

Jaarverslag 2020
Klachtenfunctionaris
Gemeente Ooststellingwerf

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	Aantal klachten en adviezen	4
3.	Wijze van afdoening	4
4.	Over wie werd geklaagd?	5
5.	Procedure en oordelen	6
6.	Aanbevelingen/aandachtspunten	7
7.	Samenvattend nawoord	8

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de klachtenfunctionaris van de gemeente Ooststellingwerf. In dit verslag rapporteert de klachtenfunctionaris over klachten die zijn ingediend over gedragingen van bestuursorganen van de gemeente Ooststellingwerf in de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020.

Gedragingen van personen die onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werken worden aangemerkt als gedragingen van dat bestuursorgaan. Dit staat in artikel 9:1, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

De raad van de gemeente Ooststellingwerf is van mening dat een zorgvuldige klachtbehandeling het belang van zowel de burgers als dat van het gemeentebestuur dient en dat het in het algemeen wenselijk is dat een bestuursorgaan pas een oordeel geeft over een klacht als een vertrouwenspersoon van buiten de organisatie over die klacht een onafhankelijk advies heeft uitgebracht. Hiertoe hebben raad en het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Ooststellingwerf de klachtenfunctionaris aangesteld.

De klachtenfunctionaris toetst gedragingen van de bestuursorganen onder meer aan de hand van de 22 behoorlijkheidsvereisten die de Nationale ombudsman heeft geformuleerd. De behoorlijkheidsvereisten vormen in zekere zin een gedragscode voor de overheid. De behoorlijkheidsvereisten zijn de uitwerking van de 4 kernwaarden waarmee de overheid bij de uitvoering van haar taken rekening behoort te houden. De genoemde kernwaarden zijn:

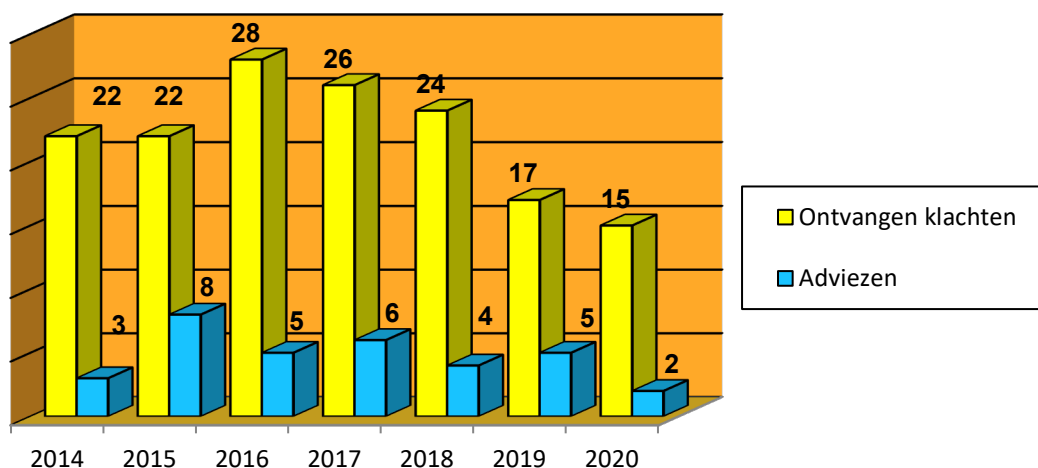
- open en duidelijk,
- respectvol,
- betrokken en oplossingsgericht,
- eerlijk en betrouwbaar.

In de volgende hoofdstukken zullen de klachten die in het jaar 2020 aan de klachtenfunctionaris ter behandeling zijn voorgelegd, alsmede zijn in dat jaar uitgebrachte advies aan de orde komen. Tevens wordt melding gemaakt van de klachten die bestuursorganen van de gemeente Ooststellingwerf hebben ontvangen, doch niet-ontvankelijk waren, op een andere wijze zijn afgedaan of ter behandeling naar andere instanties zijn doorgestuurd.

2. Aantal klachten en adviezen

In totaal hebben de bestuursorganen van de gemeente Ooststellingwerf in het verslagjaar 15 klachten ontvangen. De klachtenfunctionaris heeft over twee van die klachten advies uitgebracht.

Ingekomen klachten en uitgebrachte adviezen



Meer dan de helft van de problemen die tot klachten geleid hebben, zijn opgelost zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

3. Wijze van afdoening

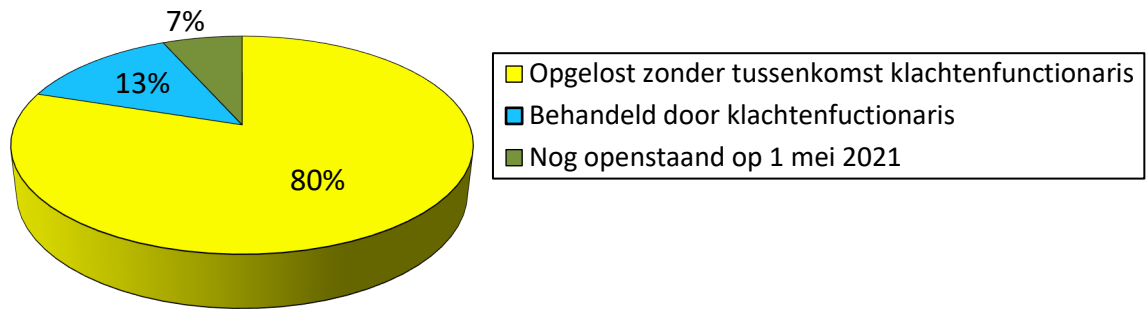
Acht van de 15 in 2020 ontvangen klachten zijn naar tevredenheid van de klager opgelost via pre-mediation. Met betrekking tot één klacht is het pre-mediation traject nog niet afgerond op het moment van het uitbrengen van dit jaarverslag. Twee klachten zijn ingetrokken en één door de Nationale ombudsman aan de gemeente Ooststellingwerf voorgelegde klacht is op positieve wijze ambtshalve afgewikkeld. Het voorgaande betekent dat 12 van de 15 klachten (80%) in het verslagjaar zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris zijn afgedaan.

De klachtenfunctionaris waardeert het zeer als overleg tussen de klager en de gemeente of informatie of uitleg van de gemeente aan de klager over een kwestie of handelwijze de kou uit de lucht haalt. Het past bij een behoorlijk functionerende overheid dat na ontvangst van een klachtbrief actief contact met de klager gezocht wordt en spontaan of in samenspraak oplossingen voor ondervonden problemen gezocht worden.

Niet elke klacht is evenwel vatbaar voor afdoening in een overleg- of pre-mediation sfeer.

Pre-mediation is - algemeen geformuleerd - een verhelderend gesprek (voorafgaand aan formele behandeling van een gerezen geschil of een verschil van mening) tussen partijen onder leiding van een mediator. In een (pre-mediation) gesprek kunnen zaken uitgepraat worden en kan een echte conflictsituatie worden voorkomen. Gesprekken zoals hier bedoeld passen ook in de gedachte, verwoord in de door de Nationale ombudsman geformuleerde behoorlijkheidsnormen, dat de gemeente escalatie moet voorkomen of beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding van de zijde van het betrokken bestuursorgaan zijn essentieel om pre-mediation te doen slagen.

Wijze van afdoening

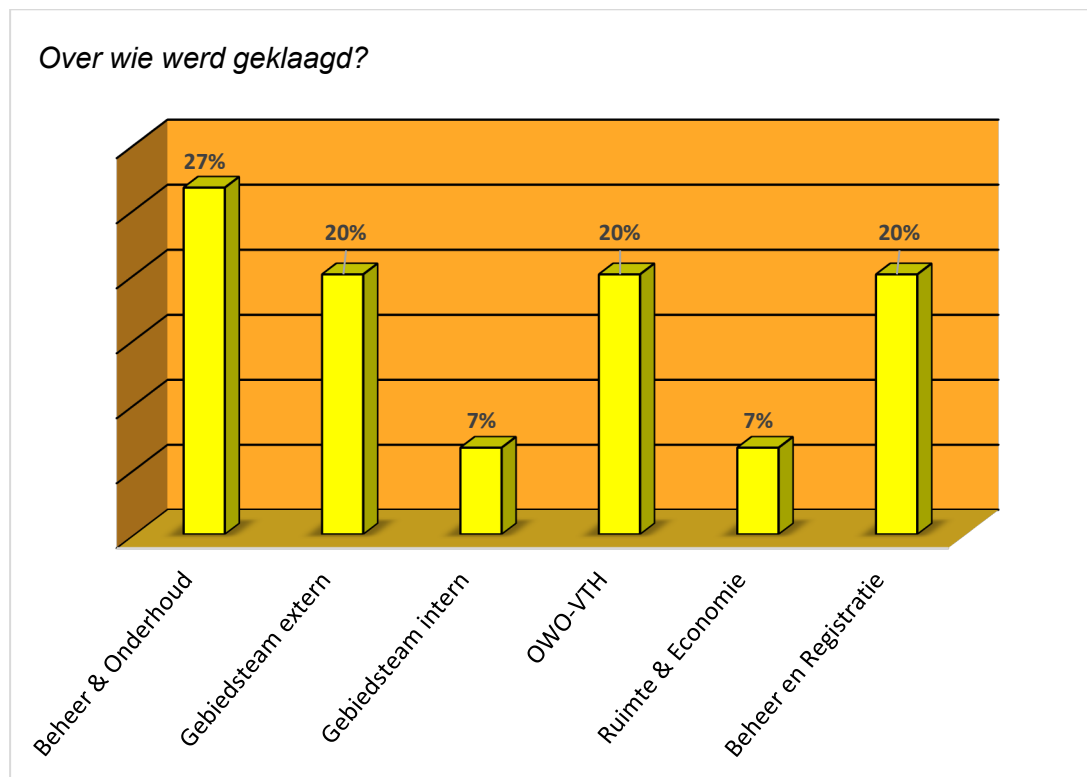


De klachtenfunctionaris heeft twee klachten (13%) inhoudelijk behandeld. Eén klacht staat nog open bij het opstellen van dit jaarverslag 2020.

4. Over wie werd geklaagd?

De door de klachtenfunctionaris inhoudelijk behandelde klacht betrof gedragingen binnen het Gebiedsteam extern. De als niet-ontvankelijk beoordeelde klacht had betrekking op Beheer en Onderhoud.

Onderstaande grafiek bevat een overzicht van de teams die in het totaal van de 15 ingekomen klachten genoemd zijn.



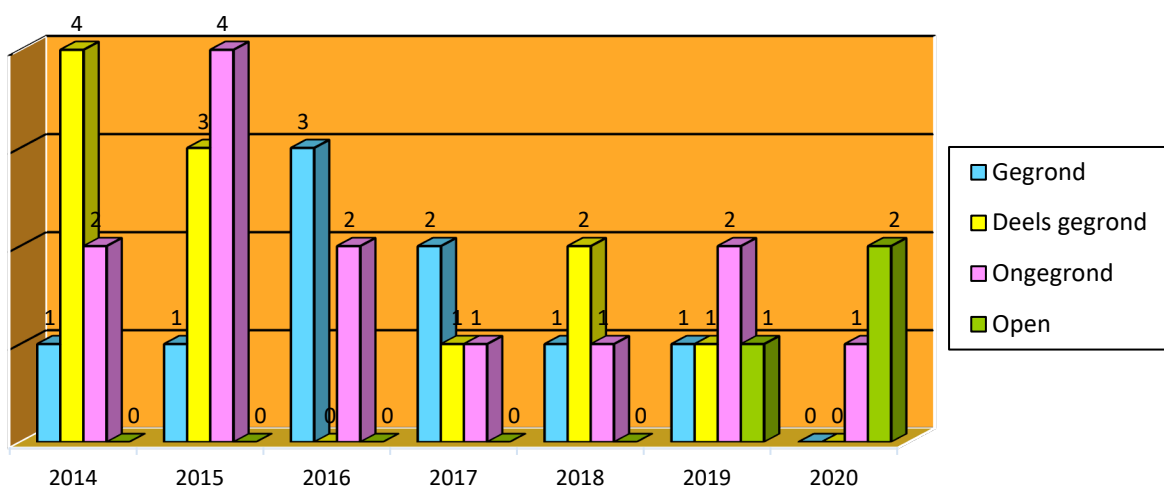
5. Procedure en oordelen

De indieners van een klacht die aan de klachtenfunctionaris ter advisering in handen wordt gegeven, worden uitgenodigd voor een hoorzitting, tenzij de klacht gericht is tegen een gedraging die van dien aard is dat van behandeling van de klacht afgezien mag worden. De Algemene wet bestuursrecht geeft aan wanneer dit het geval is. De beklagde personen, of andere vertegenwoordigers van het betrokken bestuursorgaan, krijgen tijdens hoorzitting de gelegenheid om een toelichting te geven en te reageren op de klacht. De hoorzitting is bedoeld om bij de klachtenfunctionaris levende vragen te beantwoorden en aanvullende informatie te verschaffen. Het is niet altijd mogelijk om alleen op basis van de stukken een afgewogen oordeel te vormen. Uit de stukken blijkt niet altijd onvoldoende wat er precies is gebeurd en welke gedragingen aan wie toegerekend moeten worden. Alleen al om de klachtwaardigheid van een gedraging te kunnen vaststellen is duidelijkheid over de feiten en de omstandigheden tijdens contacten nodig. In 2020 is het ondanks het uitbreken van het coronavirus gelukt om de indieners van de door de klachtenfunctionaris behandeld klacht in fysieke vorm te horen. Fysiek horen heeft meestal ook de voorkeur van de klagers. Dit is de reden dat een tweede klacht, waarover de klachtenfunctionaris zich nog moet buigen, nog niet behandeld is. De klager wenst niet schriftelijk of via een videoverbinding gehoord te worden. Het wachten is derhalve op het moment dat het gemeentebestuur het horen in fysieke vorm weer aanvaardbaar acht.

Een klachtbrief kan overigens meer onderdelen bevatten. In een dergelijk geval kan het eindoordeel “deels gegrond/deels ongegrond” luiden. Wanneer een klacht eenduidig is, wordt een klacht zonder meer als gegrond of ongegrond beoordeeld.

De klachtenfunctionaris heeft de in 2020 inhoudelijk behandelde klacht ongegrond bevonden. Het tweede advies dat in 2020 is uitgebracht strekte tot niet-ontvankelijk verklaring van de klacht vanwege het feit dat de gestelde gedraging zich langer dan een jaar geleden heeft voorgedaan?

Adviezen



6. Aanbevelingen/aandachtspunten

Soms leiden de bevindingen van de klachtenfunctionaris tot een aanbeveling. Hij kan een aanbeveling met betrekking tot een specifieke kwestie doen of een algemene aanbeveling. Wanneer de klachtenfunctionaris omstandigheden signaleert die naar zijn oordeel het ontstaan van klachten in de hand werken, kan hij een suggestie doen om verbeteringen aan te brengen.

De klachtenfunctionaris heeft in 2020 geen aanbevelingen gedaan.

7. Samenvattend nawoord

Veel klachten komen voort uit een gevoel van machteloosheid van de betrokkenen tegenover de - in dit geval lokale – overheid. Het vertrouwen in de overheid is overgenomen en dreigt steeds minder te worden. Transparantie en eerlijkheid van het bestuur worden door de burger in twijfel gesteld en de afstand tussen burgers en de overheid wordt groter. De klachtenfunctionaris hoopt als externe adviseur een bijdrage te kunnen leveren aan het herstel van vertrouwen, mede door een luisterend oor te bieden en tijdens de hoorzittingen te proberen de klagers en vertegenwoordigers van het betrokken bestuursorgaan nader tot elkaar te brengen. In het jaar 2020 zijn er evenwel weinig kansen geweest om zijn kracht in te zetten. Dat was niet alleen een gevolg van de maatregelen in verband met het uitbreken van het coronavirus COVID-19 en het effect van pre-mediation, naast het feit dat er relatief weinig klachten zijn ontvangen. Het aantal klachten is sinds 2014 niet zo laag geweest, maar hier kan niet de conclusie uit getrokken worden dat de burger een positievere mening over de overheid heeft. Een oorzaak kan juist gelegen zijn in het gebrek aan vertrouwen: “Het heeft toch geen zin om te klagen want er verandert niets”. Dat pre-mediation werkt kan echter niet ontkend worden. De klachtenfunctionaris ondersteunt deze wijze van aanpak dan ook van ganser harte.

Het is voor de klachtenfunctionaris van belang om kennis te nemen van de beslissingen die de betrokken bestuursorganen nemen nadat hij een advies heeft uitgebracht. De klachtenfunctionaris stelt vast dat het college de in 2020 uitgebrachte adviezen heeft overgenomen, waarbij hij wel aantekent dat deze adviezen tot ongegrond respectievelijk niet-ontvankelijk verklaring van de klacht strekte.

De klachtenfunctionaris,



mr. drs. J.H.G.H. Ananias MSc PMP.