

Jaarverslag klachtencoördinator 2020

1. Inleiding:

Een behoorlijke regeling voor de behandeling van klachten past in een tijd waarin overheidsorganen streven naar klantgericht werken en de burger centraal staat. Burgers stellen in de contacten met de overheid prijs op- en hebben recht op een open, duidelijke en correcte behandeling. De overheid behoort zich bovendien betrokken, oplossingsgericht en betrouwbaar te tonen. Indien burgers hierover ontevreden zijn, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen (zie ook: <https://www.heumen.nl/klacht-indienen/>). Als er eenmaal een klacht wordt ingediend en deze desgewenst via formele weg wordt afgehandeld, dan geldt voor de wijze van afhandeling hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Heumen 2012.

2. Taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator over het jaar 2020

Het grootste deel van de werkzaamheden van de functie van klachtencoördinator in 2020 hield verband met de ingediende klachten en betrof: het (telefonisch) te woord staan van (aspirant)klagers, het coördineren en afstemmen van de behandeling, het bemiddelen (en afhandelen) bij (in)formele vormen van klachtbehandeling, overleg met andere klachtencoördinatoren en de communicatie en correspondentie met de ombudsman.

De klachtencoördinator is niet bevoegd om klachten af te handelen, maar is wel aanspreekpunt voor de klachtenbehandelaars bij vragen over de afhandeling van een klacht. Bij voorkeur wordt aangestuurd op een informele afhandeling. Daarbij kan de klachtencoördinator, waar mogelijk het initiatief nemen. Dit heeft als voordelen dat de afhandelingstermijnen kort zijn, tijdig en daarmee vaak meer adequaat op het klachtsignaal kan worden ingespeeld en meer recht kan worden gedaan aan de (soms) achter de klacht verscholen liggende problematiek.

3. Klachtbegrip

In de praktijk blijkt dat een klacht in het spraakgebruik, wat anders is dan wat onder een klacht in het klachtrecht wordt verstaan. Bij een formele klacht in de zin van de Awb gaat het om het recht van een ieder zich te beklagen over de wijze waarop een bestuursorgaan, leden ervan en/of een ambtenaar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen (bejegening).

Algemene klachten over gemeentelijke regelgeving en beleid hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid en vallen buiten de wettelijke klachtdefinitie. Ook klachten die in de kern zien op bezwaar- of beroepsprocedure, dan wel op besluiten waartegen deze rechtsmiddelen openstaan of hebben gestaan, vallen buiten het behandelingsbereik. Dit mede ter voorkoming dat onwelgevallige besluiten (ook) via het klachtrecht worden ingestoken. Het klachtrecht biedt daarvoor geen uitkomst en is daarvoor niet bedoeld. Hetzelfde geldt voor klachten over burens of over Oosterpoort (woningcorporatie).

In een enkel geval is niet helemaal duidelijk of sprake is van een klacht of van een bezwaar of mogelijk iets wat beide is of er tussenin ligt. Hoewel de kwalificatie bepaalt welke procedure moet worden gevolgd, is het voor een snelle en goede burgergerichte oplossing minder van belang. Temeer omdat achter de klacht soms ook een hulpvraag schuilgaat. In dergelijke gevallen zal in overleg met klager, de klachtbehandelaar en de beklagde - binnen de mogelijkheden daartoe - worden gezocht naar de meest efficiënte en doeltreffende aanpak en afhandeling. De klachtencoördinator kan hierin het voortouw nemen.

4. Procedure klacht:

Nadat een klacht intern behandeld is, is de klacht afgehandeld en blijft het daarbij of wordt de klacht voorgelegd aan de externe gemeentelijke ombudsman. Wanneer kan een klagende burger zijn klacht bij de ombudsman neerleggen? Feitelijk zijn er twee criteria. De burger vindt dat de gemeente onvoldoende aandacht aan zijn klacht heeft besteed of hij is het niet eens met de uitspraak c.q. conclusies die uit de ingediende klacht worden getrokken.

5. De klachten in het jaar 2020

Er zijn bij de klachtencoördinator 4 klachten ingekomen die op een (vereenvoudigde) formele wijze door middel van een brief zijn afgehandeld. Voorts is een aantal mondelinge / schriftelijke klachten op informele wijze afgehandeld. (Een voorbeeld daarvan is een factuur waarvan de betaling te lang uitbleef, omdat er kort gezegd langs elkaar heen werd gewerkt. Uiteindelijk is de klacht adequaat opgepakt en zijn excuses aangeboden voor de te lange afhandeling van het onderliggende probleem). Hieronder zijn de 4 formele klachten opgenomen en van een korte toelichting voorzien.

1. De eerste klacht betreft een (repeterende) klacht tegen medewerkers van Munitax (en de gemeente). In de kern gaat de klacht over de Wet waardering onroerende zaken van de woning van klager. Klager is het met die de vastgestelde waarde niet eens en beklagt zich over ongelijke behandeling en discriminatie door Munitax, in het bijzonder door twee medewerkers. Met deze (repeterende) klacht wordt intern niets (meer) gedaan. Klager is dit per brief medegedeeld. De brief van klager is doorgezonden naar de ombudsman. De ombudsman heeft twee rapporten (klachten 2 en 3) uitgebracht. Op het verzoek van klager om al zijn persoonsgegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP) te verwijderen is een besluit genomen.

2. De tweede en derde klacht gaan over het niet (tijdig) reageren op vragen van inwoners c.q. het niet eens zijn met inhoudelijke standpunten van feitelijke aard. De onderwerpen betreffen zonnepanelen en ruimtelijk beleid. Op de klachten is in samenspraak met de behandelende medewerker gereageerd.

3. De vierde (voorgenomen) klacht gaat over een gesprek tussen klager en zijn partner met een bestuurder in het bijzijn van een ambtenaar over lopende procedures tegen dwangsombesluiten. De klachtencoördinator heeft - met instemming van de klager - de klacht doorgezonden naar de ombudsman. De ombudsman heeft gesprekken gevoerd met klagers, de bestuurder, de ambtenaar en de klachtencoördinator. De ombudsman heeft aan alle betrokkenen teruggegeven dat het niet mogelijk is om vast te stellen wat de toonzetting van het gesprek is geweest tussen de beklagde en klager. Voorts heeft de ombudsman aangegeven dat het niet op zijn weg ligt een oordeel te geven over zaken die raken aan de inhoud van de lopende procedures tegen dwangsombesluiten.

6. De klachten bij de ombudsman

De ombudsman is in 2020 - in termen van inhoudelijke klachtbehandeling met rapport - 3 keer aan bod gekomen (zie voor de rapportages: <https://www.heumen.nl/klacht-indienen/>). De eerste klacht had betrekking op integriteit van de beklagden respectievelijk op de ontzegging van de toegang van het gemeentehuis (interne behandeling in 2019). De tweede klacht had betrekking op discriminatie en ongelijke behandeling rondom de Wet waardering onroerende zaken. Hoewel de beide klachten door de ombudsman finaal zijn beslecht, zijn de (mede) onder de beide klachten liggende inhoudelijke kwesties (nog) niet afgehandeld. De derde klacht betrof een onderzoek uit eigener beweging betreffende een brief die intern niet op de juiste plaats was terecht- gekomen en daardoor ten onrechte niet door de ombudsman in zijn onderzoek was betrokken. De ombudsman kwam tot de conclusie dat dit niet behoorlijk is, maar dat door deze uitkomst de inhoud van zijn eerdere klachtafhandeling (de tweede klacht) niet wordt beïnvloed.

7. Conclusie en leereffecten

Een algemene conclusie over de inhoud van de klachten kan niet worden getrokken. De ervaring leert dat in zijn algemeenheid een informele aanpak van klachten het beste werkt. Adequaat, voortvarend en met een open houding vragen en zaken pro actief aanvliesen is een werkwijze die ook buiten de klachtaanpak met vrucht kan worden ingezet. In de diverse overleggen (afdeling, werk en één op één) wordt regelmatig aandacht voor deze vaardigheden gevraagd. Dit is een continu en breder gedragen proces, waar de organisatie zich mee bezighoudt, zij het dat de vlag waaronder een andere is (zoals: inwonersparticipatie, inwonersgericht werken, van buiten naar binnen etc.).

Soms wordt het klachtmiddel ingezet als verlengde van een meer volhardende en soms repeterende benadering van de gemeente. Bijvoorbeeld als een antwoord of een standpunt van de gemeente een burger niet welgevallig is. De reflectie daarop is soms dat een tweede of derde antwoord van de gemeente uitblijft of lang op zich laat wachten. Dat genereert vervolgens op enig moment in een nieuwe klacht, waarbij links- of rechtsom de inhoud toch opnieuw ter sprake komt en een herhaling

van zetten dreigt. Om zelf regie te houden is het van belang om dit gedrag vroegtijdig te herkennen, te onderkennen en te accepteren. Om de zaken langs de juiste kanalen te laten lopen, is het voor alle betrokkenen het meest efficiënt om (intern) 1 vast aanspreekpunt aan te wijzen en escalatie te voorkomen en te de-escaleren. Als een burger onredelijk of onwillig is en blijft, volstaat een gepaste escalatie (bijvoorbeeld door duidelijk te maken dat de grens is bereikt en dat niet meer wordt gereageerd).

8. Positie beklagde medewerker en agressie (protocol)

Een punt van aandacht waarover in het vorige jaarverslag - en nu ook in het jaarverslag van de gemeentelijke ombudsman - wordt gesproken, is de positie van degene over wie wordt geklaagd. In het klachtrecht staat de positie van de klagende burger centraal. De klacht is een zaak tussen een burger en een bestuursorgaan. De ambtenaar die in de praktijk het werk doet, is geen partij. Dat hoort ook zo, neemt niet weg dat het juist wel zijn gedrag c.q. zijn werk is, waarover veelal wordt geklaagd. Doordat de positie van de beklagde in het klachtproces geen rol speelt, is zijn positie een kwetsbare. Zolang daarvoor aandacht is en in de contacten met burgers de grenzen tussen zakelijk en persoonlijk in zowel woord als in geschrift niet (al te zeer) worden overschreden, hoeft dat geen probleem op te leveren. De klachtencoördinator heeft net als de ombudsman de indruk dat deze grenzen niet altijd even scherp zijn. Dit kan tot ongewenste omgangsvormen leiden.

Hoe in voorkomende gevallen te handelen en wat te doen, is niet altijd even duidelijk. Dat heeft zeker ook te maken met de onbekendheid met de binnen gemeenten bestaande agressieprotocollen, waarin o.a. staat beschreven wat wel en niet kan (norm: emotie mag, agressie niet) en welke stappen en sancties bij welke soort van agressie kunnen worden gezet. Heumen beschikt over een tamelijk onbekend en verouderd agressieprotocol. Het goede nieuws is echter dat dit protocol dit jaar wordt vervangen door het protocol agressie en geweld gemeente Heumen 2021. Een mooie kans dus voor de ondernemingsraad (instemmingsrecht), het managementteam en het bestuur om de inhoud van dit protocol onder de aandacht van de organisatie te brengen, kennis van de inhoud te (laten) nemen en vervolgens daar waar nodig en gewenst, daadwerkelijk in de praktijk toe te passen.

9. Tot slot

Afsluitend wil de klachtencoördinator, de klachtenbehandelaars, de ombudsman en de beklagden langs deze weg bedanken voor hun inzet en hun veelal coöperatieve-, op oplossen gerichte reflectieve houding. Deze houding die mede maakt dat klachten niet te snel geformaliseerd hoeven te worden, verdient ook in het achterliggende jaar een compliment en navolging.

Heumen, juli 2021

De klachtencoördinator van de gemeente Heumen

mr. M.H.A. van den Heuvel