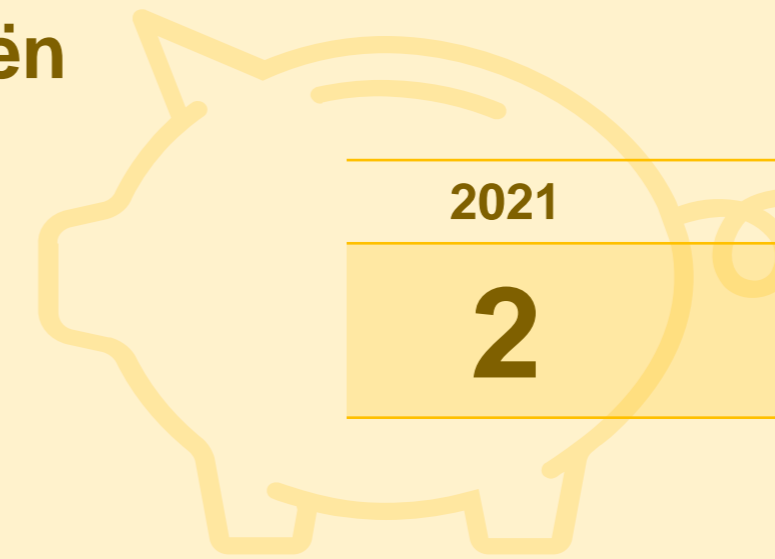


## Financiën

### De Teamleider Belastingen:

Als je als team gemiddeld weinig klachten krijgt, moet je extra alert zijn als er een klacht binnenkomt. Ik streef ernaar om zo snel mogelijk in contact te treden met de klager. Ik denk dat dit een voorwaarde is voor een goede klachtbehandeling. Het geeft aan dat je iemand serieus neemt. Natuurlijk luister ik ook naar het verhaal van de

medewerker. Als ik beide kanten heb gesproken, wordt me vaak gelijk duidelijk waar men elkaar kwijtgeraakt is in het contact. Ik kan dat dan benoemen en uitleggen hoe we gaan voorkomen dat dit in de toekomst weer gebeurt. Beide klachten waren binnen een week tot tevredenheid van de inwoners afgehandeld.



2021	2020	2019	2018
<b>2</b>	0	2	0

## Maatschappelijke ondersteuning Huizen

### Het Afdelingshoofd:

2021 is het jaar van de toeslagenaffaire. Op mijn afdeling heb ik een persoon aangesteld die inventariseert wat dit heeft betekend voor personen uit Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren. In samenspraak met het team van Rik kijken we naar mogelijkheden om gemeentelijke belastinginning voor slachtoffers anders vorm te geven.

1 klacht van de in totaal 9 inhoudelijk behandelde klachten dit jaar betrof een klacht van een slachtoffer van de toeslagenaffaire. Zo'n klacht valt wel buiten het normale kader van klachten.

We staan in direct contact met de Belastingdienst hierover. Ook kijken we naar de inzet van andere regelingen om deze inwoner weer zo snel mogelijk op weg te helpen.

2021	2020	2019	2018
<b>8</b>	8	11	-
<b>+ 1 niet ontvankelijk</b>			
<b>+ 1 ingetrokken</b>			
<b>+ 1 afgebroken</b>			

## Maatschappelijke ondersteuning BEL

2021	2020	2019	2018
<b>1</b>	2	8	-

### De Teamleider Participatie:

Op onze afdeling beslissen we over inkomen en zorg van mensen. Dat is een zware verantwoordelijkheid. Inwoners zijn afhankelijk van ons en ervaren dit soms ook als frustrerend. In sommige gevallen leidt dit tot spanningen. Ik hoor dan vaak dat de inwoner een andere consulent wil.

Voorop staat dat het contact tussen de inwoner en de gemeente veilig moet voelen. Als spanningen dat in de weg staat, dan kom ik soms tegemoet aan zo'n verzoek.

Toch probeer ik altijd te kijken of er ruimte is om de spanning tussen de consulent en de inwoner op te lossen. Samen een conflict 'opruimen' leidt eigenlijk altijd tot meer begrip over elkaars standpunt en achtergrond.

## Omgeving

2021	2020	2019	2018
<b>7</b>	2	3	3

Het Afdelingshoofd:

Dit jaar waren er op mijn afdeling iets meer klachten dan gebruikelijk. Inhoudelijk laten de klachten een gevarieerd beeld zien. Vanwege de variatie in de onderwerpen, denk ik niet dat we te maken hebben met een trend.

We kregen een klacht over het niet aanwezig zijn van een invalidetoilet op het Foodtruck Festival Huizen in augustus, terwijl dit nadrukkelijk in de vergunningsvoorwaarden stond. We zijn heel blij dat de betreffende klager zijn terechte irritatie hierover heeft geuit. We hebben afgesproken om met de organisatie van het

festival opnieuw duidelijke afspraken te maken over het plaatsen van een invalidetoilet of een duidelijke verwijzing te maken naar Coronel, waar gebruik gemaakt kan worden van een invalidetoilet.

Ook kregen we bijvoorbeeld een klacht over het niet reageren op herhaaldelijke meldingen van stankoverlast. Deze klacht is tot tevredenheid afgehandeld door de Omgevingsdienst. Zo ver kan het qua inhoud uit elkaar liggen op mijn afdeling.

## Bestuur, Burgerzaken en Ondersteuning

Het Afdelingshoofd:

Sinds mei 2021 vallen de boa's als team binnen de afdeling BBO. Het uitgangspunt van het college van b&w is zeer duidelijk: de boa's zijn het visitekaartje van de gemeente en vervullen een belangrijke gastheerfunctie. Dit aspect moeten zij combineren met handhavende taken.

Dit vereist een communicatieve lenigheid in hun dagelijks werk op straat. Vriendelijk doch beslist allerlei mensen en overtredingen tegemoet treden, adviseren, waarschuwen en beboeten. Dit in een voortdurende afwisseling van deze rollen en daarbij een al twee jaar durende coronacrisis.

Het optreden van de boa's is een permanent leerproces. Daarin worden zij dagelijks goed begeleid. Een klacht krijgen is niet fijn, maar het is belangrijk om er van te leren.

2021	2020	2019	2018
<b>11*</b>	6	13	3

\* Voor 2021 is het totaal van BBO opgebouwd uit Burgerzaken 7, Communicatie 3, BAJZ 1

### BOA

2021

**9**

**+ 3 afgebroken**

De Teamleider Communicatie:

Per jaar komen er op ons algemene nummer ruim veertigduizend telefoontjes binnen. Daarnaast ontvangen we per dag zeker 50 bezoekers aan de receptiebalie van het gemeentehuis.

Wij zijn vaak het eerste contact als mensen een brief hebben gekregen of een vraag hebben. Het is aan ons om goed te luisteren.

Moeten we iemand uitleg geven of gerust stellen. Onze medewerkers worden voortdurend getraind, maar het blijft mensenwerk. Soms gaat het mis. Afgelopen jaar heeft dat drie keer tot een klacht geleid.

Gelukkig konden deze klachten snel worden opgelost. Daarna evalueren we met elkaar, hoe we dit een volgende keer kunnen voorkomen.

## Openbare werken

### Het Afdelingshoofd:

In 2020 kregen we 30 klachten. Als we dit bespreken op de afdeling raakt het ons. Niets is vervelender dan het gevoel te hebben dat je alles doet wat je kan en dat er toch kritiek op je werk komt.

We analyseren de klachten: Wij zijn de mensen van de wegen, riolen en groen, doeners, veel aan ons hoofd en niet allemaal zulke praters. En dat laatste bleek nou juist precies hetgeen te zijn waar men behoefte aan had gehad, dat we meer vertelden over het werk en hoe het ervoor stond.

We hebben ingezet op de verbetering van contacten, met deze enorme halvering van klachten in 2021 tot gevolg. Maar we zijn er nog niet.

Als je klachten wil voorkomen moet de hele keten van het planmatig beheren op orde zijn. Van de meerjarenonderhoudsplanning tot en met de opvolging van MOR-meldingen.

We werken verder aan het op orde brengen van de hele keten en daarmee willen we volgend jaar weer fors minder klachten krijgen. Opnieuw een halvering bereiken zou prachtig zijn, daar gaan we voor.

2021	2020	2019	2018
<b>16</b>	30	30*	21*

\* In de getallen van 2019 en 2018 zitten ook de klachten over de boa's. Onder de jaren 2020 en 2021 is het aantal klachten zonder klachten over boa's vermeld. Klachten over boa's worden vanaf dit jaarverslag apart geregistreerd. Zie pagina 3 van dit jaarverslag.

### De Teamleider Service en Omgevingsbeheer:

Achter de schermen hebben we afgelopen jaar hard gewerkt aan het opnieuw inrichten van ons MOR-proces. MOR staat voor Meldingen Openbare Ruimte.

De meeste meldingen kunnen door één team worden afgehandeld, maar een aantal keer per jaar gebeurt het dat meldingen afdelingoverstijgend opgepakt moeten worden.

In dergelijke situaties was het onduidelijk wie het eigenaarschap had en stagneerden daardoor de afhandeling en de communicatie. Dit genereerde geregeld klachten.

Inmiddels is ook de software achter dit systeem aangepast aan onze nieuwe werkwijze en hopen we hier in 2022 de revenuen van te mogen plukken.

### De Teamleider Beheer Openbare Ruimte:

Van de 11 complimenten die dit jaar ingevuld werden op de website, waren er 7 voor Openbare Werken. Mensen geven aan te genieten van de mooie bloemen die we ingezaaid hebben, dat het fijn is dat de bladeren worden opgeruimd en dat ze in het algemeen genieten van het groen in de openbare ruimte.

Klachten beschouw ik als gratis suggesties voor verbeteringen. Mijn ervaring is dat inwoners het fijn vinden als ik persoonlijk contact opneem. De doelstelling is om tijdens een tweede gesprek de terugkoppeling te geven over wat er gedaan is aan de betreffende klacht. Vaak is de klacht daarmee opgelost.