Klachtbehandeling gemeente Leudal

Jaarverslag 2019



Bron afbeelding: http://1.bp.blogspot.com/-zJV1bdGHbOc/TmTXVnfIX7I/AAAAAAAAAH4/50N1jt2F_Jc/s1600/klachten.jpeg

Mevr. mr. De Loo, klachtencommissaris

Datum: 12 maart 2020

Inhoudsopgave

1. **Inleiding** **3**
2. **Juridisch kader** **4**
3. **Klachten** **5**
4. **Aanbevelingen door de klachtencommissaris** **7**
5. **Vergelijking met 2018** **8**
6. **Vooruitblik naar 2020** **9**

1. Inleiding

Jaarverslag

Voor u ligt het jaarverslag van 2019 van de klachtencommissaris. In het afgelopen jaar zijn wederom een aantal klachten behandeld door de klachtencommissaris. De klachtencommissaris heeft gemerkt dat het aantal klachten dat doorgeleid worden naar de tweede fase in eerste aanleg, is verminderd. Verder heeft de klachtencommissaris enkele aanbevelingen gedaan voor de gemeente Leudal. Deze aanbevelingen kunnen bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlenende organisatie. Het jaarverslag is op 12 maart 2020 door de klachtencommissaris goedgekeurd.

Klachtencommissaris

De huidige functie van klachtencommissaris wordt ingevuld door mevrouw mr. M. De Loo. De klachtencommissaris is onafhankelijk.

Klachtencoördinator

De klachtencoördinator is belast met de coördinatie van de opname en afhandeling van klachten. De huidige functie van klachtencoördinator wordt ingevuld door de heer mr. E. Barentsen, Medewerker Juridische Zaken. Daarnaast is mevrouw mr. K.M.W. Thoma intern aangewezen als ondersteuner van de klachtencommissaris.

2. Juridisch kader

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat een regeling inzake het interne klachtrecht. Verder is er de Verordening Klachtbehandeling Leudal (Verordening). Op 6 februari 2018 is de nieuwe Verordening Klachtbehandeling gemeente Leudal door de raad vastgesteld. Deze verordening heeft een aantal wijzigingen ten opzichte van de oude procedure met zich mee gebracht, waaronder het opdelen van de procedure in een informele en een formele weg. Tijdens de informele weg wordt bekeken of de klacht op een informele weg kan worden afgehandeld. Tijdens de formele weg wordt de klacht behandeld door een onafhankelijke klachtencommissaris. De klachtencommissaris is vorig jaar aangesteld bij besluit van 6 maart 2018.

Klacht
Eenieder kan een klacht indienen. Op grond van artikel 9:1, eerste lid Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een definitie van klacht ontbreekt, maar gelet op de wetsgeschiedenis is alles wat geen bezwaar is, in beginsel een klacht, waarbij het bestuursorgaan hier een oordeel over neemt.

Verder wordt het begrip 'klacht' omschreven in de Verordening. Gelet op artikel 1, onderdeel d van de Verordening is een klacht een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen. Het betreft een klacht zoals bedoeld in artikel 9:1 van de Awb.

Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. In beginsel is iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen een klacht. Een klachtprocedure is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet-bindend oordeel over het overheidshandelen. Bij een klachtbehandeling wordt bekeken of het betreffende bestuursorgaan zich correct gedragen heeft tegenover de klager.

Ontvankelijkheid
Artikel 9:4 Awb bevat een aantal ontvankelijkheidseisen waaraan de klacht moet voldoen. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
a. de naam en het adres van de indiener;
b. de dagtekening;
c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

In behandeling nemen
Artikel 9:8 Awb bevat verder een aantal gevallen waarin het bestuursorgaan niet verplicht is de klacht in behandeling te nemen. Dit is bijvoorbeeld het geval als de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden of als de klacht betrekking heeft op een gedraging waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden.

3. Klachten

De klachten die bij de gemeente worden ingediend, kunnen in eerste fase in eerste aanleg worden afgedaan. Als de klacht in die fase niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt deze doorgestuurd naar de klachtencommissaris. Deze neemt de klacht in behandeling in de tweede fase in eerste aanleg. De klachtencommissaris brengt onafhankelijk advies uit. Haar adviezen kunnen de volgende strekking hebben:

- Onthouden van een oordeel
- Gegrond
- Ongegrond

In 2019 zijn er 26 klachten[1] binnen gekomen bij de gemeente Leudal. Van deze klachten zijn er in totaal 4 doorgestuurd naar de klachtencommissaris.

Per afdeling kan het aantal klachten als volgt worden onderverdeeld:

Afdeling	**Totaal**
Samenleving	9
Ruimte	13
Bedrijfsvoering	2
BBP	2

Eerste fase in eerste aanleg
Zoals aangegeven zijn er 22 klachten behandeld in de eerste fase in eerste aanleg. Ten aanzien van de strekking van de klachten kan worden geconcludeerd dat deze zich richten tot:

- Gebrekkige terugkoppeling naar aanleiding van meldingen;
- Niet tijdig reageren op een terugbelverzoek
- Het niet uitvoering geven aan een beslissing op bezwaar;
- De uitvoering van het leerlingenvervoer;
- Het zonder afspraak niet te woord staan van een klant;

In deze kwesties zijn naar aanleiding van de ingediende klachten maatregelen genomen, waarbij aan de klacht tegemoet is gekomen.

Voorts hebben een aantal klachten betrekking op de bejegening door een medewerker tijdens een gesprek dan wel in correspondentie. Een gesprek met de klager heeft daarbij geleid dat de kwestie naar tevredenheid van de klager is afgerond en waar nodig zijn maatregelen en afspraken getroffen die herhaling moeten voorkomen.

Naar aanleiding van een klacht met betrekking tot de afsprakenbalie is met de klager contact opgenomen en is uitleg gegeven over de werkwijze. Hiermee was klager tevreden.

[1] Soms komen klachten binnen onder de vermelding 'klacht', terwijl dit strikt genomen onder een andere categorie valt, bijvoorbeeld een melding. Deze worden niet meegenomen in dit jaarverslag.

Een klacht is ingediend naar aanleiding van een sollicitatieprocedure. Het contact met klager heeft er toe geleid dat deze klacht naar tevredenheid is opgelost.

In het kader van handhaving zijn daarnaast een aantal klachten naar voren gekomen met betrekking tot:

- De toedeling van een zaak aan een medewerker;
- Het niet handhavend willen optreden
- Het optreden van een BOA tijdens een controle.

Met betrekking tot de laatste kwestie zijn met de klager in een gesprek bepaalde afspraken gemaakt die schriftelijk bevestigd zouden worden. Hiermee was klager tevreden. De brief is echter niet verzonden, zodat dit heeft geleid tot een herhaalde klacht.

Bij een klacht is vastgesteld dat ten onrechte snoeiwerkzaamheden zijn uitgevoerd. Naar aanleiding van deze klacht zijn maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Tweede fase in eerste aanleg
Er zijn 4 klachten niet naar tevredenheid afgerond in de eerste fase in eerste aanleg. Derhalve zijn deze doorgeleid naar de klachtencommissaris. Over deze 4 klachten heeft de klachtencommissaris advies uitgebracht. Tevens zijn er enkele aanbevelingen gedaan. Deze worden in het volgende hoofdstuk besproken. Hier wordt enkel ingegaan op de strekking van de adviezen.

Op 1 augustus 2019 heeft de klachtencommissaris haar eerste advies uitgebracht. Een aantal van de ingediende klachtonderdelen konden niet worden aangemerkt als klacht in de zin van de Awb. Daarover heeft de klachtencommissaris geen oordeel kunnen geven. Voor zover wel sprake is van een klacht in de zin van de Awb, heeft de klachtencommissaris geadviseerd de klachten ongegrond te verklaren. Hierbij heeft het college, als beslissingsbevoegde, het advies overgenomen. Tevens heeft het college verwezen naar de aandachtspunten die de klachtencommissaris in het advies heeft opgenomen. Het college heeft geoordeeld dat deze punten door het college ter harte worden genomen en waar nodig worden betrokken in het toekomstig handelen van de gemeente.

Op 22 januari 2020 heeft de klachtencommissaris advies uitgebracht over de overige drie ingediende klachten. De eerste klacht is ingediend op 7 oktober 2019. Daarin luidt het advies van de klachtencommissaris de klacht deels ongegrond en deels gegrond te verklaren. Van enkele klachtonderdelen onthoudt de klachtencommissaris zich van een oordeel.

Op 10 oktober 2019 is de tweede klacht ingediend. Het advies van de klachtencommissaris is om deze klachten gegrond te verklaren.

Op 18 november 2019 is de derde klacht ingediend. De klachtencommissaris adviseert ook hier de klacht gegrond te verklaren, behoudens een onderdeel waarvan zij zich van een oordeel onthoudt.

Er is met betrekking tot deze drie klachten nog geen definitief oordeel genomen op het moment van het afronden van het jaarverslag.

4. Aanbevelingen door de klachtencommissaris

De klachtencommissaris heeft enkele aanbevelingen gedaan in een aantal adviezen die zij heeft uitgebracht. Hierbij is aansluiting gezocht bij de vier kernwaarden van de behoorlijkheidswijzer:

A. open en duidelijk
B. respectvol
C. betrokken en oplossingsgericht
D. eerlijk en betrouwbaar

Bij de behandeling van de klachten is het opgevallen dat een burger actiever kan worden betrokken bij het proces. In dit kader heeft de klachtencommissaris dan ook geadviseerd eerder contact op te nemen met de burger. Op deze wijze kan daarnaast escalatie worden voorkomen of beperkt. Daarbij is tevens aangegeven dat de overheid gelet op de behoorlijkheidswijzer actief dient te luisteren naar de burger. De burger dient zich immers gehoord en gezien te voelen.

Een andere aanbeveling heeft betrekking op de informatieverstrekking door de overheid. De behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman benadrukt een goede informatieverstrekking door de overheid. Deze klacht had betrekking op informatie rondom de Bbz-regeling. Daarover heeft de klachtencommissaris specifiek aangegeven dat in ieder geval zorg moet worden gedragen voor deugdelijke informatieverstrekking, maar ook dat duidelijk is wie intern de informatie kan verstrekken over deze regeling.

Tevens heeft een aanbeveling betrekking op de goede organisatie. Het is de commissaris gebleken dat niet altijd de dossiers op orde zijn. Een deugdelijke dossiervorming is hierbij van belang. Hier houdt verband mee dat ook een deugdelijk onderzoek moet worden verricht. Tevens wordt aanbevolen de processen deugdelijk in te richten, dus zorg te dragen voor een goede organisatie.

Tot slot heeft de klachtencommissaris een aanbeveling gedaan met betrekking tot het verloop van de procedure rondom de klachtbehandeling. Het zorgdragen voor een zorgvuldig verloop van de procedure rondom de klachtbehandeling dient voorop te staan. Er dient zorgvuldiger te worden nagegaan of sprake is van een klacht in de zin van de Awb en tevens dient de beklaagde eerder op de hoogte te worden gesteld van het klachtschrijven.

5. Vergelijking met 2018

In 2018 is de evaluatie/het jaarverslag uitgebreider geweest. Daarin zijn enkele aanbevelingen gedaan, die zien op het terrein van:

- de informele procedure
- de opbouw en verstrekking van het dossier
- het plannen van de hoorzitting
- de termijn van afhandeling van de procedure
- kennis van het klachtrecht
- afstemming tussen de klachtencoördinator en klachtondersteuner
- de rol van de klachtondersteuner gelet op de Verordening
- het maken van een stroomschema
- beoordelen hoe wordt omgegaan met ongevraagde adviezen van de klachtencommissaris

In 2019 is aandacht besteed aan deze onderwerpen. Hoewel nog niet alle knelpunten zijn opgelost, is inmiddels wel een procedurebeschrijving en stroomschema opgesteld. Deze hebben betrekking op zowel de informele als de formele fase. Daarnaast is een verbetering te zien in het oppakken van de klachten als deze bij de gemeente binnen komen. Er zijn immers meerdere klachten naar tevredenheid afgehandeld in de informele fase.

De klachtencommissaris heeft daarbij minder klachten dan in 2018 in behandeling genomen, omdat deze in de eerste fase reeds naar tevredenheid waren afgerond. In 2018 is onder meer aangegeven dat een verbetering kan worden bereikt bij het plannen van de hoorzittingen. In 2019 is dit voortvarender gegaan, mede door het minder aantal klachten en duidelijkere afspraken tussen de klachtondersteuner en klachtencommissaris.

De klachtencommissaris heeft in haar advisering enkele aanbevelingen gedaan, die bij kunnen dragen aan een verbetering van de klachtbehandeling maar ook bij kunnen dragen aan het leereffect voor de organisatie. Hier is nadrukkelijker aandacht aan besteed in de advisering.

Hoewel er een verbetering waarneembaar is, blijven de aanbevelingen uit het jaarverslag van 2018 relevant. Zo kan nog steeds een verbetering worden behaald in de informele fase. Daarnaast kan een klacht nog steeds sneller worden opgepakt, waardoor de termijn waarbinnen de klacht wordt afgerond korter is. Tevens kan nog steeds een verbetering worden behaald met betrekking tot de opbouw en verstrekking van het dossier.

6. Vooruitblik naar 2020

Zoals eerder aangegeven zijn in 2018 de eerste ervaringen opgedaan met de nieuwe klachtenprocedure, waarbij een onafhankelijke klachtencommissaris het sluitstuk vormt van de behandeling in eerste aanleg. Om te komen tot een verbeterde procedure is in het afgelopen jaar gewerkt aan een procesbeschrijving en stroomschema. Het vergroten van het leereffect met betrekking tot onder andere betere dienstverlening voor de organisatie is met het wijzigen van de procedure gestart, maar er kan nog veel winst worden behaald.

Als de klacht is afgehandeld, dan stopt de procedure in veel gevallen voor de klager. Voor de gemeentelijke organisatie begint het echter dan pas. Er moet immers geleerd worden van de ingediende klachten om te voorkomen dat dergelijke situaties zich nogmaals voordoen. De procedurebeschrijving en het stroomschema van de klachtbehandeling, de jaarverslagen en de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman kunnen hieraan bijdragen.

In 2020 wordt gestreefd naar een nog betere en zorgvuldigere klachtbehandeling. Hierbij worden de aanbevelingen uit de voorgaande jaren, zoals opgenomen in hoofdstuk 4 en hoofdstuk 5 van dit jaarverslag, betrokken en uitgevoerd.