



Intern klachtrecht

Jaarverslag 2020

Inleiding

Dit is een jaarverslag op hoofdlijnen. In dit jaarverslag is te lezen hoeveel klachten er bij de gemeente zijn ingediend, hoeveel er zijn afgehandeld, formeel of informeel, hoeveel er gegrond of ongegrond zijn verklaard. Of er opvallende tendensen zijn te bespeuren en tot slot of en zo ja welke (structurele) maatregelen zijn genomen naar aanleiding van ingediende klachten.

Over welke klachten gaat dit jaarverslag?

De klachten waarover dit jaarverslag gaat, zijn ingediend door mensen die een gedraging van de gemeente tegenover henzelf of iemand anders als onbehoorlijk hebben ervaren.

Voorbeelden: ze zijn onbeleefd te woord gestaan, wachten veel te lang op een reactie of krijgen die helemaal niet. Het gaat hier niet om klachten over losliggende stoeptegels of rondzwerfend vuil. Op het moment dat een losliggende tegel twee keer is gemeld en er wordt tot twee keer toe niet gereageerd vanuit de gemeente, dan wordt het wel een klacht in de zin van dit jaarverslag.

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geeft regels voor de behandeling van deze klachten.

Wijze van afhandelen

Het doel van de klachtbehandeling is in alle gevallen om met de klager tot een bevredigende oplossing te komen. Gelukkig kan een klacht in de meeste gevallen op informele wijze worden opgelost. De betreffende vakafdeling komt dan in overleg met de klager tot een vergelijk. Er blijven altijd zaken waarbij de klager een eindoordeel van of namens het college wenst.

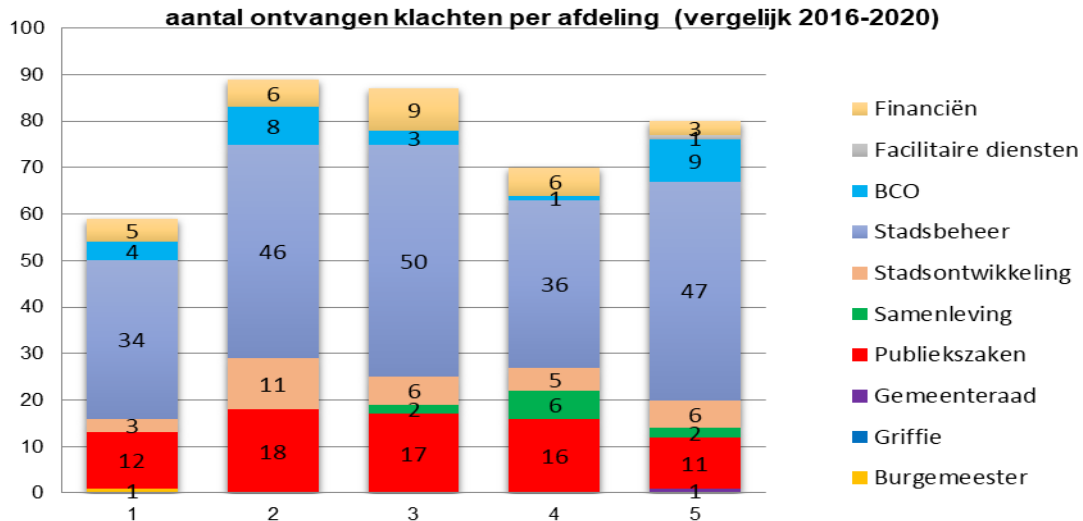
Mocht de klager niet tevreden zijn met de klachtafhandeling door de gemeente, dan kan hij of zij de klacht voorleggen aan een externe klachtinstantie: de gemeentelijk Ombudsman Rotterdam.

Aantal klachten

In 2020 kwamen er in totaal 80 klachten binnen bij de gemeente, 10 meer dan in 2019, 7 meer dan in 2018. Drie klachten zijn door dezelfde klagers ingediend over één onderwerp; ook was er een aantal Corona-gerelateerde klachten. Op hoofdlijnen kan worden gesteld dat het aantal klachten ten opzichte van voorgaande jaren stabiel is gebleven.

De afdeling Stadsbeheer ontving het afgelopen jaar 47 klachten. Rode lijn in die klachten is dat er vaak niet of te laat contact wordt opgenomen. Ook al heb je de burger niets te melden of iets negatiefs, dan nog is het altijd het beste om hierover wel te communiceren.

Verder ontving de afdeling Publiekszaken 11 klachten, BCO 9, Stadsontwikkeling 6, Financiën 3, Samenleving 2, Facilitaire diensten 1, Stadsontwikkeling 6, en er was een klacht tegen de Raad.



Ook dit jaar merken we weer op dat niet alle 'klachten' die als klacht zijn geregistreerd ook werkelijk een 'klacht' zijn in de zin van artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht: 'Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.'

Tegelijkertijd weten we ook dat er klachten bij de organisatie binnenkomen die niet bij de klachtencoördinatoren bekend zijn, maar voortvarend door de afdeling zelf worden opgepakt. Soms wordt een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen niet herkend als klacht. Deze komen dan ook niet in dit jaarverslag terecht, maar het gaat er uiteindelijk om dat de burger tevreden is hoe zijn of haar probleem wordt opgelost.

Afhandeling klachten

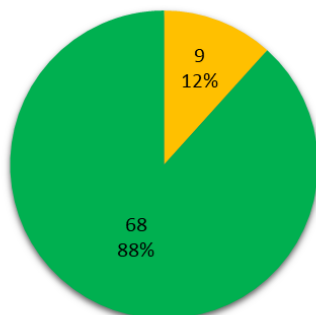
Van de 80 binnengekomen klachten zijn er 74 afgehandeld, per 1 januari 2020 staan er nog 6 klachten open. Er staan nog twee klachten uit 2018 open die betrekking hebben op grondzaken, deze staan per 1 januari 2021 nog open.

Verder zijn er nog drie klachten afgehandeld uit 2019. Totaal hebben we afgelopen jaar 77 klachten afgehandeld.

Van die 77 afgehandelde klachten zijn er 68 informeel afgehandeld, 88%. Bij de overige 9 klachten kwam het tot een formeel eindoordeel. Ten aanzien van zowel de afdeling Stadsbeheer als de afdeling BCO is één klacht gedeeltelijk gegrond verklaard.

afgehandelde klachten verslagjaar

■ formele wijze ■ informele wijze



Afhandelingssnelheid

In 2020 werden verreweg de meeste klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 6 weken. In sommige gevallen kunnen klachten niet binnen 6 weken worden afgehandeld. Duurt het langer, dan gaat dit tot nu toe in alle gevallen in goed overleg met de klager.

Gemeentelijke Ombudsman

Sommige klagers wenden zich in eerste instantie tot de gemeentelijke Ombudsman, die dan gelet op het 'kenbaarheidsvereiste' (bestuursorgaan moet altijd eerst in de gelegenheid zijn om kennis te nemen van de klacht en deze in behandeling te nemen), de klacht doorstuurt naar de gemeente om de klacht eerst zelf te behandelen.

Ook zijn er klachten die in eerste instantie door de gemeente zijn behandeld en waarbij klager de gemeentelijke Ombudsman vraagt zijn oordeel over de klacht te geven.

Voor een uitgebreide toelichting op de klachten van de gemeentelijk Ombudsman verwijzen wij u naar het jaarverslag 2020 van diens werkzaamheden.

In verband met Corona heeft zowel de gemeentelijke Ombudsman als de taakgroep Juridische Zaken dit jaar geen studiemiddag georganiseerd.

Maatregelen

Indien er een opvallend aantal klachten over een bepaald onderwerp is, dan bekijkt de afdeling of bijvoorbeeld een werkwijze kan worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Afgelopen jaar was hiervan geen sprake.

Klachtencoördinatoren

De eindverantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling ligt bij de afdelingshoofden. Elk afdelingshoofd wordt ondersteund door een klachtencoördinator. De gemeente beschikt daartoe over drie klachtencoördinatoren, allen werkzaam op de unit Juridische Zaken en Inkoop: unithoofd (Leon van den Herik), Mehtap Cavlak en Diane van der Marel.

Een aantal klachten toegelicht

Publiekszaken

De heer P diende een klacht in over hoe hij door een medewerkster van Publiekszaken was behandeld. Hij vond dat er niet goed naar hem was geluisterd. Wat hij feitelijk wilde was dat hij na al die jaren in Nederland nu eens genaturaliseerd kon worden. Hij wilde dit doen door te opteren, dit is een relatief eenvoudige procedure via de gemeente waarbij iemand de Nederlandse nationaliteit kan krijgen. In verband met de Corona-maatregelen kon er niet snel een afspraak ingepland worden, hierover werd een klacht ingediend.

Uiteindelijk hebben twee medewerkers van Publiekszaken en de klachtencoördinator een gesprek met hem gehad. Tijdens de hoorzitting bleek dat hij het gesprek met de bewuste medewerkster weliswaar als onprettig had ervaren, maar dat het hem er toch met name om ging dat hij niet begreep dat hij in de gemeente Capelle aan den IJssel geen mogelijkheid had om te opteren om op die manier Nederlander te worden. Hij moest nu een langdurige aanvraagprocedure via de IND starten om mogelijk genaturaliseerd te worden. Volgens hem was het voor zijn zus, woonachtig in een andere gemeente, wel mogelijk om binnen haar gemeente door middel van opteren Nederlander te worden. De medewerkers van Publiekszaken zijn een en ander nog eens heel nauwkeurig nagegaan, maar de conclusie bleef hetzelfde, de heer P voldeed niet aan alle eisen om te kunnen opteren. Zijn aanvraag lag op dat moment bij de IND en daar moest een uitspraak worden gedaan.

Bij sommige klachten gaat het er niet zozeer om hoe de ambtenaar heeft gehandeld, maar meer om het onderliggende probleem. We zagen hier een man die perfect Nederlands sprak, een goede baan had, kortom iemand die wij als medewerkers van de gemeente per direct hadden willen naturaliseren. Dan sta je met lege handen en kun je alleen maar hopen dat de IND op korte termijn wel iets voor hem kan betekenen.

Stadsbeheer

Men stoort zich in de praktijk nogal eens aan het bouwwerk bij de burelen. Het is te hoog, te breed of te lang. Men denkt dan vaak dat het niet mag en verzoekt de gemeente om handhavend op te treden. Een handhavingsverzoek moet aan een aantal wettelijke eisen voldoen; je vraagt de gemeente per slot van rekening om op te treden op het privé terrein van iemand anders. Het is dus belangrijk dat verzoeker duidelijk maakt wie hij/zij is, waar hij/zij woont en dat de handtekening onder het verzoek wordt geplaatst. Een klager had niet in de gaten dat zijn handhavingsverzoek niet aan die eisen voldeed en dat zijn handhavingsverzoek om die reden niet in behandeling kon worden genomen. Na wat misverstanden over en weer, resulteerde dit in een klacht, die uiteindelijk formeel is afgehandeld. De gemeente had het in de communicatie iets beter kunnen doen maar ook klager hield de boel op door niet telefonisch te willen communiceren. Uiteindelijk is er geen handhavingsverzoek meer ingediend.

Coronaklacht

Vlak na dat iedereen werd gevraagd om zoveel mogelijk thuis te werken, kwam de eerste klacht. Een bewoner stoorde zich er enorm aan dat het buiten in de straat zo'n herrie was door werkzaamheden en vond dat de gemeente hiermee rekening diende te houden nu iedereen thuis moest werken. De gemeente had echter niet opdracht tot deze werkzaamheden gegeven; we konden dan ook niets voor klager betekenen.

Capelle aan den IJssel, 15 april 2021

De klachtencoördinatoren,

Diane van der Marel
Mehtap Cavlak
Leon van den Herik