

# Jaarverslag secretaris klachtenbehandeling 2021

## Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Wat zijn klachten.....	2
2.1	Gedragingen.....	2
2.2	Geen klacht.....	2
2.3	Verskillende handelwijzen waarover geklaagd kan worden.....	3
2.4	Klacht melden.....	4
3	De Klachtenprocedure.....	4
3.1	Wettelijke procedure.....	4
3.2	De procedure in de praktijk.....	4
4.	Klachten 2021.....	5
4.1	Aantal klachten.....	5
4.2	Wijze van klachtafhandeling.....	6
4.3	Duur van de klachtafhandeling.....	7
4.4	Klachtsoorten.....	7
4.5	De uitkomst van de klachtbehandeling.....	8
4.6	Verdeling over gemeentelijke afdelingen.....	10
4.7	Klachten via klachtencommissie.....	11
	Zaak 1.....	11
	Zaak 2.....	11
	Zaak 3.....	12
	Zaak 4.....	13
	Zaak 5.....	14
	Zaak 6.....	15

## 1 Inleiding

Dienstverlening staat bij de gemeente Leidschendam-Voorburg hoog in het vaandel. Toch schieten we daarin soms tekort, want het blijft mensenwerk. Dan is het goed dat inwoners een klacht kunnen indienen. De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft de wettelijke plicht die klachten zorgvuldig te behandelen. Ook is de gemeente Leidschendam-Voorburg verplicht daarover jaarlijks verantwoording af te leggen. Daartoe moeten alle schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd en jaarlijks (anoniem) worden gepubliceerd. Dit op basis van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht, hierna: Awb.

## 2 Wat zijn klachten

### 2.1 Gedragingen

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de gemeente of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde gelegenheid tegenover de klager heeft gedragen.

Hoe de gemeente Leidschendam-Voorburg op een klacht moet reageren, hangt af van het onderwerp. De speciale klachtenprocedure geldt voor situaties waarin het gaat om klachten over “gedragingen” van ambtenaren of bestuurders. Het begrip gedraging wordt ruim opgevat. Ook iets nalaten valt onder het begrip gedraging. Voorbeelden van dergelijke gedragingen zijn: iemand onheus bejegenen aan het loket of aan de telefoon, verkeerde of ontoereikende informatie verstrekken, een brief niet of veel te traag beantwoorden, niet reageren op meldingen of toezeggingen en afspraken niet nakomen. In hoofdstuk 2.3 wordt hier verder op ingegaan.

Uitgangspunt is dat een klacht een manier is om de dienstverlening te verbeteren waarbij de melding van de inwoner serieus genomen wordt.

### 2.2 Geen klacht

Een melding over een losse stoeptegel is geen klacht over een gedraging. Uiteraard moet de gemeente wel iets met die melding doen, maar dan niet volgens de klachtenprocedure. Hiervoor is het Meldpunt Openbare Ruimte (MOR) opgericht. Dit meldpunt zorgt voor de afhandeling van allerlei “klachten” over gebreken in de woon- en leefomgeving, zoals overhangend groen, omgewaaide bomen, zwerfvuil, niet brandende lantaarnpalen, scheefstaande verkeersborden enzovoort. Op de website van de gemeente kan deze MOR melding gedaan worden.

<https://www.lv.nl/probleem-melden>

Ook kan er geen klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of een afwijzing van een subsidie of uitkering. Dit zijn weliswaar gedragingen, maar iemand

die het daar niet mee eens is, kan binnen zes weken na het besluit een bezwaarschrift indienen en eventueel de gang naar de rechter maken. Daar zijn aparte procedures voor.

### **2.3 Verschillende handelwijzen waarover geklaagd kan worden**

Een inwoner kan over verschillende handelwijzen van de gemeente ontevreden zijn. Onderstaand een opsomming van gedrag waarover geklaagd kan worden met daarbij een aantal voorbeelden van dat gedrag. Er zijn verschillende manieren waarop een inwoner kan aangeven ontevreden te zijn over de manier van handelen van de gemeente.

1. Over de manier waarop iemand te woord is gestaan (bejegening)
  - De inwoner ervaart het contact op een niet respectvolle manier. De inwoner heeft het gevoel dat er niet geluisterd wordt of bijvoorbeeld hij een grote mond krijgt.
  - De inwoner heeft het idee dat hij tegenwerkt wordt.
2. Over de zorgvuldigheid waarmee met een verzoek is omgegaan
  - De inwoner heeft in vertrouwen een melding gemaakt en heeft het idee dat het niet vertrouwelijk is behandeld.
3. Omdat er onvoldoende of geen contact is gezocht vanuit de gemeente met de inwoner over zijn melding, vraag of dossier
  - Er wordt niet gereageerd op een vraag, dossier of verzoek
  - De inwoner moet meerdere keren bellen of mailen over de stand van zaken van bijvoorbeeld een MOR-melding of een WMO dossier
  - De inwoner wordt herhaaldelijk niet teruggebeld na het inspreken van de voicemail
4. Over een toezegging die niet wordt nagekomen
  - Als een beloofde actie niet wordt uitgevoerd, zoals huisvuil verwijderen, bomen/struiken snoeien
  - Als beloofd wordt dat iemand terugbelt en dat niet gebeurt binnen de afgesproken tijd

## **2.4 Klacht melden**

Een klacht moet altijd schriftelijk door de inwoner/ondernemer worden gedaan om te voorkomen dat woorden verkeerd worden geïnterpreteerd. Daarom kan een klacht alleen worden ingediend via de website, per brief of per e-mail. De klacht moet tenminste bevatten:

- De naam en adres van de indiener;
- De dagtekening
- Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

## **3 De Klachtenprocedure**

### **3.1 Wettelijke procedure**

Klachten moeten zorgvuldig worden behandeld. Als waarborg staan in de wet enkele minimumeisen waaraan die behandeling moet voldoen: behandeling van de klacht door een onafhankelijk persoon, de klager moet de gelegenheid krijgen om te worden gehoord (klachtgesprek), afhandelingstermijn van zes tot tien weken en de gemeente mag een onafhankelijke klachtadviescommissie inschakelen. Overheden mogen de wettelijke regels aanvullen of nader uitwerken. Onze gemeente heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt door een aanvullende Klachtenregeling gemeente Leidschendam-Voorburg 2016 vast te stellen.

### **3.2 De procedure in de praktijk**

Stap 1: bemiddeling

De klachtenprocedure laat zich als volgt kort schetsen. Klachten kunnen schriftelijk of per klachtenformulier digitaal worden ingediend. Een onafhankelijke klachtbehandelaar van de afdeling Bedrijfsvoering zorgt voor de behandeling van de klacht. Wij streven, evenals de meeste gemeenten, naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. De wet biedt daarvoor ook de ruimte. Een informele, oplossingsgerichte aanpak gaat sneller en leidt vaker tot tevredenheid bij klagers. Wanneer een klacht zich daarvoor leent, tracht de klachtbehandelaar daarom in eerste instantie te bemiddelen tussen de klager en de afdeling die het betreft en op die manier de klacht op te lossen. Dat kan door middel van een telefoongesprek of door een brief. Afhankelijk van de klacht wordt een en ander opnieuw en beter uitgelegd, worden vragen (alsnog) beantwoord, wordt gevraagde informatie (alsnog) toegezonden, worden fouten hersteld als dat nog mogelijk is of worden toezeggingen alsnog nagekomen. Als de klager gelijk heeft worden excuses aangeboden.

## Stap 2: klachtgesprek

Wanneer bemiddeling op deze wijze niet lukt of bij klachten die zich daar minder goed voor lenen, wordt er een klachtgesprek met de klager gehouden. De onafhankelijke klachtbehandelaar voert dan dat gesprek. De klachtbehandelaar voert samen met een teamleider of een senior medewerker het gesprek. In een door de klachtbehandelaar te ondertekenen brief aan de klager worden de belangrijkste punten van het gesprek verwoord en legt hij eventuele herstelacties, afspraken, toezeggingen en dergelijke vast. Wanneer klager niet tevreden is met het gesprek en met de brief, dan kan hij zijn klacht aan de onafhankelijke klachtencommissie voorleggen.

## Stap 3: eventueel de klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie en bestaat uit drie leden, die niet bij de gemeente werkzaam zijn. De klachtbehandelaar fungeert als ambtelijk secretaris van de commissie en ondersteunt de commissie bij haar werkzaamheden. De klager krijgt de gelegenheid om zijn klacht mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting. Verder kunnen worden opgeroepen de ambtenaar over wie wordt geklaagd en de bij stap 2, klachtgesprek, genoemde personen. Na de hoorzitting beoordeelt de commissie de klacht en brengt advies uit aan het college. Daarin staat of de commissie de klacht gegrond of ongegrond acht. Op basis van dat advies beslist het college uiteindelijk over de klacht en doet formeel uitspraak. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

In 2021 (tot 1 april) bestond de commissie uit de volgende personen:

Voorzitter: de heer drs. J.H. Boone

Leden: mevrouw mr. A.J. Buisman en de heer mr. J.C.G. Fijen

Vanaf 1 april 2021 bestond de commissie uit de volgende personen:

Voorzitter: de heer mr. J.C.G. Fijen

Leden: mevrouw mr. A.J. Buisman, mevrouw mr. E. Jacquemijns, mevrouw mr. M. van Wezep en de heer mr. B. Zevenhuizen.

De commissie heeft vanaf 1 april 2021 steeds in een wisselende samenstelling de hoorzitting gedaan.

## **4. Klachten 2021**

### **4.1 Aantal klachten**

In 2021 zijn in totaal 165 klaagschriften ingediend, tegenover 197 in 2020. Dit is een daling van 16%. De daling kan worden verklaard door een combinatie van de volgende factoren: de verdere professionalisering van de klachtenbehandeling en minder klachten die voortvloeien uit de coronacrisis.

Als gevolg van de coronacrisis werkt een groot aantal mensen thuis. Dit heeft in 2020 geleid tot veel meer klachten over de woonomgeving en over het optreden van de overheid. Er zijn immers meer contacten met de overheid over de uitvoering van steunmaatregelen, en niet ieder contact verloopt naar tevredenheid. In 2021 is dit contact over de steunmaatregelen beduidend minder en dat is terug te zien in het aantal ingediende klaagschriften.

Een geanonimiseerd overzicht van alle klaagschriften is opgenomen in bijlage 2. Het overzicht vermeldt per klachtschrift een korte omschrijving van de klacht en welke afdeling het betreft. Ook is aangegeven hoelang de behandeling duurde, welke soort klacht het betrof. Tenslotte is kort vermeld hoe de klacht is behandeld: door bemiddeling of een klachtgesprek of doordat de klachtencommissie is ingeschakeld

## 4.2 Wijze van klachtafhandeling

Al jaren is het streven om klachten zo veel als mogelijk op informele wijze af te doen, dat wil zeggen door bemiddeling of eventueel met een klachtgesprek. Uit de cijfers blijkt dat dit streven opnieuw succesvol is. In 2021 werden 154 van de 165 afgehandelde klachten (= 93%) op informele wijze afgehandeld. Dit is 4,5% meer dan in 2020. Deze stijging komt doordat de klachtbehandelaar zich nog intensiever heeft bemoeid met de klacht en de minnelijke oplossing ervan. Het aantal klachten dat op formele gronden niet in behandeling werd genomen daalde van 20 (5%) in 2020 naar 2 (1,5%) in 2021. Dit waren vooral klachten die niet op de gemeente van toepassing waren of geen gedraging betroffen op grond van hoofdstuk 9 van de Awb.

Een score van 93% betekent dat (ruim) 9 van de 10 klachten op informele wijze is afgehandeld, hetgeen een prima resultaat is. Slechts in acht gevallen bleek het niet mogelijk om de klacht informeel op te lossen en is de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie

Wijze van behandeling	2021	%	2020	2019	2018
Informeel opgelost					
• bemiddeling	142	86	163	127	135
• klachtgesprek	6	3,5	7	15	13
Formele procedure					
• klachtencommissie / college	8	5	7	6	6
Op formele gronden niet (verder) in behandeling genomen	8	5	20	7	17
nog in procedure	1	0,5			3
Totaal aantal klaagschriften	165	100	197	155	174

### 4.3 Duur van de klachtafhandeling

Wanneer een gemeente werkt met een klachtencommissie geldt voor de behandeling van een klacht een wettelijke termijn van 10 weken. Die termijn kan eenmaal met ten hoogste 4 weken worden verlengd (artikel 9:11 van de Awb).

Duur	2021	2020	2019	2018
Binnen 6 weken	147	162	127	133
6 tot 10 weken	4	27	17	18
Meer dan 10 weken	8	8	11	20
Totaal	165	197	155	120

Uit de tabel blijkt dat in 2021 veruit de meeste klachten (147 van de 165 = 89%) binnen de wettelijke termijn van 6 weken werden behandeld. Ook dit jaar heeft de klachtbehandelaar de nadruk gelegd op regie bij de complexere klachten. Bij afwikkeling van eenvoudiger klachten is meer op afstand gecoördineerd. Door tijdig te signaleren en een actieve benadering is het percentage klachten dat binnen 6 weken is afgehandeld gestegen van 82% in 2020 naar 89% in 2021.

Voor 8 van de 165 behandelde klachten duurde de behandeling langer dan 10 weken; hieronder waren onder meer de zaken die naar de klachtencommissie zijn geweest. Door hun aard blijken klachten bij de klachtencommissie meestal niet binnen 10 weken te kunnen worden afgehandeld. Die termijn blijkt nogal eens te kort indien een (niet geslaagde) informele klachtbehandeling wordt gevolgd door een formele behandeling bij de commissie. Artikel 9:11 van de Awb geeft het bestuursorgaan de mogelijkheid de afhandeling voor ten hoogste 4 weken te verdagen naar 14 weken. Daar is in bovengenoemde gevallen gebruik van gemaakt en zijn de zaken afgehandeld en dus binnen de verlengde termijn.

### 4.4 Klachtsoorten

De Nationale Ombudsman heeft een aantal normen ontwikkeld waaraan een overheid zich bij haar handelen dient te houden, opgenomen in de Behoorlijkheidswijzer. Deze behoorlijkheidsvereisten vormen als het ware een gedragscode voor de overheid. Klachten over een bepaald handelen of optreden van de overheid kunnen worden getypeerd door te verwijzen naar de betreffende normen die geschonden (zouden) zijn.

Een voorbeeld van een dergelijke norm is 'voortvarendheid': de overheid moet slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Die norm is geschonden wanneer bijvoorbeeld vragen aan de gemeente te laat of zelfs niet worden beantwoord.

Andere voorbeelden zijn 'betrouwbaarheid' (nakomen van afspraken en toezeggingen) en 'goede informatieverstrekking' (geen verkeerde of tegenstrijdige informatie verstrekken aan loket of telefoon of in brieven). De normen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman zijn, met een korte toelichting, opgenomen in bijlage 1.

In 2021 gingen de meeste klachten over 'goede organisatie (32%) en professionaliteit' (17,5%).

Van de 82 klachten over dit behoorlijkheidselement waren er 28 gerechtvaardigd. Oorzaak hiervan is dat melders bijna niet worden teruggebeld of dat hun melding binnen de gemeentelijke organisatie terecht komt op een plek waar de klacht niet terecht had moeten komen

De meeste klachten betreffen de werkzaamheden van de afdelingen Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg (WIJZ, het Klant Contact Centrum (KCC), Stadsbeheer en Veiligheid, Toezicht en Handhaving. Dit is verklaarbaar door het groot aantal klantcontacten wat deze afdelingen heeft. Gelet op het grote aantal klantcontacten (zie 4.6) is relatief gezien het aantal klachten klein (minder dan 1%). Uiteraard wordt ernaar gestreefd het aantal klachten zo beperkt mogelijk te houden.

#### **4.5 De uitkomst van de klachtbehandeling**

Tenslotte kan gekeken worden naar de uitkomsten van de klachtbehandelingen: heeft klager wel of geen gelijk, met andere woorden is de klacht gerechtvaardigd of niet gerechtvaardigd? Een formeel oordeel of de klacht gegrond of ongegrond is, kan alleen door het college worden gegeven. Maar de meeste klachten bereiken het college niet omdat ze informeel worden afgedaan door middel van een klachtgesprek of bemiddeling anderszins. Ook in deze gevallen wordt echter wel beoordeeld of de klacht gerechtvaardigd is.

Uit de cijfers hierna blijkt dat 51 van de 156 afzonderlijke klachtelelementen gerechtvaardigd blijken te zijn. Dat is 32% en meer dan in 2020 (18%).



Nr	Behoorlijkheidsnorm No	Gerechtvaardigd	Niet gerechtvaardigd	Totaal
1.	Transparant	0	1	1
2.	Goede informatieverstrekking	8	8	16
3.	Luisteren naar de burger	0	5	5
4.	Goede motivering	0	1	1
5.	Fatsoenlijke bejegening	3	11	14
6.	Fairplay	1	0	1
7.	Bijzondere zorg	2	6	8
8.	Maatwerk	0	1	1
9	Samenwerking	0	1	1
11	Coulante opstelling	0	2	2
12	Integriteit	0	4	4
13	Betrouwbaarheid	5	7	12
14	Redelijkheid	0	2	2
15	Goede voorbereiding	4	2	6
16	Goede organisatie	20	33	53
17	Professionaliteit	<u>8</u>	<u>21</u>	<u>29</u>
		<b>51</b>	<b>105</b>	<b>156</b>
	Niet in behandeling genomen			8
	Nog in behandeling			1
				165

Uit het overzicht blijkt dat circa 33% van de klachten gaat over het klachtsoort Goede organisatie. Uit de contacten met de klagers blijkt dat men met name de reactie op bijvoorbeeld een melding Openbare ruimte (MOR) te kortaf is waar een uitgebreidere uitleg beter op zijn plaats was geweest. Hierover is door de klachtbehandelaar al intern contact geweest.

Daarnaast worden meldingen die, via het Klant Contact Systeem (KCS) in de postbus van een medewerker zijn geplaatst niet beantwoord waardoor de melder in het ongewisse is wat er met zijn melding is gedaan. In de communicatie met de afdelingen zal hier aandacht voor worden gevraagd.

## 4.6 Verdeling over gemeentelijke afdelingen

Vergeleken met voorgaande jaren is het overzicht als volgt:

Afdeling	2021	%	2020	2019
Werk Inkomen Jeugd en Zorg (WIJZ)	49	30%	54	64
Klantcontactcentrum (KCC)	26	16%	32	45
Stadsbeheer (SB)	51	31%	42	19
Veiligheid, Toezicht en Handhaving (VTH)	13	8%	23	5
Maatsch. en Ruimtelijke Ontwikkeling (MRO)	5	3%	14	14
Bedrijfsvoering (BV)	3	2%	6	3
Projectmanagement en –advies (PMA)	0	0%	2	2
Facilitaire Zaken	4	2%	2	1
Griffie	2	1%	1	1
Overige + combinaties	3	2%	1	1
Niet in behandeling	8	5%	20	-
Nog in behandeling	1	0%		
Totaal ingediend	165	100%	174	174

Het zal niet verbazen dat afdelingen met 'klantcontacten' (WIJZ en KCC) ook de grootste kans op klachten hebben. Om de cijfers in perspectief te plaatsen: WIJZ heeft in 2021 in totaal 40.933 werkprocessen afgehandeld, in één werkproces (bijvoorbeeld een aanvraag voor een uitkering o.g.v. de Participatiewet) kunnen er meerdere klantcontacten zijn.

KCC heeft bijvoorbeeld in 2021:

- 5.406 webcare reacties afgehandeld
- 17.309 baliebezoeken gehad waarvan 2.628 zonder afspraak (inlopers, spoedgevallen e.d.) en
- 86.510 telefonische klantcontacten via het algemene telefoonnummer.

Bij Stadsbeheer was het aantal MOR meldingen 11.691

In dat licht gezien zijn respectievelijk 49 klachten (WIJZ), 26 klachten (KCC) en 51 klachten Stadsbeheer zeer geringe aantallen.

Als gemeente willen wij onze dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van onze inwoners. De meeste zaken doen we goed, maar soms gaat het mis. Wij nemen daarom elke klacht serieus. We streven er immers naar om alle bewoners, bedrijven en instellingen zo goed mogelijk te helpen. Daarbij helpen klachten ons om onze dienstverlening verder te verbeteren.

## **4.7 Klachten via klachtencommissie**

Van de in 2021 ontvangen klachten zijn er 8 klaagschriften bij de klachtencommissie beland. Daarvan was het advies aan het college om zes klachten ongegrond te verklaren, één niet ontvankelijk en één klacht gedeeltelijk ongegrond / gegrond. Hieronder staat een korte samenvatting van elke klacht en het advies van de commissie.

### **Zaak 1**

#### **Korte inhoud van de klacht**

Inwoner heeft een bezwaarschrift ingediend op grond van de termijn die zij had berekend vanuit de publicatie van het huis aan huisblad, Het Krantje. Dat is volgens haar bij de eerste ontvankelijkheidsbepaling ook zo meegenomen. Zij kreeg een brief (3 februari) dat het bezwaar ontvankelijk was en een paar dagen later bleek dat dat een misvatting was. De secretaris van de bezwarencommissie gaat in deze uit van de ingangsdatum van de elektronische publicatie. Klager constateert dat er dan probleem ontstaat omdat de publicatie in Het Krantje twee weken later was dan de elektronische publicatie. Dit betekent dat de bezwaartermijn maar vier weken is en dat is niet wat de wetgever heeft bedoeld. Zij is het niet eens met de door de secretaris van de bezwarencommissie gevolgde procedure en klaagt hierover.

#### **Conclusie commissie**

De commissie komt tot de conclusie dat er geen sprake is van onheuse bejegening. Het is gebruikelijk dat kennelijk niet-ontvankelijk zaken door de secretaris van de commissie worden behandeld. Een bezwaarmaker ontvangt een brief waarbij wordt aangegeven dat het moment van indienen over de datum is en dat de kans bestaat het bezwaar niet-ontvankelijk wordt verklaard.

#### **Advies over de klacht:**

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen: ongegrond.

Het college heeft het advies overgenomen.

### **Zaak 2**

#### **Korte inhoud van de klacht**

Een inwoner heeft sinds juni 2020 diverse meldingen gedaan over de situatie rondom zijn woonhuis en praktijk in Voorburg. Inwoner vindt dat er na meerdere meldingen over slecht straatwerk en afvalwater in het achterliggende straatje niet handhavend zou zijn opgetreden. Ook is er niet gereageerd op een melding over een scheur bij de muur.

Daarnaast is hij van mening dat een Casema kastje te dicht staat bij de gevel van het monument hetgeen volgens hem de monumentenwet niet toestaat. Zijn klacht is dat niet op alle vragen is ingegaan of een afdoende oplossing is aangeboden.

#### **Conclusie commissie**

De commissie is van oordeel dat hier geen sprake is van bejegening dan wel onjuist handelen. Tijdens de zitting wordt dit bevestigd door de klager. Klager acht te kunnen volstaan met één melding zodat dan al zijn klachten zouden worden opgepakt. De commissie oordeelt dat er afdoende is gereageerd op de kwestie met betrekking tot het Casema kastje.

#### **Advies over de klacht:**

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen: ongegrond.

#### **Aanvullend advies:**

De commissie adviseert de vertegenwoordiger van de gemeente contact te leggen met de afdeling Stadsbeheer om de gesteldheid van het straatje te bekijken en deze eventueel te verhelpen.

Het college heeft het advies overgenomen.

### **Zaak 3**

#### **Korte inhoud van de klacht**

Een inwoner had een de driedelige klacht.

**Klacht A:** er is onvoldoende gevolg gegeven aan de jarenlange klachten van omwonenden inzake overlast door geluid, afval en parkeren bij het horecapand Veursestraatweg 8-10;

**Klacht B:** de door de gemeente gevolgde gedragslijn om na ontvankelijkheidsverklaring van de aanvraag toestemming te geven voor de start van de exploitatie op eigen risico, is in strijd met de vigerende landelijke regelgeving;

**Klacht C:** Er is een verzoek gedaan aan de voorzitter van de raad om per direct een einde te maken aan de onder klacht B genoemde gedragslijn. Daarop is nooit een antwoord gekomen.

#### **Conclusie commissie**

De commissie komt tot de conclusie dat de medewerker vergunningen heeft aangeboden om samen met de collega van handhaving met klager in gesprek te gaan over haar vragen.

Zijn voornemen was klager te koppelen aan één ambtenaar binnen de gemeente, waaraan zij alle vragen kan stellen zodat zij weet dat ze antwoord krijgt.

Daarnaast constateert de commissie dat, na de gegeven uitleg van medewerker handhaving, hetgeen is gebeurd in overeenstemming was met het beleid dat door de gemeenteraad is vastgesteld

Er is door de gemeente niet gereageerd op het verzoek van klager Dit had wel moeten gebeuren.

#### **Advies over de klacht:**

De commissie heeft college geadviseerd de klachten als volgt te beoordelen:

- Klachtonderdelen A en B ongegrond;
- Klachtonderdeel C gegrond.

Het college heeft het advies overgenomen.

#### **Zaak 4**

##### **Korte inhoud van de klacht**

De aan de inwoner afgegeven gedoogbeschikking is op onwettige wijze tot stand gekomen. De inwoner is hiertegen in beroep gegaan. In het verweerschrift naar de commissie voor bezwaarschriften stelt de bestemmingsplanjurist ten onrechte:

- a: dat de gedoogbeschikking op verzoek van de inwoner zou zijn,
- b: dat de beschikking op de juiste wijze aan inwoner bekend zou zijn gemaakt,
- c: waartegen inwoner geen rechtsmiddelen zou hebben ingesteld.

De inwoner kwalificeert daarom het besluit voor de gedoogbeschikking als een gefalsificeerd besluit en is van mening dat het verweerschrift gefalsificeerd aan de commissie voor bezwaarschriften ter advisering is voorgelegd. Hij beklagt zich over het overheidshandelen van de bestemmingsplanjurist.

##### **Conclusie commissie**

1. Op grond van artikel 9.8 lid 1, sub b hoofdstuk 9 van de Awb is een bestuursorgaan niet verplicht een klacht in behandeling worden te nemen wanneer hetgeen waarover geklaagd wordt langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. De gedraging is langer dan een jaar geleden;
2. Klager verwijst in zijn brief van 8 oktober 2020 naar falsificering van het verweerschrift waar het gaat om de afwijzing van het verzoek om vergoeding van planschade. Volgens de commissie is dit een onderdeel van de procedure in het beroep bij de rechtbank, en hoort daarom niet thuis bij de klachtencommissie.
3. Tegen de gedoogbeschikking was een andere rechtsgang mogelijk. Betrokkene had immers bezwaar kunnen maken.

**Advies over de klacht:**

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen: niet ontvankelijk.

Het college heeft het advies overgenomen.

**Zaak 5****Korte inhoud van de klacht**

Klager is bewindvoerder van cliënt. Cliënt is zwanger en heeft op grond van de participatiewet verzocht om een babypakket. Door haar zwangerschap is cliënt ziek geworden. De bewindvoerder heeft verzocht alle contacten via hem te laten verlopen. Hij heeft dit aan de consulent via een email laten weten. Ondanks dit nadrukkelijke verzoek heeft de consulent toch telefonisch contact gezocht met cliënt.

Daarnaast heeft hij ook een klacht over de door de Gemeente Leidschendam-Voorburg verstuurd brieven. Deze zijn niet alleen onleesbaar voor het merendeel van haar inwoners maar zijn daarnaast ronduit aanmatigend, koud en onvriendelijk. Ze lijken ze uit te gaan vanuit een negatief aspect (alsof haar inwoners niet te goeder trouw zijn).

**Conclusie commissie**

De commissie komt tot de conclusie dat bepaalde privacygevoelige informatie opgehaald dient te worden bij de cliënt. Financiële vragen lopen via de bewindvoerder maar er is een categorie vragen, bijvoorbeeld van medische en praktische aard, die niet via de bewindvoerder kan lopen. Te denken valt aan artikelen die wel of niet aanwezig zijn in huis, ondersteuning van een partner of familie, dit zijn vragen die van belang zijn voor de aanvraag en dus aan de cliënt zelf gesteld moeten worden. Direct contact met de cliënt is dus soms noodzakelijk. De commissie snapt dat wordt ervaren dat de redactie van de brieven wat formalistisch kan overkomen en niet helemaal klantvriendelijk is maar de commissie stelt vast dat de inhoud van de brieven op zich juist is. Er staat niets onoorbaars in. De gemeente heeft bovendien aangegeven bezig te zijn met een verbetertraject.

**Advies over de klacht:**

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen: ongegrond

Het college heeft het advies overgenomen.

## **Zaak 6**

### **Korte inhoud van de klacht**

Volgens de inwoner staat er regelmatig een brandweervoertuig geparkeerd voor de deur van de Albert Heijn. Dit valt volgens de inwoner niet onder laden/lossen; de brandweer gaat met twee man boodschappen doen.

Inwoner stelt dat wanneer hij boodschappen moet doen hij zijn auto op een parkeerplaats moet parkeren. Daarnaast houden ze zich niet aan de coronamaatregel om zoveel mogelijk alleen te komen winkelen. De brandweer komt geregeld boodschappen met o.a. de ladderwagen of spuitwagen met daarin zes man. Inwoner heeft een klacht ingediend tegen de Veiligheid, Toezicht en Handhaving (VTH) omdat zij niet handhavend hebben opgetreden tegen het onjuist parkeren van brandweervoertuigen.

### **Conclusie commissie**

De commissie komt tot de conclusie dat de brandweer zich beroept op een bevoegdheid die zij heeft zoals vastgelegd in het Besluit veiligheidsregio Haaglanden. Op grond hiervan kan de commissie zich vinden in de uitleg van de gemeente dat er niet handhavend is opgetreden.

### **Advies over de klacht:**

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen: ongegrond

Het college heeft het advies overgenomen.

## **Zaak 7**

### **Korte inhoud van de klacht**

Een inwoner heeft op 15 februari 2021 een klacht ingediend over het feit dat hij te laat is geïnformeerd door de gemeente ten aanzien van de beantwoording van zijn reactie op het concept wijkgroenbeheerplan Essesteijn. Hierdoor is hij geschaad in zijn rechten en kansen om deel te nemen aan het democratisch proces. Aanvullend heeft hij op 26 maart 2021 een klacht ingediend omdat hij van mening is dat er niet aantoonbaar en verifieerbaar een analyse is gemaakt van én onderzoek is gedaan naar de schaduw situatie rond zijn woning, waardoor er volgens hem een ongefundeerde conclusie is getrokken. De gemeente heeft hierin verzaakt en hij is daardoor zijn belangen geschaad.

### **Conclusie commissie**

Tijdens de hoorzitting hebben de vertegenwoordigers van de gemeente aan de commissie uitgelegd hoe een vaststelling in zijn algemeenheid in zijn werk gaat, te weten onder andere door luchtfoto's of soms door een bezoek ter plaatse.

Vervolgens is op verzoek van de commissie aangegeven hoe dit in het onderhavige geval is aangepakt.

Naar het oordeel van de commissie hebben de gemeentelijke vertegenwoordigers dit met de nodige zorgvuldigheid gedaan hetgeen blijkt uit:

1. het overleggen van een luchtfoto
2. het maken van een afspraak om ter plekke de situatie te bekijken
3. het aanbod te doen om in het komend voorjaar de hulst in te korten en van de es de kroon in te nemen. Het korter maken van de hulst en het innemen van de es is overigens geen verplichting op basis van datgene wat de bomennota voorschrijft. Dit is dus een extra dienst die gedaan wordt om de klager ter wille te zijn.
4. het aanbod om ook op andere tijdstippen langs te komen.

De commissie heeft geen aanleiding om te veronderstellen dat de uitvoerende dienst niet heeft gewerkt zoals in de bomennota is vastgesteld. Er is zelfs toegezegd iets meer te snoeien dan op basis van de bomennota nodig zal zijn. Dit om klager ter wille te zijn.

Bovendien constateert de commissie dat aan het herhaaldelijk verzoek van de klager om antwoord te krijgen op vragen die hij aan de teamleider Stadsbeheer heeft gesteld tegemoet is gekomen. Het antwoord gegeven in 3 emailberichten verstuurd in mei, juni en september 2021. Deze emailberichten maken deel uit van het dossier.

#### **Advies over de klacht:**

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen; ongegrond

Het college heeft het advies overgenomen.

## **Zaak 8**

### **Korte inhoud van de klacht**

Inwoner heeft op 8 juli 2021 per email een zogenoemde 'inspraakreactie' gegeven op het concept "Ontheffingenbeleid parkeerschijfzone Leidschendam Centrum". Omdat hij op 27 augustus 2021 nog geen ontvangstbevestiging had ontvangen heeft hij hierover met de gemeente gebeld.

Nadat aan hem allerlei vragen waren gesteld is hij doorverbonden naar een medewerker. Vervolgens kreeg hij een antwoordapparaat met de melding dat hij een bericht kon achterlaten. De medewerker waarnaar hij was doorverbonden was blijkbaar niet beschikbaar. De inwoner heeft een bericht achtergelaten maar besloot na enige tijd toch weer te bellen.



Dit omdat de telefoniste had gezegd dat de desbetreffende medewerker aanwezig was. Hij heeft daarna nog een derde en vierde keer gebeld maar kreeg steeds de voicemail.

Klager verwacht van de gemeente dat ze algemeen bereikbaar is op de momenten dat ze zegt dat ze open is en dat er dan ook beschikbaarheid is.

#### **Conclusie commissie**

De commissie komt tot de conclusie dat de telefoniste feitelijk niets verkeerd heeft gedaan. Zij heeft de tot driemaal toe doorverbonden met een collega. Dat deze collega op dat moment niet beschikbaar was en klager de voicemail krijgt kan en mag de telefoniste niet aangerekend worden. De commissie constateert ook dat het geen enkele zin had om binnen een kort tijdsbestek vier keer met de gemeente te bellen. De boodschap van het voicemailbericht was namelijk dat hij zou zo spoedig mogelijk zou worden teruggebeld en dat is gebeurd. De visie van klager dat ene ambtenaar te allen tijde beschikbaar moet zijn op de tijden dat de gemeente open is deelt de commissie niet.

#### **Advies over de klacht:**

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen; ongegrond

Het college heeft het advies overgenomen.