

Jaarverslag klachtencoördinator 2024

1. Inleiding

Een behoorlijke regeling voor de behandeling van klachten past in een tijd, waarin de overheid streeft naar klantgericht/dienstverlenend werken, naar de inwoner centraal stellen en naar meer responsief (als herkenner, initiator en ondersteuner van initiatieven) te zijn. Inwoners stellen in de contacten met de overheid prijs op- en hebben recht op een open, duidelijke en correcte behandeling. De gemeente behoort zich bovendien betrokken, oplossingsgericht en betrouwbaar te tonen. Van medewerkers van de gemeente wordt in de contacten met inwoners een open en flexibele houding, kennis van zaken, empathie en daadkracht verwacht. Indien inwoners hierover ontevreden zijn, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Als 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 (verder: Awb) en de Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Heumen 2012 (verder: Verordening).

2. Taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator over het jaar 2024

Het grootste deel van de werkzaamheden van de functie van klachtencoördinator in 2024 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, het ondersteunen van klachtbehandelaars, het overleg met andere klachtencoördinatoren en de communicatie en correspondentie met de gemeentelijke 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 of gemeentelijk 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 ontstaan 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 inwonersgerichte oplossing minder van belang. Temeer omdat achter de klacht soms ook een hulpvraag of een cri de coeur schuilgaat. In dergelijke gevallen zal in overleg met klager, de klachtbehandelaar en de beklaagde - binnen de mogelijkheden daartoe - worden gezocht naar de meest efficiënte en doeltreffende aanpak en uiteindelijke

afhandeling. De vijfde klacht is hier een voorbeeld van. De klachtencoördinator kan hierin het voortouw nemen.

4. Procedure klacht

Nadat een klacht intern is behandeld, 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. de evt. conclusies die uit de ingediende klacht worden getrokken.

5. De klachten in het jaar 2024

Er zijn bij de klachtencoördinator 7 klachten ingekomen, waarvan de meeste op een (vereenvoudigde) informele wijze door middel van een brief en/of e-mail of een gesprek zijn afgehandeld. Voorts is een aantal mondelinge klachten op informele wijze afgehandeld.

De 7 schriftelijk afgehandelde klachten worden hieronder kort beschreven.

1. De eerste klacht betreft een klacht tegen een medewerker van burgerzaken over een uitgaande brief ter zake van inhoudelijke informatie over een inschrijfadres binnen de gemeente. In de brief wordt aangegeven dat de gemeente voornemens is om het verzoek tot inschrijving af te wijzen, met de mogelijkheid voor klager een zienswijze tegen dit voornemen in te dienen. Klager dient vervolgens een als klacht verpakte zienswijze in, waarin klager zich beklagt over de inhoud van de brief. Deze zou verwarrend zijn en klager geeft aan het gevoel te hebben, er door beklagde in gesprekken te zijn ingeluisd. Een week later laat klager verder weten zelden een brief met zoveel onwaarheden te hebben ontvangen en zegt klager het vertrouwen in beklagde op. Klager wenst een gesprek met de leidinggevende en een collega van beklagde.

De klachtencoördinator heeft telefonisch contact met klager gehad en heeft de klacht met beklagde en een collega van beklagde besproken. Klager is uitgenodigd voor een gesprek met de klachtbehandelaar (leidinggevende). Dit heeft ertoe geleid dat het verzoek tot inschrijving op een briefadres in de Basisregistratie personen (BRP) is afgewezen. Er was immers al een woonadres is. En dit heeft tevens tot de afspraak geleid dat de situatie van klager voorlopig wordt aangezien. Klager heeft geen bezwaar tegen het inhoudelijke besluit tot afwijzing van de aanvraag voor een briefadres ingediend en de inhoudelijke kwestie (die hier in feite samenvalt met de klacht) is daarmee afgehandeld.

2. De tweede klacht betreft een klacht tegen een medewerker van Werk en Inkomen. Klager heeft zich namens haar moeder beklagd over de wijze van een mededeling per telefoon van beklagde tegenover haar moeder, over het niet ontvangen van de energietoeslag voor mensen met een laag inkomen. In de kern gaat het om het niet hebben ontvangen van deze energietoeslag, omdat de moeder van klager deze energietoeslag niet heeft aangevraagd. De reden daarvan is dat moeder in de veronderstelling was dat zij deze toeslag automatisch van de gemeente zou ontvangen.

De klachtencoördinator heeft stukken opgevraagd en input bij beklagde en een collega van beklagde opgehaald. Vervolgens heeft klachtencoördinator - mede bij gebreke aan een telefoonnummer - per e-mail de situatie aan klager uitgelegd en inhoudelijk toegelicht hoe een en ander is gelopen en in elkaar steekt, wat met een klacht wel en niet kan worden bereikt en dat de klachtweg niet is bedoeld om inhoudelijk alsnog een ander standpunt te verkrijgen. Daarbij is tevens aandacht besteed aan de klachtgrond zijnde de mededeling van beklagde die in feite inhield de

boodschap dat de toeslag niet is aangevraagd. Klager heeft het er verder bij gelaten en niet meer van zich laten horen.

3. De derde klacht betreft een klacht - om met toestemming van de gemeente - te mogen parkeren in een openbare groenstrook (openbare ruimte) en is geen klacht in de zin van de Awb en de Verordening. Dit is zo ook aan klager gecommuniceerd. Toch wordt deze klacht hier benoemd en kort geduid, omdat het een mooi inkijkje geeft in de aan de klacht ten grondslag liggende inhoudelijke (terugkerende) vraag die uiteindelijk naar volle tevredenheid van zowel klager/buurt, parkeerder en de gemeente is afgehandeld. Dit door de bereidwilligheid van de parkeerder en een goede interne gemeentelijke afstemming, die heeft geleid tot een oplossingsgerichte adequate aanpak door de medewerkers van de gemeente. De parkeerder en de gemeente bleken bereid te zijn om naar alternatieve oplossingen te kijken, ondanks de eerdere toestemming van de gemeente om in de openbare groenstrook te mogen parkeren. De gemeente heeft - mede door de input van klager - de eerder gegeven toestemming tot parkeren in de openbare groenstrook heroverwogen en is in overleg met de parkeerder getreden om samen op zoek te gaan naar een beter gedragen oplossing voor het nijpende parkeerprobleem van parkeerder. Klager is daarbij aangehaakt, althans is op de hoogte gehouden. Uiteindelijk is een betere oplossing voor iedereen gevonden, waardoor de groenstrook bleef behouden en werd verbeterd.

Een compliment voor de medewerkers van de gemeente en de betrokken inwoners. Allen waren bereid hun eerdere eigen standpunten te heroverwegen en daarvan los te komen om zo in staat te zijn te zoeken naar een breed gedragen oplossing gezien vanuit het eigen belang overstijgende algemeen belang. Het resultaat is een tevreden klager/buurt, gemeente en parkeerder. Een mooi voorbeeld hoe een mogelijk dreigend inhoudelijk conflict kan worden opgelost en de gemeente kan bijdragen aan passende oplossingen met behoud van goede verhoudingen.

4. De vierde klacht betreft een breed ingestoken klacht tegen het Sociaal Team Jeugd. Klagers richtten zich rechtstreeks tot de klachtencoördinator. Deze is samen met de klachtbehandelaar op zoek gegaan naar de beste aanpak en insteek van de klacht en heeft deze insteek en aanpak aan klagers voorgelegd. De klachtencoördinator heeft aan klagers aangegeven dat de gemeente bezig is met een verdere professionalisering en dat mede daarvoor recentelijk een coördinator sociaalteam Heumen is aangesteld. Aan klagers is voorgesteld om hun klacht ten overstaan van deze nieuwe medewerker van meer context te voorzien. Uiteindelijk heeft dit ertoe geleid dat klagers een uitvoerig gesprek hebben gehad met de coördinator sociaalteam Heumen en de verantwoordelijke portefeuillehouder. In dat gesprek hebben beiden naar klagers toelichting op de klacht en hun ervaringen geluisterd, met de insteek om de ervaringen van klagers mee te nemen in de verbetering binnen het sociaal domein. Klagers hebben naar tevredenheid hun klacht kunnen toelichten en door de gemeente wordt lering uit de ervaringen van klagers getrokken. De eerder door klagers gewenste formele klachtbehandeling is niet meer nodig.

5. De vijfde klacht betreft een klacht tegen een bestuurder vanwege het niet tijdig reageren. Aan deze klacht lag een verzoek om handhaving ten grondslag. Eerder was er over hetzelfde onderwerp een afgeronde bezwaarschriftprocedure en een afgeronde klachtprocedure bij de ODRN doorlopen. Bij klager waren de frustraties hoog opgelopen. Reden waarom klager bij gebreke van vertrouwen in de ene bestuurder de andere bestuurder opriep om op het verzoek te reageren. Uiteindelijk besliste het bevoegde bestuursorgaan (te laat) op het verzoek en heeft de niet bevoegde bestuurder klager aangeboden om telefonisch overleg te hebben. In dat overleg was het de bedoeling van de bestuurder om excuses te maken voor de trage afhandeling van het verzoek door het bevoegde bestuursorgaan. Klager heeft het aanbod om overleg te hebben afgewezen. Dit omdat klager alleen een gesprek in persoon wenste. Het bevoegde bestuursorgaan heeft de klacht vervolgens per brief

afgehandeld. In deze brief zijn de verschillende procedures en de eventuele vervolgmogelijkheden daarbinnen, opnieuw toegelicht en heeft de niet bevoegde bestuurder klager aangeboden om met klager een gesprek aan te gaan. Van deze mogelijkheid heeft klager geen gebruik gemaakt. Verder zijn de lopende inhoudelijke- en klachtprocedures niet voortgezet.

6. De zesde klacht betreft een klacht over overlast en schade door een gemeentelijke boom en het niet tijdig c.q. volledig reageren door een medewerker van de gemeente op een verzoek van klager om deze boom te snoeien. Klager heeft zich in eerste instantie tot de Gemeentelijke ombudsman gewend. De Gemeentelijke ombudsman heeft klager aangegeven hoe het klachtrecht werkt en de klacht ter interne behandeling doorgezonden naar de klachtencoördinator. De klachtencoördinator heeft per direct meerdere keren telefonisch contact gehad met klager proberen te leggen. Toen dat niet lukte, heeft de klachtencoördinator aan klager per e-mail aangegeven, wat het klachtbegrip inhoudt, wat wel en niet kan worden bereikt via het klachtrecht en wat de (beklaagde) medewerker die eerder gestelde vragen niet of afdoende en te laat heeft beantwoord, alsnog zal doen.

De medewerker over wie is geklaagd heeft vervolgens onder aanbieding van excuses de gestelde vragen alsnog beantwoord, waarmee de klacht als afgehandeld moet worden beschouwd. Wat in deze zaak opviel was een klager die vasthield aan een eerder gedaan verzoek. Over dit verzoek was al een aantal keren eerder contact geweest tussen de gemeente en klager. Het verzoek van klager werd echter niet ingewilligd en de beantwoording van de laatste - tijdens de zomervakantie inkomende vragen - liet langer op zich wachten. Voorts werden deze vragen niet of niet volledig beantwoord. Wat uiteindelijk hielp was naar klager toe duidelijkheid te scheppen tussen het burendrecht en het klachtrecht. De klachtwaardige gedraging zat in het niet of niet volledig beantwoorden door de beklagde medewerker van de ingekomen vragen. Mogelijk ingegeven door het gevoel van de beklagde medewerker dat klager een repeterende vraag stelde, waarop nee als antwoord niet wordt geaccepteerd.

7. De zevende klacht betreft een klacht over erfdienstbaarheid en een verzoek om handhaving van het recht ervan. Ook deze als klacht ingestoken gedraging is geen klacht in de zin van de Awb en de Verordening. Aan klager is uitgelegd en aangegeven wat de rol van de gemeente is en dat de gemeente in deze geen rol heeft of partij kan worden. Toch wordt ook deze klacht hier benoemd en kort geduïd, omdat dit voorbeeld inzicht geeft in de scheidslijn waar de rol van de overheid begint en eindigt. De klachtencoördinator heeft deze per e-mail ingekomen klacht, per e-mail beantwoord. Ook in deze kwestie gaat het in de kern om het burendrecht. De gemeente wordt - zoals zo vaak - in geschillen tussen burens via de insteek van de handhaving gevraagd een rol te spelen. De volgens klager te handhaven regels zijn echter geen regels, waartoe de gemeente is gehouden is of kan worden gehouden desgevraagd of vanuit de algemene beginselplicht handhavend op te treden. Dit is tussen inwoners onderling, waarbij mogelijk de woningcorporatie een rol kan spelen. Klager betreurde de reactie van de gemeente en voelde zich alleen staan. Toch is het van belang om aan inwoners direct klare wijn te schenken en niet te gaan schipperen. Duidelijkheid met uitleg is niet altijd prettig om te horen, maar wordt doorgaans wel geaccepteerd.

6. Vergelijking met eerdere jaren (2021, 2022 en 2023)

Het aantal klachten is in vergelijking tot de jaren 2021-2023 toen het respectievelijk om 4 klachten (2021/2022) en 8 klachten (2023) ging niet significant toegenomen of afgenomen. Het gaat nu om 7 klachten, waarvan 2 klachten strikt genomen niet of in ieder geval minder goed onder het klachtbegrip te scharen vallen. Dit betekent dat het aantal klachten in vergelijking met 2021 en 2022 in feite met 1 is toegenomen. Ten opzichte van 2023 is een afname waar te nemen. Daarbij moet wel worden aangetekend dat vorig jaar 2 klachten over de gebrekkige postbezorging gingen. Een gedraging die buiten de reikwijdte van de gemeente lag. Kort en goed kan worden vastgesteld dat

het aantal klachten jaarlijks niet zo veel verschilt. De afdelingen Ruimte en Sociaal generen de meeste klachten. Het gaat hier in vergelijking tot de afdeling Dienstverlening en de Stafafdeling om de afdelingen met de meeste klantcontacten.

7. De klachten bij de (Gemeentelijke) ombudsman

De Gemeentelijke ombudsman is in 2024 - in termen van inhoudelijke (formele) klachtbehandeling met rapport - niet aan bod gekomen. In twee gevallen heeft de Gemeentelijke ombudsman - na daartoe door klagers rechtstreeks te zijn benaderd - de klagers door/terugverwezen naar de interne klachtprocedure.

8. Conclusie en leereffecten

Een algemene conclusie over de inhoud van de klachten kan niet worden getrokken. De ervaring leert dat een antwoord op een vraag of verzoek soms wat langer op zich wachten. In zo'n geval is het verstandig een tussentijds bericht te laten weten wat de stand van zaken is en wanneer wel een reactie komt. Over het algemeen leidt onzekerheid over een antwoord op een vraag of een onduidelijk antwoord op een vraag tot klachten. De ervaring leert dat in zijn algemeenheid een informele aanpak van klachten het beste werkt. Adequaats, voortvarend 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, dienstbaarheid 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 inwoner 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 (zie hierboven de zesde klacht). 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 inwoner 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 of slechts op een wijze die de gemeente passend acht.

9. Tot slot

Afsluitend wil de klachtencoördinator, de klachtbehandelaars, de Gemeentelijke ombudsman en de beklaagden langs deze weg bedanken voor hun inzet en hun coöperatieve-, op oplossen gerichte reflectieve houding. Deze houding die mede maakt dat klachten doorgaans niet geformaliseerd hoeven te worden of een tweedelijns behandeling bij de Gemeentelijke ombudsman, verdient een compliment en navolging.

Heumen, mei 2025

De klachtencoördinator van de gemeente Heumen

M.H.A. van den Heuvel

