

Jaarverslag klachtencoördinator 2021

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 2021

Het grootste deel van de werkzaamheden van de functie van klachtencoördinator in 2021 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 klachtbehandelaars bij vragen over de afhandeling van een klacht. Bij voorkeur wordt aangestuurd op een informele afhandeling. Daarbij kan de klachtencoördinator, waar mogelijk en in overleg 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 medewerker 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 beroepsprocedures, 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, over Oosterpoort (woningcorporatie) en over de openbare ruimte.

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 2021

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 verzoek om handhaving, waarop op geen enkele wijze werd gereageerd. Teneinde raad wendde de verzoeker zich tot de ombudsman, waarna het dossier via de klachtencoördinator bij de klachtbehandelaar belandde. Deze heeft de klacht direct opgepakt, inhoudelijk de zaak bezien, de betrokken medewerkers erop aangesproken en excuses aangeboden voor de gang van zaken). Hieronder zijn de 4 formele klachten opgenomen en van een korte toelichting voorzien.

1. De eerste klacht betreft een klacht tegen de toezichthouder van de gemeente. In de kern gaat het over het gebruik van de openbare weg door klager. Het college is van mening dat dit gebruik niet door de beugel kan. Klager is het daarmee niet eens. Tussen klager en het college is al een aantal procedures gevoerd tot en met de hoogste bestuursrechter. Klager is uiteindelijk finaal in het ongelijk gesteld en beklagt zich over de aanwezigheid van de toezichthouder c.q. de gang van zaken tijdens de rechtszitting. Via een klachtbrief heeft klager een aantal vragen gesteld. Daarnaast en tegelijkertijd heeft klager zich gewend tot de ombudsman. De vragen van klager zijn door de klachtbehandelaar per brief beantwoord. De ombudsman heeft klager laten weten de uitspraak van de hoogste bestuursrechter af te wachten, waarna het aan klager is om de klacht eventueel door te zetten.

2. De tweede klacht betreft een klacht tegen een medewerker van de afdeling Fysieke leefomgeving. Klager wenst een cultureel centrum te starten teneinde een leegkomend monumentaal pand voor de gemeente te behouden. Volgens klager zouden zijn brieven daaromtrent niet zijn behandeld. Ook zou klager niet zijn teruggebeld. De klachtbehandelaar heeft klager en de medewerker in het bijzijn van elkaar gehoord. Er is verslag gelegd en aan klager is een afhandelingsbrief gezonden. In deze brief is niet op de inhoud van de zaak ingegaan, maar op het handelen van de medewerker. Kort gezegd had een aantal zaken (dossievorming en communicatie) beter gekund. Daarvoor zijn zowel door de medewerker als door de klachtbehandelaar excuses aangeboden. Van de door klager vergaande beschuldigingen is evenwel niet gebleken.

3. De derde klacht betreft een klacht tegen een medewerker van de afdeling Publiekszaken. Klager heeft grote moeite met de wijze waarop de medewerker zich heeft opgesteld tijdens de behandeling van een aanvraag voor het realiseren van een maatwerkvoorziening (aanpassing huis). Naast de klachtprocedure speelde de inhoudelijke bezwaarschriftprocedure. Beide procedures zijn integraal doorlopen. Uiteindelijk is het huis waarvoor de aanpassing is verzocht, niet aangepast omdat klager/ bezwaarde gedurende de bezwaarschriftprocedure een andere woning heeft betrokken. De aanvraag om de nieuwe woning aan te passen is door een andere medewerker behandeld dan de beklagde medewerker. Uit het klachtonderzoek is gebleken dat de beklagde medewerker zich zeer heeft ingespannen om tot een adequate oplossing te komen. Een dergelijke oplossing lag niet binnen handbereik. Er zijn excuses gemaakt voor op onderdelen onvoldoende tussentijdse terugkoppelingen in het proces.

4. De vierde klacht betreft een klacht tegen twee medewerkers van de afdeling Fysieke leefomgeving. Klagers hebben grote moeite met de wijze waarop de medewerkers zich hebben opgesteld in een gesprek over de vraag naar de status van een perceel met daarop een onroerende zaak, waarvan klagers op het punt stonden deze te verkopen. Van de zijde van de klachtencoördinator is met instemming van beklagden, klagers en de klachtbehandelaar voorgesteld de klachtbehandeling aan te houden en eerst het mondelinge ingenomen inhoudelijke standpunt nog eens goed tegen het licht te houden. Mocht dit niet tot een inhoudelijke heroverweging leiden, is het vervolgens aan klagers om hun klacht al dan niet door te zetten. Uiteindelijk is de conclusie getrokken dat anders naar de status van het perceel met de daarop gevestigde onroerende zaak kan worden gekeken. Partijen hebben de zaak in goed onderling opgelost en de klachten zijn ingetrokken.

6. De klachten bij de ombudsman

De ombudsman is in 2021 - in termen van inhoudelijke (formele) klachtbehandeling met rapport - niet aan bod gekomen. Twee gevallen heeft de ombudsman - na daartoe door klagers rechtstreeks te zijn benaderd - vereenvoudigd opgelost en in twee andere gevallen heeft de ombudsman de klagers terugverwezen naar de interne klachtprocedure.

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. Adequaate, voortvarende en met een open houding vragen en zaken pro actief aanvlagen 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, inclusief 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 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 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 medewerker 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 fonkelnieuw agressieprotocol ("het protocol agressie en geweld gemeente Heumen 2021"), waarin een en ander uitvoerig staat beschreven.

9. Tot slot

Afsluitend wil de klachtencoördinator, de klachtbehandelaars, 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, juni 2022

De klachtencoördinator van de gemeente Heumen

M.H.A. van den Heuvel