

Jaarverslag klachtencoördinator 2022

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 de 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 2022

Het grootste deel van de werkzaamheden van de functie van klachtencoördinator in 2022 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 2022

Er zijn bij de klachtencoördinator 4 klachten ingekomen die op een (vereenvoudigde) informele wijze door middel van een brief en/of e-mail zijn afgehandeld. Voorts is een aantal mondelinge klachten op informele wijze afgehandeld en is een klacht over verwerking van persoonsgegevens krachtens de Algemene verordening gegevensbescherming afgehandeld. De 4 schriftelijk afgehandelde klachten zijn hieronder kort beschreven.

1. De eerste klacht betreft een klacht tegen een medewerker van de afdeling Publiekszaken. In de kern gaat de klacht over miscommunicatie. Klager behartigt de belangen van een burger die is uitgenodigd voor een heronderzoek in kader van de Participatiewet. Dit gesprek wordt door klager namens de burger tijdig en onder opgaaf van redenen afgezegd. De medewerker heeft vervolgens - via klager - een nieuwe afspraak met de burger gemaakt. De burger verschijnt op deze afspraak, maar keert na enige tijd te hebben gewacht onverrichter zaken huiswaarts. Volgens klager heeft de medewerker zijn agenda gewijzigd en heeft de medewerker nagelaten om dit al dan niet via klager aan de burger door te geven. Klager heeft hierop zijn beklag gedaan en is binnen drie werkdagen na binnenkomst van deze klacht door de medewerker zelf gebeld. De medewerker heeft de situatie uitgelegd, aangegeven dat een fout is gemaakt en daarvoor excuses aangeboden.

2. De tweede klacht betreft eveneens een klacht tegen een medewerker van de afdeling Publiekszaken. Klager heeft zich tot de gemeentelijke ombudsman gewend. De ombudsman heeft de klacht ter interne behandeling doorgezonden naar de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator heeft de klacht direct opgepakt en - gelet op de inhoud ervan - zowel met klager als beklagde contact gezocht. Klager is van oordeel dat hem door de medewerker onrecht is aangedaan. Dit onrecht bestaat eruit dat de medewerker zich in het licht van de Participatiewet in een gesprek met klager op het standpunt heeft gesteld dat klager een opleiding bij het Werkbedrijf kan volgen. Klager is het daar vanwege de thuissituatie niet mee eens. Beklaagde heeft aangegeven dat bij het volgen van de opleiding met de situatie van klager rekening zal worden gehouden.

De klachtencoördinator heeft klager gebeld en een e-mail gezonden met daarin de weergave van het gesprek. In het gesprek is onder andere duidelijk gemaakt wat het verschil tussen een klacht- en een bezwaarschriftprocedure is. Klager heeft daarop aangegeven eerst het reeds geplande gesprek bij het Werkbedrijf over de situatie van klager in relatie tot zijn opleidings- c.q. re-integratietraject te willen afwachten. Met klager is afgesproken dat de klachtencoördinator de e-mail terugkoppelt aan de beklagde en de gemeentelijke ombudsman. Een en ander heeft er toe geleid dat klager de klacht niet heeft doorgezet en de klacht daarmee is afgehandeld.

3. De derde en vierde klacht betreffen klachten betreffende het niet in aanmerking komen voor een éénmalige energietoeslag. Beide klagers zijn het - kort samengevat - niet eens met de gemaakte beleidskeuze inhoudende dat voor wat betreft de maximaal (€ 1.300,-) toe te kennen energietoeslag aan inwoners is aangesloten bij het lokale minimabeleid inhoudende: een inkomen onder 130% van het sociaal minimum en een vermogen tot de vermogensgrens zoals in de Participatiewet is vastgelegd. Deze beleidskeuze wordt door klagers als niet rechtvaardig gezien. Spaarzaamheid loont niet, zo vinden klagers en andere gemeenten hanteren geen vermogensgrens, aldus klagers.

Hoewel beide klachten over beleid gaan en in die zin geen klachten zijn die onder de klachtdefinitie vallen, is uitvoerig bij deze klachten in termen van voorlichting, uitleg en begrip stilgestaan. Zowel de klachtencoördinator, de gemeentelijke ombudsman en de beleidsmedewerker hebben daarover met klagers (schriftelijk) gecommuniceerd. Uiteindelijk met als uitkomst dat klagers accepteren dat in ieder geval langs de weg van het indienen en behandelen van een klacht niet een ander resultaat kan worden bereikt.

6. De klachten bij de ombudsman

De ombudsman is in 2022 - 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 - behalve bij nieuwe feiten en omstandigheden ter beoordeling van het orgaan en of aanvragen in de zin van de wet, niet meer wordt gereageerd).

8. Positie beklagde medewerker en lastig klaag(gedrag) 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 zeer recent vastgesteld agressieprotocol ("het protocol agressie en geweld gemeente Heumen 2021"), waarin een en ander uitvoerig staat beschreven. In het achterliggende jaar is van dit protocol gebruik gemaakt. Dit heeft geleid tot een pandverbod en vervolgens ook aangifte.

9. Tot slot

Afsluitend wil de klachtencoördinator, de klachtbehandelaars, de ombudsman en de beklagden langs deze weg bedanken voor hun inzet en hun coöperatieve-, op oplossen gerichte reflectieve houding. Deze houding die mede maakt dat klachten zelden geformaliseerd hoeven te worden, verdient een compliment en navolging.

Heumen, april 2023

De klachtencoördinator van de gemeente Heumen

M.H.A. van den Heuvel