



## Jaarverslag van de klachtencoördinator 2021

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 gedaald ten opzichte van 2020. In 2021 zijn in totaal 29 klachten ingediend. In 2020 waren dit er 33.

De klachtencoördinator ziet in de aantallen en het type klachten geen bijzonderheden die de (lichte) 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.

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

In 2021 zijn er bij de Nationale ombudsman in totaal 13 verzoeken ingediend. Dit aantal is gelijk aan het aantal ingediende verzoeken in 2020. Daarnaast was 1 eerder ingediend verzoek nog in behandeling per 1 januari 2021. Geen van deze verzoeken is door de Nationale ombudsman gegrond verklaard. 1 van de verzoeken was nog in behandeling per 31 december 2021.

De klachtencoördinator merkt op dat relatief veel klachten voortvloeien uit het niet snel reageren op een verzoek/melding of het niet (snel) reageren op een terugbelverzoek.

Ook kan er in een aantal gevallen door de klachtbehandelaar sneller contact worden gezocht met klager. De ervaring leert dat dit in belangrijke mate bijdraagt aan de tevredenheid van een klager over de oplossing van de klacht.

### **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 bijvoorbeeld 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

Onder andere vanwege organisatiewijzigingen binnen de BEL Combinatie zijn de klachtenregelingen aan actualisatie toe. Naar aanleiding van de aanbeveling van de klachtencoördinator in het klachtenjaarverslag van 2020, wordt hier in 2022 een start mee gemaakt. Het streven is om de geactualiseerde klachtenregelingen nog dit jaar vast te stellen.

### Het aantal ingediende klachten per organisatie/gemeente

Organisatie/gemeente	2019	2020	2021
 BEL COMBINATIE	27	29	28
 Gemeente Blaricum	1	1	0
 GEMEENTE EEMNES	0	0	0
 Gemeente Laren	0	3	1
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>28</b>	<b>33</b>	<b>29</b>

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

## Het aantal ingediende klachten door inwoner van

Inwoner van:	2019	2020	2021
Gemeente Blaricum	6	7	9
Gemeente Eemnes	5	4	8
Gemeente Laren	13	16	10
Anders	4	6	2
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>28</b>	<b>33</b>	<b>29</b>

## De wijze van indiening van de klachten

- a. Per brief 5
- b. Per e-mail 20
- c. Telefonisch 3
- d. Anders 1

## Het aantal ingediende klachten per team

Team	Dienstverlening	Bejegening	Onjuiste behandeling verzoek	Anders
Buitendienst	1			
Publiek	1	3	2	
Ruimtelijke Ontwikkeling & Openbare Ruimte	10			1
Vergunningen, Handhaving & Juridische Zaken	3	1		1
Control & Financiën	2		1	2
Maatschappelijke Ontwikkeling				
Anders				1
<b>Totaal</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

## **Aard van de klachten**

### *Buitendienst*

1 van de 29 klachten had betrekking op de Buitendienst. Deze klacht ging over het niet repareren van een defecte straatlantaarn.

### *Team Publiek*

6 van de 29 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 deze gevallen voelde een inwoner zich onheus bejegend door een medewerker. In het eerste geval bij een aanvraag om een geboortakte en in het tweede geval bij het maken van een afspraak voor het ophalen van legitimatiebewijzen. De derde klacht ging over de wijze waarop de klager telefonisch te woord werd gestaan. Verder had 1 klacht betrekking op dienstverlening. Deze klacht ging over het geen vervolg geven aan een melding over een gevonden voorwerp. Tot slot gingen 2 klachten over een onjuiste behandeling van een verzoek. Bij 1 klacht werd een aangevraagd product niet op de verzochte wijze aangeleverd. Bij de andere klacht ging het om een fout bij de inschrijving van een echtscheiding.

### *Ruimtelijke Ontwikkeling en Openbare Ruimte*

11 van de 29 klachten hadden betrekking op het team Ruimtelijke Ontwikkeling en Openbare Ruimte. Ook dit team heeft relatief veel publiekscontacten vanwege het beantwoorden van meldingen openbare ruimte. 10 van deze klachten gingen over dienstverlening, waarvan 7 over het uitblijven van een adequate reactie. In 2 gevallen ging het om het niet reageren op een verzoek tot het snoeien van een boom. 1 klacht ging over het niet antwoorden op de vraag waarom er teveel gesnoeid is en 1 over het niet reageren op een melding over overlast door bomen. Verder ging 1 klacht over het niet reageren op een verzoek tot het kappen van een boom. En 1 klacht over het niet reageren op een verzoek tot het herplanten van een perkje na werkzaamheden. Deze laatste klacht is tweemaal door klager ingediend. 3 klachten gingen over de bereikbaarheid en/of het geen gehoor geven aan een terugbelverzoek.

De laatste klacht ging over de gang van zaken rondom de toewijzing van een invalideparkeerplaats en de behandeling daarvan door de gemeente.

### *Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken*

5 van de 29 klachten hadden betrekking op het team Vergunningen, Handhaving en Juridische Zaken. In 1 geval voelde klager zich onheus bejegend. Het ging in dit geval om een bezoek ter plaatse door een gemeentelijke toezichthouder, waarbij klager het gevoel had dat de toezichthouder om andere redenen een bezoek bracht dan wat hij voorafgaand had aangegeven. In 3 gevallen ging de klacht over dienstverlening. In 1 geval werd geklaagd over het ontbreken van communicatie na het afgeven van een vergunning. Het ging om de communicatie over het tijdelijk innemen van parkeerplaatsen tijdens bouw-/verbouwwerkzaamheden. In 2 gevallen werd geklaagd over het ondanks een toezegging geen terugkoppeling geven na een verzoek om informatie.

De laatste klacht ging over de gedraging van een buitengewoon opsporingsambtenaar (boa), waarvan klager vond dat deze de coronamaatregelen niet voldoende in acht nam.

#### *Control en Financiën*

5 van de 29 klachten hadden betrekking op het team Control en Financiën. 2 van deze klachten gingen over dienstverlening. 1 van deze klachten ging over het niet ingaan op vragen van de klager bij de behandeling van een bezwaar WOZ. De andere klacht ging over slechte bereikbaarheid van en niet teruggebeld worden door Heffen en Waarden. Verder ging 1 klacht over het onjuist gebruik van persoonsgegevens bij de behandeling van een verzoek. 1 klacht ging over de late ontvangst ten opzichte van de verzenddatum van een aanslag WOZ. Bij de vijfde klacht voelde klager zich niet serieus genomen na het stellen van vragen over de hondenbelasting.

#### *Anders*

Deze klacht ging over het functioneren van het college van burgemeester en wethouders van Laren in een casus omtrent een perceel.

### **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 heeft de informele behandeling in samenspraak met klager langer geduurd. Bijvoorbeeld om een lopende en met de klacht samenhangende bezwarenprocedure af te wachten. Hoewel de klachten dus binnen de afhandeltermijn zijn afgehandeld of de behandeling met instemming van klager langer heeft geduurd, merkt de klachtencoördinator op dat er in sommige gevallen sneller contact kan worden opgenomen met de klager. Het eerste contact na indiening van de klacht is erg waardevol. Het is van belang dat deze zo snel mogelijk na het indienen van de klacht plaatsvindt. De ervaring leert dat een klager zich gehoord en serieus genomen voelt als dat eerste contact snel wordt gelegd.

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.

#### Formele klachtenbehandeling in eerste instantie:

De formele procedure is in 2021 één keer gevolgd. In deze procedure is de klacht ongegrond verklaard. De klacht had betrekking op het functioneren van het college van burgemeester en wethouders van Laren in een casus omtrent een perceel.

#### Klachtenbehandeling in tweede instantie:


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 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 jaaroverzicht voor de BEL Combinatie. Alle ingekomen verzoeken worden verwerkt in de bijgevoegde jaaroverzichten van de drie BEL-gemeenten.

### Gemeente Blaricum

De Nationale ombudsman heeft in 2021 in totaal 4 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 Gooise Meren. 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
2021	4	4	0

Bijlage 1.: Jaaroverzicht Nationale ombudsman van in 2021 ontvangen/behandelde verzoeken m.b.t. de gemeente Blaricum.

### Gemeente Eemnes

De Nationale ombudsman heeft in 2021 in totaal 3 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
2021	3	3	0

Bijlage 2: Jaaroverzicht Nationale ombudsman van in 2021 ontvangen/behandelde verzoeken m.b.t. de gemeente Eemnes.

### Gemeente Laren

De Nationale ombudsman heeft in 2021 in totaal 6 verzoeken ontvangen, die betrekking hadden op de gemeente Laren. Daarnaast was 1 verzoek nog in behandeling per 1 januari 2021. 6 verzoeken zijn zonder onderzoek afgedaan. 1 verzoek was nog in behandeling per 31 december 2021.

In het jaaroverzicht van de Nationale ombudsman is per vergissing een verzoek opgenomen dat betrekking had op een andere gemeente (in het overzicht staat aangegeven 'gemeente zevenen'). Dit verzoek is niet meegeteld in onderstaande tabel

 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
2021	7	6	0	1	0

Bijlage 3: Jaaroverzicht Nationale ombudsman van in 2021 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 2021 alleen al 13.290 telefoongesprekken via ons KCC en hielpen we 5.506 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 2021 alleen al 11.813 telefoongesprekken via ons KCC en hielpen we 3.524 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 2021 alleen al 12.918 telefoongesprekken via ons KCC en hielpen we 4.585 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 6646 meldingen openbare ruimte.

Het aantal klantcontacten aan de balie was in 2021 in werkelijkheid hoger, omdat contacten aan de receptie, met uitzondering voor het ophalen van reisdocument of rijbewijs, niet worden geregistreerd.

Het aantal ingediende klachten geeft geen verontrustend beeld. Gelet op het aantal publiekscontacten 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 2021 in totaal 29 klachten ingediend. In vergelijking met 2020 is dit aantal met 4 afgenomen.

In 2021 zijn er bij de Nationale ombudsman in totaal 13 verzoeken ingediend. Dit aantal is gelijk aan het aantal ingediende verzoeken in 2020. Daarnaast was 1 eerder ingediend verzoek nog in behandeling per 1 januari 2021. Geen van deze verzoeken is door de Nationale ombudsman gegrond verklaard. 1 van de verzoeken was nog in behandeling per 31 december 2021.

De klachtencoördinator ziet in de aantallen en het type klachten geen bijzonderheden die de lichte daling van het aantal klachten kan verklaren.

De klachtencoördinator merkt op dat relatief veel klachten voortvloeien uit het niet snel reageren op een verzoek/melding of het niet (snel) reageren op een terugbelverzoek. Deze klachten hebben betrekking op meerdere teams. Het valt echter op dat het merendeel van deze klachten betrekking heeft op Openbare Ruimte. Dit team heeft in de betreffende periode te maken gehad met langdurige onderbezetting en personele wisselingen. Er wordt momenteel aan gewerkt om dit op te lossen. Door sneller te reageren, kunnen veel klachten worden voorkomen. De klachtencoördinator beveelt aan hier meer aandacht voor te vragen en het belang van de servicenormen te benadrukken.

Bijna alle klachten zijn binnen de afhandeltermijn opgelost. In een aantal gevallen heeft de behandeling in samenspraak met klager langer geduurd, bijvoorbeeld om een lopende bezwarenprocedure af te wachten. De klachtencoördinator merkt wel op dat er in sommige gevallen sneller contact kan worden opgenomen met de klager. Het is van belang dat het eerste contact zo snel mogelijk na het indienen van de klacht plaatsvindt. De ervaring leert dat een klager zich gehoord en serieus genomen voelt als dat eerste contact snel wordt gelegd. Dit draagt in belangrijke mate bij aan de tevredenheid van een klager over de afhandeling van de klacht. De klachtencoördinator beveelt aan hier aandacht aan te besteden.

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 is - ten opzichte van het aantal klantcontacten - relatief laag. In bijna alle gevallen konden de klachten op informele wijze worden opgelost. In slechts één geval is de formele klachtenprocedure gevolgd.

Naast de mogelijkheid tot het indienen van een klacht, wordt er geen mogelijkheid geboden om een compliment te geven. De informatie van een compliment kan helpen om de dienstverlening nog meer te verbeteren. Het geeft inzicht in wat er goed gaat en waar inwoners tevreden over zijn. De klachtencoördinator beveelt daarom aan deze mogelijkheid ook aan te bieden.





# BIJLAGE 1

Jaaroverzicht Nationale ombudsman gemeente Blaricum



# BIJLAGE 2

Jaaroverzicht Nationale ombudsman gemeente Eemnes



# BIJLAGE 3

Jaaroverzicht Nationale ombudsman gemeente Laren