



# Jaarverslag secretaris klachtenbehandeling 2022

## Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Wat zijn klachten.....	2
2.1	Gedragingen.....	2
2.2	Geen klacht.....	2
2.3	Verschillende 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 2022.....	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.....	12
	Zaak 3.....	13
	Zaak 4.....	14

## 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 (klachtenformulier), 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.

Wanneer een inwoner belt naar 14070 en aangeeft een klacht te willen indienen wordt deze eerst doorverbonden naar klachtbehandelaar. Wellicht kan met hulp van de klachtbehandelaar 'de klacht' snel worden opgelost.

## **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 (in principe) 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.

Het kan ook dat er geen klachtgesprek wordt gevoerd omdat de standpunten teveel uit elkaar liggen en een klachtgesprek op dat moment niet meer in de rede ligt.

De klacht wordt dan direct voorgelegd aan de klachtencommissie.

#### 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. Wanneer de klager het niet eens is met het besluit van het college kan hij zijn klacht voorleggen aan de gemeentelijke Ombudsman.

In 2022 bestond de commissie uit de volgende personen:

Voorzitter: de heer mr. B. Zevenhuizen

Leden: mevrouw mr. E. Jacquemijns en mevrouw mr. M. van Wezep

## **4. Klachten 2022**

### **4.1 Aantal klachten**

In 2022 zijn in totaal 157 klaagschriften ingediend, tegenover 165 in 2021. Dit is een daling van 5%. De daling kan worden verklaard door een combinatie van de volgende factoren: de verdere professionalisering van de klachtenbehandeling en snellere reactie op meldingen, vragen etc.. Ook heeft corona invloed gehad op het aantal klachten.

Een geanonimiseerd overzicht van alle klaagschriften is opgenomen in de bijlage. 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 2022 werden 135 van de 139 ingediende klachten (= 97%) op informele wijze afgehandeld. Dit is iets meer dan in 2021 (95%). Het persoonlijk contact van klachtbehandelaar of afdeling met de klager en duidelijkere uitleg over de handelwijze is er de oorzaak van dat de klachten informeel zijn opgelost. Wat wel dient te worden vermeld is dat er minder klachten zijn ingediend van in 2021.

Het aantal klachten dat op formele gronden niet in behandeling werd genomen is gestegen van 8 in 2021 naar 18 in 2022. Dit waren vooral klachten die niet op de gemeente van toepassing waren of geen gedraging betroffen op grond van hoofdstuk 9 van de Awb.

Rekening houdend met het aantal klachten dat niet in behandeling is genomen is er een score 97%. Dit betekent dat ruim 9 van de 10 klachten op informele wijze is afgehandeld, hetgeen een prima resultaat is. Slechts in vier gevallen bleek het niet mogelijk om de klacht informeel op te lossen en is de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie

Wijze van behandeling	2022	%	2021	2020	2019
Informeel opgelost					
• bemiddeling	132	84	142	163	127
• klachtgesprek	3	2	6	7	15
Formele procedure					
• klachtencommissie / college	<u>4</u>	2.5	<u>8</u>	<u>7</u>	<u>6</u>
	139		156	177	148
Op formele gronden niet (verder) in behandeling genomen	17	11	8	20	7
Ingetrokken					
Nog in procedure	1	0.5	1		
Totaal aantal klaagschriften	157	100	165	197	155

### 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	2022	%	2021	2020	2019
Binnen 6 weken	130	93%	153	162	127
6 tot 10 weken	8	6%	4	27	18
Meer dan 10 weken	2	1%	8	8	11
Totaal	140		165	197	156

Uit de tabel blijkt dat in 2022 veruit de meeste klachten (130 van de 140 = 93%) binnen de wettelijke termijn van 6 weken werden behandeld. De klachten die Niet in behandeling zijn genomen zijn hierin niet opgenomen.

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 89% in 2021 naar 93% in 2022. Voor 2 van de 140 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 de bijlage.

In 2022 gingen de meeste klachten over 'goede organisatie (55), goede communicatie (19) en professionaliteit' (19). Van de 93 klachten over dit behoorlijkheidselement waren er 31 gerechtvaardigd. Dat is dus één op de drie klachten. 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 klachtbehandelaar heeft de desbetreffende afdelingen gevraagd binnen een aanvaardbare termijn van twee weken te reageren. Dit kan telefonisch, per email of per brief. Hij heeft er ook op aangedrongen dat wanneer de beantwoording wat langer duurt van twee weken hierover een tussenbericht te sturen naar de melder. Wanneer men dit doet zal het percentage dat een klacht gerechtvaardigd is naar beneden gaan.

De meeste klachten betreffen de werkzaamheden van de afdelingen Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg (WIJZ), het Klant Contact Centrum (KCC), Stadsbeheer (SB) en Veiligheid, Toezicht en Handhaving (VTH). 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 41 van de 134 van de in behandeling genomen klachten gerechtvaardigd blijken te zijn. Dat is 30% en minder dan in 2021 (32%).

Nr	Behoorlijkheidsnorm No	Gerechtvaardigd	Niet gerechtvaardigd	Totaal
1.	Goede informatieverstrekking	3	16	19
2.	Luisteren naar de burger	1	1	2
3.	Goede motivering	-	2	2
4.	Bevorderen deelname	-	1	1
5.	Fatsoenlijke bejegening	6	14	20
6.	Fairplay	-	2	2
7.	Bijzondere zorg	-	2	2
8.	Maatwerk	-	2	2
9.	De-escalatie	-	1	1
10	Betrouwbaarheid	2	-	2
11	Redelijkheid	-	3	3
12	Goede voorbereiding	1	3	4
13	Goede organisatie	19	36	55
14	Professionaliteit	<u>9</u>	<u>10</u>	<u>19</u>
		<b>41</b>	<b>93</b>	<b>134</b>
15	Niet in behandeling			17
16	genomen			
17	Ingetrokken			1
18	Overigen			5
		41	93	157

Uit het overzicht blijkt dat 41% van de klachten gaat over het klachtsoort Goede organisatie.

Klagers geven aan dat de reactie bij een melding Openbare ruimte (MOR) te kortaf is. Als reactie wordt gegeven dat het invulveld in het Klant Contact Systeem (KCS) te weinig ruimte biedt om een concreet antwoord te geven. De klachtbehandelaar heeft aangegeven dat de medewerker zich ervan bewust moet zijn dat wanneer het invulveld onvoldoende is, er een uitgebreidere uitleg of telefonisch contact noodzakelijk is.

Maar er wordt ook geklaagd over het niet reageren (op tijd) reageren door de consulenten WIJZ. Hierover is contact geweest en werkdruk i.c.m. ziekte en heel veel (energietoeslag)aanvragen is er de oorzaak van dat de afhandeling van een aanvraag niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt.

Daarnaast worden meldingen die, via het Klant Contact Systeem (KCS) in de postbus van een medewerker zijn geplaatst niet altijd beantwoord waardoor de melder in het ongewisse is wat er met zijn melding is gedaan. Ook hiervoor is aandacht gevraagd bij de desbetreffende afdelingen. Wanneer een reactie op een melding wat langer duurt, dient de behandelend ambtenaar de melder hierover te informeren zodat deze weet dat zijn melding de aandacht heeft. In de communicatie met de afdelingen is hier inmiddels aandacht voor gevraagd.

#### 4.6 Verdeling over gemeentelijke afdelingen

Vergeleken met voorgaande jaren is het overzicht als volgt:

Afdeling	2022	%	2021	2020
Werk Inkomen Jeugd en Zorg (WIJZ)	46	29%	49	54
Klantcontactcentrum (KCC)	33	21%	26	32
Stadsbeheer (SB)	28	18%	51	42
Veiligheid, Toezicht en Handhaving (VTH)	14	9%	13	23
Maatsch. en Ruimtelijke Ontwikkeling (MRO)	2	1,5%	5	14
Bedrijfsvoering (BV)	6	4%	3	6
Projectmanagement en –advies (PMA)	1	0,5%	0	2
Facilitaire Zaken	2	1,5%	4	2
Griffie	0	0%	2	1
Overige + combinaties	5	3%	3	1
Niet in behandeling	19	12%	8	20
Nog in behandeling	0	0%	1	
Ingetrokken	1	0,5%		
Totaal ingediend	157	100%	165	174

Het zal niet verbazen dat afdelingen met de meeste 'klantcontacten' (WIJZ en KCC) ook de grootste kans op klachten hebben. Om de cijfers in perspectief te plaatsen: WIJZ heeft in 2022 in totaal 41.231 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 2022:

- 5.296 webcare reacties afgehandeld
- 19.821 baliebezoeken gehad waarvan 5.296 zonder afspraak (inlopers, spoedgevallen e.d.)
- 86.011 telefonische klantcontacten via het algemene telefoonnummer

Bij Stadsbeheer was het aantal MOR meldingen 11.077

In dat licht bezien zijn respectievelijk 46 klachten (WIJZ), 33 klachten (KCC) en 28 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 2022 ontvangen klachten zijn er vier klaagschriften bij de klachtencommissie beland. Daarvan was het advies aan het college om alle vier de klachten ongegrond te verklaren. Hieronder staat een korte samenvatting van elke klacht en het advies van de commissie.

##### **Zaak 1**

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

Klager heeft op 11 oktober 2021 een klacht ingediend over de manier waarop de klachtbehandelaar van de gemeente Leidschendam-Voorburg, zich tegenover hem heeft gedragen bij de afwikkeling van zijn klacht van 26 maart 2021. De klachtbehandelaar zou opzettelijk een eerlijk en transparant klachtenproces frustreren. Hij is van mening dat de klachtbehandelaar ten onrechte heeft geconcludeerd dat artikel 4, eerste lid, van de Klachtenregeling gemeente Leidschendam-Voorburg 2016 (hierna: Klachtenregeling) van toepassing is op zijn klacht van 26 maart 2021. Op deze klacht is namelijk nooit inhoudelijk gereageerd door de teamleider Stadsbeheer. Evenmin is dit besproken. Hij heeft hier de klachtbehandelaar meerdere malen op gewezen, maar deze heeft er toch voor gekozen om de klacht voor te leggen aan de commissie. Verder heeft de klachtbehandelaar als secretaris van de klachtencommissie de stukken samengesteld voor de hoorzitting van 12 oktober 2021. Hij heeft daarbij zelfstandig een klacht toegevoegd (die van 26 maart 2021), terwijl alle stukken uitgingen van de klacht van 15 februari 2021.

De stukken bevatten geen enkele verwijzing naar zijn klacht van 26 maart 2021. Hij heeft dan ook aangegeven dat hij op 12 oktober 2021 niet aanwezig zou zijn en dat hij graag wilde weten op welke datum zijn klacht van 26 maart 2021 zou worden behandeld.

### **Conclusie commissie**

De commissie concludeert dat de klachtbehandelaar terecht tot de conclusie is gekomen dat een minnelijke oplossing van de klacht niet mogelijk was. Nu klager niet tevreden was met de afhandeling van zijn klacht heeft hij juist gehandeld door deze aan de commissie voor te leggen. Klager had uit de e-mailwisseling en de bij de uitnodiging van 28 september 2021 toegezonden stukken kunnen opmaken dat zijn klacht van 26 maart 2021 op de zitting van 12 oktober 2021 zou worden behandeld.

Het is de commissie niet gebleken dat de klachtbehandelaar onzorgvuldig heeft gehandeld met betrekking tot het verzoek van klager om uitstel van de hoorzitting van 12 oktober 2021. Het samenvoegen van de klachten acht de commissie, gelet op het onderwerp en de samenhang, een correcte handelwijze.

### **Advies over de klacht**

Bovenstaande leidt ertoe dat de commissie het college adviseert de klacht als volgt te beoordelen:

- Op basis van de voorliggende informatie acht de commissie de klacht ongegrond

Het college heeft het advies overgenomen.

Klager heeft naar aanleiding van het besluit zijn klacht voorgelegd aan de gemeentelijke Ombudsman. Ook de ombudsman acht de klacht ongegrond.

## **Zaak 2**

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

Op 13 december 2021 heeft klager gesproken met twee leerplichtambtenaren. De leerplichtambtenaren hadden aangegeven dat ze de registratie van haar dochter wilden wijzigen van geoorloofd verzuim naar ongeoorloofd verzuim en daar is zij het niet mee eens. Klager had haar dochter volgens de wet ziekgemeld met bijbehorende documenten van afspraken bij de arts en testlocaties. Zij is van mening dat ze, totdat een medische rapport het tegendeel bewijst, het geoorloofde verzuim van haar dochter niet kunnen wijzigen naar ongeoorloofd want dit is wettelijk niet toegestaan. Tevens heeft een leerplichtambtenaar gedreigd met Veilig Thuis melding terwijl er geen acuut gevaar is bij haar dochter.

Klager stond te hoesten en spugen tijdens het gesprek maar de leerplichtambtenaren toonden geen enkel empathie en bleven maar bedreigen. Ze zorgden voor een niet werkbare situatie.

### **Conclusie commissie**

De commissie constateert dat:

- De leerplichtambtenaren juist hebben gehandeld
- Er geen collegebesluit is genomen over het wijzigen van de (on)geoorloofdheid van het verzuim

De commissie komt tot de conclusie dat de leerplichtambtenaren het voorgeschreven protocol / procedures hebben gevolgd. Het wijzigen van geoorloofd naar ongeoorloofd verzuim is geen bevoegdheid van de leerplichtambtenaar. Dat is aan de school nadat zij een advies hebben ontvangen van de jeugdarts. Klager is over een periode van één jaar vier keer uitgenodigd om bij de jeugdarts te komen en waarbij de afspraak steeds is afgezegd. Hierdoor is het niet mogelijk geweest een advies over het verzuim af te geven.

De commissie concludeert tevens dat de opmerking van de leerplichtambtenaar over de Veilig Thuis melding hoort bij het proces. Op het moment dat er zorgen zijn over de ontwikkeling van het kind en het contact met de ouder(s) zeer moeizaam verloopt, dan schrijft het protocol voor dat er een Veilig Thuis melding wordt gedaan. De leerplichtambtenaar heeft in deze juist gehandeld

### **Advies over de klacht**

Bovenstaande leidt ertoe dat de commissie het college adviseert de klacht als volgt te beoordelen:

- Op basis van de voorliggende informatie acht de commissie de klacht ongegrond

Het college heeft het advies overgenomen.

### **Zaak 3**

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

Klager is de vader van een schoolgaande dochter. De ex-partner van klager heeft een melding gedaan bij de school van hun dochter. De school heeft daarop een traject opgestart met Veilig verder team (VVT). Er zijn vervolgens aan de klager allerlei restricties opgelegd. De dochter zou een opmerking hebben gemaakt dat de vader haar bedreigd heeft. Dit wordt door klager weersproken. Hij heeft zijn kind nooit bedreigd. Hij geeft aan de afgelopen twee jaar niet veel thuis te zijn geweest. Op een gegeven moment stond hij voor de deur. Hij probeerde namelijk al drie weken in contact te komen met zijn ex-partner en zijn dochter.

Daar kreeg hij geen reactie op en hij is toen gaan kijken wat er aan de hand was. Hij heeft verschillende keren aangebeld en op een gegeven moment deed de jeugdconsulent het raam open en heeft hem gesommeerd daar weg te gaan. Klager vindt dat zij niet het recht had om hem daar weg te sturen.

Tijdens een bijeenkomst bij de jeugdbeschermingstafel, waarbij klager aanwezig was, heeft de voorzitter een vervelende opmerking gemaakt. Volgens klager heeft hij gezegd, waar iedereen bij was, “*ook al gaat de vader onder een brug slapen. Hij mag niet meer in het huis wonen*”. Klager geeft aan dat hij zo’n opmerking op dat moment misplaatst vindt.

### **Conclusie commissie**

De commissie constateert dat:

- De jeugdconsulent juist heeft gehandeld
- de opmerking die is geplaatst door de heer voorzitter van de jeugdbeschermingstafel is gemaakt in een bepaalde context

De commissie komt tot de conclusie dat de jeugdconsulent de opmerking heeft gemaakt vanuit een bestaande afspraak met klager. Hij mocht niet zonder afspraak aan huis komen. De commissie constateert dat er dan ook geen sprake is van een onheuse bejegening. Klager is zonder van tevoren hierover contact te hebben gehad naar het huis gegaan terwijl hij wist dat hij dat niet mocht. De commissie begrijpt volkomen het gevoel van een vader die heel graag zijn kind wil zien maar de commissie kijkt in deze alleen naar het handelen of nalaten van een ambtenaar.

De commissie concludeert tevens dat de opmerking van de voorzitter in de context van deze zaak moet worden gezien. De commissie onderschrijft wel het gevoel van klager. Als voorzitter dien je je ervan bewust zijn dat een bepaalde opmerking hard kan aankomen bij betrokkene. De commissie had dan ook graag gezien dat de boodschap die de voorzitter wilde afgeven op een andere, en meer empathische toon zou zijn gebracht.

### **Advies over de klacht**

Bovenstaande leidt ertoe dat de commissie het college adviseert de klacht als volgt te beoordelen:

- Op basis van de voorliggende informatie acht de commissie de klacht ongegrond

Het college heeft het advies overgenomen.

### **Zaak 4**

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

Klager heeft een klacht ingediend tegen consulent werk omdat zij haar op 3 mei 2022 een maatregel heeft opgelegd voor gedragingen waarvan zij had kunnen weten dat deze maatregel in een bezwaarprocedure niet in stand zou kunnen blijven. Volgens

klager heeft zij bij het opleggen van de maatregel gebeurtenissen van een aantal jaren geleden laten meewegen terwijl dat niet mocht.

Na het opleggen van de maatregel heeft klager contact gezocht met een advocaat. Deze heeft op 30 mei 2022 bezwaar gemaakt tegen de beslissing van 3 mei 2022, waarbij is besloten de uitkering op grond van de Participatiewet te verlagen. Het bezwaarschrift is intern besproken met als conclusie dat de opgelegde maatregel is ingetrokken. Bij klager leeft erg het gevoel dat de consulent werk de maatregel willens en wetens heeft opgelegd omdat zij een persoonlijk behoefte voelde. Zij geeft aan dat er sprake is van machtsmisbruik/misbruik van positie.

### **Conclusie commissie**

De commissie constateert dat uit de bij hen voorgelegde stukken én de hoorzitting niet is gebleken dat er sprake is van machtsmisbruik dan wel misbruik maken van haar positie door de consulent werk. Tijdens de zitting heeft klager niet voldoende kunnen aantonen c.q. de commissie kunnen overtuigen dat de consulent werk haar bewust een maatregel heeft opgelegd en dat er dan daarmee sprake is van misbruik van een machtspositie.

De commissie constateert echter wel dat:

- De communicatie vanuit de gemeente plaatsvond door alleen de consulent werk
- Het besluit is ondertekent door de consulent werk
- Dat de consulent werk steeds in de ik-vorm praat

Door deze wijze van communiceren kan de commissie begrip opbrengen voor de indruk die klager heeft gekregen te weten dat het handelen van de consulent werk persoonlijk was bedoeld, en dat zij het handelen is gaan zien als misbruik van diens machtspositie.

### **Advies over de klacht**

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

- niet ontvankelijk

Het college heeft het advies overgenomen.