

Jaarverslag klachtencoördinator 2019

1. Inleiding:

Een behoorlijke regeling voor de behandeling van klachten past in een tijd waarin overheidsorganen streven naar klantgericht werken en de overheid steeds meer van buiten naar binnen werkt. Burgers stellen in de contacten met de overheid prijs op- en hebben recht op een open, duidelijke en correcte behandeling. De overheid toont zich bovendien betrokken, oplossingsgericht en betrouwbaar. Indien burgers hierover ontevreden zijn, dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen. 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 2019

Het grootste deel van de werkzaamheden van de functie van klachtencoördinator in 2019 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.

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. De ombudsman is in 2019 - in termen van inhoudelijke klachtbehandeling - niet aan bod gekomen. Wel zijn twee klachten uit 2019 in 2020 aan

de ombudsman voorgelegd. De afhandeling ervan komt terug in het jaarverslag (van de ombudsman) 2020.

5. De klachten in het jaar 2019

Er zijn bij de klachtencoördinator 4 klachten ingekomen die op formele wijze zijn afgehandeld. Voorts is een aantal mondelinge / schriftelijke klachten op informele wijze afgehandeld. Bij dit laatste type klachten gaat het met name om klachten in het sociaal domein. (Een voorbeeld daarvan is een klacht naar aanleiding van de uitkomst vastgelegd in een verslag van een keukentafelgesprek in het licht van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Op zich stond alles wel in het verslag, maar vielen de gebruikte voorbeelden niet goed. De klachtenbehandelaar heeft met klaagster contact opgenomen, heeft dit onderkend en dit per e-mail onder aanbieding van excuses teruggekoppeld). Hieronder zijn de 4 formele klachten opgenomen en van een korte toelichting voorzien.

1. De eerste klacht betreft een klacht tegen medewerkers van Munitax. In de kern gaat de klacht over de WOZ waarde van de woning. 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. De klacht is niet - ontvankelijk verklaard, omdat - kort gezegd - de klachtprocedure voor een ander doel wordt gebruikt dan waarvoor deze is gegeven. Klager heeft zich in 2020 tot de ombudsman gewend omdat hij niet tevreden is met de afdoening van de klacht.

2. De tweede klacht betreft het niet inhoudelijk beantwoorden van diverse inhoudelijke vragen over overtredingen van de gemeente van diverse regels en wetten. Klager is het met de gemeente oneens over gedragingen die het onderwerp zijn van, dan wel nauw samenhangen met inhoudelijke procedures bij andere instanties. De klacht is niet - ontvankelijk verklaard, omdat - kort gezegd - de klachtprocedure voor een ander doel wordt gebruikt dan waarvoor deze is gegeven. Klager heeft zich in 2020 tot de ombudsman gewend omdat hij niet tevreden is met de afdoening van de klacht.

3. De derde klacht gaat over de buiten behandelingstelling van een aanvraag voor een uitkering voor levensonderhoud. Klagers hebben zich tot de Nationale Ombudsman gewend. Via de gemeentelijke ombudsman is de klacht ter interne behandeling doorgezonden aan de klachten- coördinator. De klachtencoördinator heeft met klagers contact gezocht, heeft procedures uitgelegd en de klacht is uiteindelijk door de klachtenbehandelaar opgepakt. Klagers zijn gehoord. Uit het horen komt naar voren dat klagers het niet eens zijn met het buiten behandeling stellen van de aanvraag en verplichtingen uit de Participatiewet. Niet is gebleken dat sprake is van een onheuse bejegening door medewerkers van de gemeente. De klacht is niet - ontvankelijk verklaard, omdat - kort gezegd - ook in dit geval de klachtprocedure voor een ander doel wordt gebruikt dan waarvoor deze is gegeven. Klagers zijn opnieuw nadrukkelijk gewezen op de daarvoor openstaande procedures, maar hebben daarvoor niet gekozen en hebben de gemeente verlaten.

4. De vierde klacht gaat over de wijze waarop overtredingen zijn geconstateerd en de wijze van rapporteren. In de kern gaat de klacht over een besluit waarbij een last onder dwangsom is opgelegd. Tegen dit besluit is bezwaar gemaakt. In de ontvangstbevestiging van de klacht is uitvoerig uitgelegd waarvoor de klachtprocedure is bedoeld en wat het verschil is tussen een klacht en een bezwaar. De klachtenbehandelaar heeft contact opgenomen met klager. Klager heeft de klachtenbehandelaar desgevraagd laten weten dat het om het besluit, waarbij de last onder dwangsom is opgelegd gaat en dat als dit besluit van tafel gaat de klacht ook van tafel gaat. Klager heeft aangegeven niets tegen de beklagde te hebben, maar op goede voet met hem te staan. Hij heeft verzocht de klacht aan te houden totdat duidelijkheid bestaat over de opgelegde last onder dwangsom. De klacht is - niet ontvankelijk verklaard, omdat de klacht slechts lijkt te zijn ingegeven als drukmiddel op de inhoud en de klachtprocedure ook in dit geval voor een ander doel wordt gebruikt dan waarvoor deze is gegeven.

Conclusie en leereffecten

Anders dan in de voorgaande jaren valt op dat alle 4 de klachten die uiteindelijk tot een formele afhandeling hebben geleid, zijn ingegeven door inhoudelijke besluiten van de gemeente. Klagers kozen en hielden ook na voorlichting over de klachtprocedure, de bezwaarschriftprocedure en het klachtbegrip om hun moverende redenen vast aan hun klacht. In dat geval rest niet anders dan een formele afhandeling van de klacht.

In algemene zin werkt een informele aanpak van klachten het beste. Adequaat, voortvarend en met een open houding vragen en zaken pro actief aanvliegen 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 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).

Positie beklagde ambtenaar/werknemer

Een punt van extra aandacht 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. Het is echter juist wel zijn gedrag c.q. werk waarover veelal wordt geklaagd. Doordat de positie van de beklagde ambtenaar onderbelicht is, is zijn positie in het klachtproces een kwetsbare. Met de inmiddels in werking getreden Wet normalisering rechtspositie ambtenaren (Wnra) wordt zijn positie vermoedelijk niet beter. Reden te meer om bij een klacht via hoor en wederhoor de lezing van de beklagde ambtenaar nadrukkelijk te betrekken en na afhandeling van de klacht (pro actief) aandacht te besteden aan het mogelijke gevoel van de beklagde ambtenaar. Indien een beklagde ambtenaar als gevolg van een klachtafhandeling onverhoopt met een knagend gevoel van onrechtvaardigheid blijft zitten, is het verstandig om daarmee niet rond te blijven lopen, maar dit te uiten. De deur van de klachtencoördinator staat niet alleen voor klagers maar evenzeer voor beklagde ambtenaren open.

Tot slot

Afsluitend wil de klachtencoördinator de klachtenbehandelaars en de beklagden langs deze weg bedanken voor hun inzet en hun coöperatieve-, op oplossen gerichte reflectieve houding. Deze houding verdient ook in het achterliggende jaar een compliment en navolging.

Heumen, juli 2020

De klachtencoördinator van de gemeente Heumen

mr. M.H.A. van den Heuvel