



Intern klachtrecht

Jaarverslag 2019

Inleiding

Dit is een jaarverslag op hoofdlijnen. In dit jaarverslag is te lezen hoeveel klachten er bij de gemeente zijn ingediend, hoeveel er zijn afgehandeld, formeel of informeel, hoeveel er gegrond of ongegrond zijn verklaard. Of er opvallende tendensen zijn te bespeuren en tot slot of en zo ja welke (structurele) maatregelen zijn genomen naar aanleiding van ingediende klachten.

Over welke klachten gaat dit jaarverslag?

De klachten waarover dit jaarverslag gaat, zijn ingediend door mensen die een gedraging van de gemeente tegenover henzelf of iemand anders als onbehoorlijk hebben ervaren.

Voorbeelden: ze zijn onbeleefd te woord gestaan, wachten veel te lang op een reactie of krijgen die helemaal niet. Het gaat hier niet om klachten over losliggende stoeptegels of rondzwerfend vuil. Op het moment dat een losliggende tegel twee keer is gemeld en er wordt tot twee keer toe niet gereageerd vanuit de gemeente, dan wordt het wel een klacht in de zin van dit jaarverslag.

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geeft regels voor de behandeling van deze klachten.

Wijze van afhandelen

Het doel van de klachtbehandeling is in alle gevallen om met de klager tot een bevredigende oplossing te komen. Gelukkig kan een klacht in de meeste gevallen op informele wijze worden opgelost. De betreffende vakafdeling komt dan in overleg met de klager tot een vergelijk. Er blijven altijd zaken waarbij de klager een eindoordeel van of namens het college wenst.

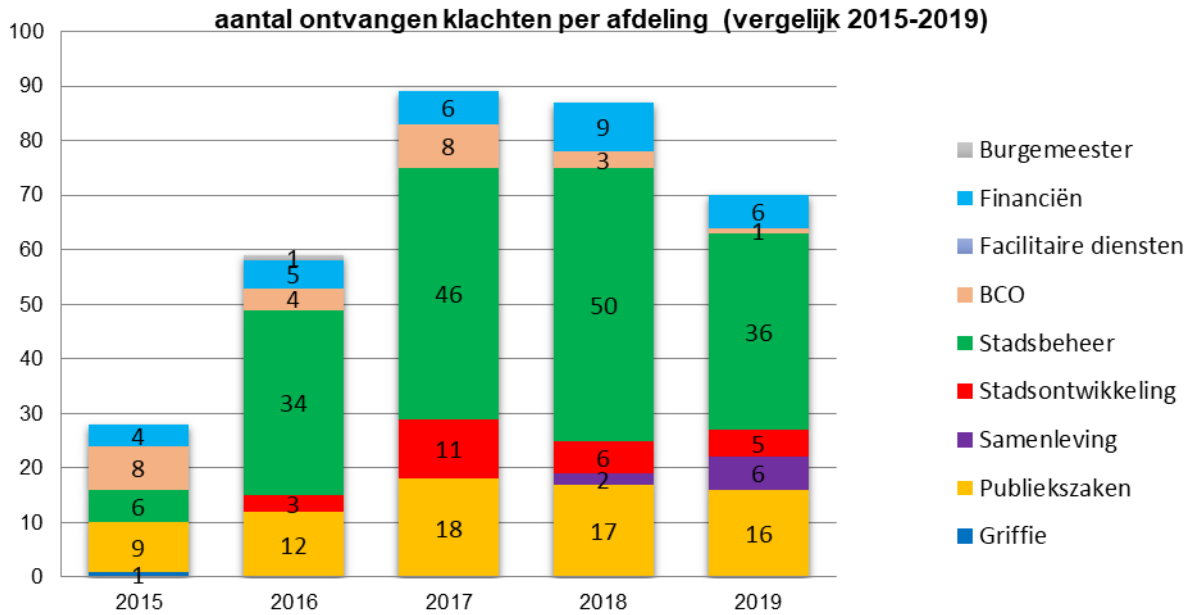
Mocht de klager niet tevreden zijn met de klachtafhandeling door de gemeente, dan kan hij of zij de klacht voorleggen aan een externe klachtinstantie: de gemeentelijk Ombudsman van Rotterdam en omgeving.

Aantal klachten

In 2019 kwamen er in totaal 70 klachten binnen bij de gemeente, 17 minder dan in 2018.

De afdeling Stadsbeheer ontving 36 klachten. Waar voorgaande jaren de meeste klachten betrekking hadden op de openbare verlichting en het ophalen van huisvuil, kwamen hierover het afgelopen jaar nagenoeg geen klachten meer. De maatregelen die Stadsbeheer heeft genomen naar aanleiding van de klachten over de openbare verlichting en het ophalen van huisvuil, lijken effect te hebben. Dit jaar zien we geen rode lijn in het soort klachten.

Verder ontving de afdeling Publiekszaken 16 klachten, Financiën 6, Samenleving 6, Stadsontwikkeling 5 en BCO 1.



Ook dit jaar merken we weer op dat niet alle 'klachten' die als klacht zijn geregistreerd ook werkelijk een 'klacht' zijn in de zin van artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht: 'Een ieder heeft 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.'

Tegelijkertijd weten we ook dat er klachten bij de organisatie binnenkomen die niet bij de klachtencoördinatoren bekend zijn, maar voortvarend door de afdeling zelf worden opgepakt. Soms wordt een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen niet herkend als klacht. Deze komen dan ook niet in dit jaarverslag terecht, maar het gaat er uiteindelijk om dat de burger tevreden is hoe zijn of haar probleem wordt opgelost.

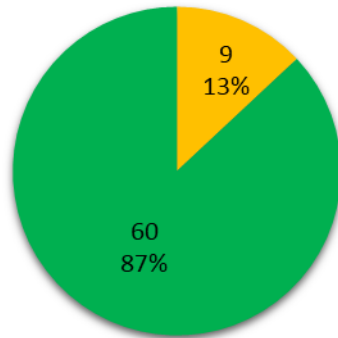
Afhandeling klachten

Van de 70 binnengekomen klachten zijn er 67 afgehandeld, per 1 januari 2020 staan er nog 5 klachten open (twee uit 2018). Verder zijn er nog 2 klachten afgehandeld van het jaar 2018. Totaal hebben we afgelopen jaar 69 klachten afgehandeld.

Van de afgehandelde klachten zijn er 60 informeel afgehandeld, 87%. Bij de overige 9 klachten kwam het tot een formeel eindoordeel, waarbij alleen bij de afdeling Stadsbeheer één klacht op één punt gegrond is verklaard.

afgehandelde klachten verslagjaar

■ formele wijze ■ informele wijze



Afhandelingssnelheid

In 2019 werden verreweg de meeste klachten afgehandeld binnen de wettelijke termijn van 6 weken. In sommige gevallen kunnen klachten niet binnen 6 weken worden afgehandeld. Duurt het langer, dan gaat dit tot nu toe in alle gevallen in goed overleg met de klager. Twee nog openstaande klachten dateren uit 2018, dit gaat om grondzaken waar ook de gemeentelijke Ombudsman bemoeienis mee heeft.

Gemeentelijke Ombudsman

Sommige klagers wendden zich in eerste instantie tot de gemeentelijke Ombudsman, die dan gelet op het 'kenbaarheidsvereiste' (bestuursorgaan moet altijd eerst in de gelegenheid zijn om kennis te nemen van de klacht en deze in behandeling te nemen), de klacht doorstuurt naar de gemeente om de klacht eerst zelf te behandelen.

Ook zijn er klachten die in eerste instantie door de gemeente zijn behandeld en waarbij klager de gemeentelijke Ombudsman vraagt zijn oordeel over de klacht te geven.

In 2019 is er door de gemeentelijk Ombudsman een onderzoek ingesteld naar een aan te leggen speeltuin in Middelwatering. De afdeling Stadsbeheer had naar eigen overtuiging alle omwonenden in de gelegenheid gesteld om mee te denken over een toekomstige speeltuin. De gemeentelijke Ombudsman was van oordeel dat de communicatie hierover niet correct was geweest. Klagers dachten op de hoogte te zijn waar de bewuste speeltuin zou komen en besloten om die reden niet naar de informatieavonden te komen. Later bleek dat de speeltuin op een heel andere plaats kwam en hiermee waren zij het niet eens. De gemeentelijk Ombudsman adviseerde de gemeente om de procedure opnieuw te volgen. De gemeente heeft inmiddels besloten om voorlopig helemaal geen speeltuin te realiseren. Het was namelijk al bekend dat er twee partijen bewoners waren die het niet met elkaar eens zouden worden. Overigens heeft de gemeente aangegeven dat indien de bewoners er onderling wel uitkomen en gezamenlijk een plan voorleggen, hiernaar opnieuw zal worden gekeken.

Verder heeft de gemeentelijke Ombudsman een klacht onderzocht naar het optreden van twee handhavers die een dame met een psychose hadden aangehouden en meegenomen omdat zij in de war was en voor overlast zorgde. De gemeentelijke Ombudsman concludeerde dat de handhavers correct hadden gehandeld; als aanbeveling gaf hij mee dat er een betere registratie moet plaatsvinden van hetgeen precies is gebeurd in zo'n situatie. Aangegeven is dat er binnenkort met een nieuw registratiesysteem zal worden gewerkt, dus dat dit probleem dan is opgelost. Na de afhandeling van de klacht door de gemeentelijke Ombudsman diende klaagster nog een verzoek om schadevergoeding in, onder meer omdat er een foto van haar op Twitter stond. De foto, waarop zij niet herkenbaar was, is alsnog verwijderd. Verder kan het in een klachtenprocedure niet om een schadevergoeding gaan, al wordt dit wel vaak gedacht.

Verder lopen er al wat langer twee klachten over grondgeschillen. Bij de ene klacht heeft de gemeentelijke Ombudsman de zaak in onderzoek genomen; bij de andere klacht probeert de gemeente er nog zelf met klager uit te komen.

Ook is er een klacht behandeld door de Kinderombudsman. Hiervoor verwijzen wij u naar zijn verslag, waar het dan gaat om de casus van "Laura".

Voor een uitgebreide toelichting op de klachten van de gemeentelijk Ombudsman verwijzen wij u naar het jaarverslag 2019 van zijn werkzaamheden.

De gemeentelijke Ombudsman is in 2019 uitgenodigd bij een "studiemiddag" over het onderwerp klachten. We hebben hem gevraagd iets te vertellen over het door hem uitgebrachte rapport "horen, zien en praten" en hoe we nu die burgers kunnen bereiken die juist iets te klagen hebben maar die dat om welke reden dan ook niet kunnen. De gemeentelijke Ombudsman heeft een en ander aan de orde gesteld door een leuke educatieve Quiz te houden. Het was een leerzame middag die ook goed is geweest voor de onderlinge samenwerking tussen medewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling van klachten.

De gemeentelijke Ombudsman heeft op 5 november zelf een interessante studiemiddag georganiseerd waarbij mevrouw Barbara van Straaten van het Ivo (Stichting Instituut voor Onderzoek naar Leefwijzen & Verslaving) een interessante lezing heeft gegeven. In het kort kwam het erop neer dat er nu eenmaal mensen zijn van wie je niet alles kunt verwachten van wat in de "normale" maatschappij als gangbaar wordt gezien. Als mooi voorbeeld vertelde ze over een dame met wie ze een afspraak had, maar die niet kwam opdagen. Uit een test bleek later dat ze helemaal geen klok kon kijken. Kun je op dat moment nog van iemand verlangen om op tijd te komen voor bijvoorbeeld een uitkeringsintake? Omdat de klachtencoördinatoren van deze gemeente ook de bezwaarschriften van Sociale Zaken behandelen en ook de klachtencoördinator van IJsselgemeenten hier achter staat, hebben we dit onderwerp inmiddels aangekaart bij Sociale Zaken. Misschien is het mogelijk om in de toekomst die bewuste test (SCIL) te gaan gebruiken bij sommige cliënten van Sociale Zaken zodat van te voren duidelijk is wat wel of niet van iemand kan worden verlangd. Helemaal in een tijd dat mensen met een psychische aandoening meer aan hun lot worden overgelaten, zou dit heel goed kunnen zijn.

Maatregelen

Indien er een opvallend aantal klachten over een bepaald onderwerp is, dan bekijkt de afdeling of bijvoorbeeld een werkwijze kan worden aangepast om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Publiekszaken

Het onderzoek van de Kinderombudsman naar het leerlingenvervoer heeft ertoe geleid dat ook wanneer er medisch adviezen zijn uitgebracht door het CJG en niet door een onafhankelijk medisch adviseur, deze adviezen van het CJG worden meegenomen als relevante informatie in de beoordeling naar de aanvraag leerlingenvervoer. Dit maakt overigens weer niet dat wanneer een medisch advies is uitgebracht door arts CJG, geen medisch advies wordt opgevraagd bij een onafhankelijk medisch adviseur.

Voor de overige afdelingen bestond er het afgelopen jaar geen aanleiding om (structurele) maatregelen te nemen naar aanleiding van een of meerdere klachten.

Klachtencoördinatoren

De eindverantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling ligt bij de afdelingshoofden. Elk afdelingshoofd wordt ondersteund door een klachtencoördinator. De gemeente beschikt daartoe over drie klachtencoördinatoren, allen werkzaam op de unit Juridische Zaken&Inkoop: unithoofd (Leon van den Herik), Mehtap Cavlak en Diane van der Marel.

Een aantal klachten toegelicht

Publiekszaken

De heer K heeft een brief geschreven naar aanleiding van zijn ervaringen met de afhandeling van zijn aanvraag voor een urgentieverklaring. De heer K meldt in zijn klacht dat hij van mening is dat er “te” grondig onderzoek wordt verricht naar de noodzaak voor afgifte van de urgentieverklaring. Hij meldt dat door het uitblijven van een urgentieverklaring zijn schulden, die al enorm waren, nog meer zijn opgelopen. Hij vindt het onrechtvaardig dat met een urgentieverklaring niet gereageerd kan worden op benedenwoningen, eengezinswoningen en flatwoningen bereikbaar met lift. Hij stelt zo met een urgentieverklaring niets te kunnen, daar de uitgesloten woningen veelal in de woonkrant staat.

De brief van de heer K is aanleiding geweest om op een informele wijze met hem in gesprek te gaan. In dit prettige gesprek hebben wij met hem het proces rondom de afhandeling van zijn aanvraag doorgenomen. We hebben hierbij zowel gesproken over zijn ervaringen met het Wmo-loket als over de inhoudelijke afhandeling, de duur en de besluitvorming op de aanvraag. De heer K is te kennen gegeven dat wanneer een aanvraag wordt ingediend er onderzoek nodig is om de noodzaak vast te stellen en dat hiervoor wettelijke termijnen gelden. Het is ook van belang dat de heer K zelf ook alle informatie geeft die nodig is voor de besluitvorming.

De heer K heeft uitleg gekregen dat afgifte van de urgentieverklaring is bedoeld om op een snelle wijze aan een passende woning te komen. De urgentieverklaring is niet bedoeld om een zogenoemde “wooncarrière” te maken naar type woningen zoals benedenwoningen, eengezinswoningen en flatwoningen met lift waarvoor iedereen een lange periode op de wachtlijst dient te staan. Die woningen zijn zodoende dan ook voor iedereen met een urgentieverklaring uitgesloten.

De heer K is uitgelegd dat het doel van de urgentieverklaring is dat op korte termijn een andere woonsituatie wordt gecreëerd die passend is bij de situatie, zoals in dit geval een woning die voor de heer K met financiële problematiek wel betaalbaar is. De heer K is uitgelegd op welke wijze hij het beste kan reageren op woningen en wat de spelregels van een urgentieverklaring zijn. De heer K heeft in het gesprek afsluitend laten weten dat hij heel tevreden is over de inzet en afhandeling van de klacht door het Wmo-loket. De heer K heeft aangegeven dat er voldoende tegemoet is gekomen aan zijn klacht en dat hij de klacht wenste in te trekken.

Financiën

Niet zozeer een casus van de afdeling Financiën, maar een actie die tot iets heel positiefs heeft geleid. De afdeling heeft het afgelopen jaar veel aandacht besteed aan “klare taal”, kortom, hoe communiceer je zo duidelijk mogelijk met iedere burger. De WOZ-aanslagen zijn dusdanig aangepast dat er dit jaar nauwelijks telefoontjes bij het KCC binnenkwamen na het versturen van de aanslagen. In voorgaande jaren was dat wel anders.

Stadsbeheer

De heer S werd aangehouden door een handhaver omdat hij aan het collecteren was voor een goed doel. Hij kon op dat moment geen vergunning laten zien en er was ook geen vergunning bij de handhavers bekend. Aan de heer S is een waarschuwing gegeven en één en ander is geregistreerd. De heer S diende hierover een klacht in. Uiteindelijk bleek er wel een verouderde doorlopende vergunning te zijn, die niet bij de handhavers bekend was. Er is contact met de heer S opgenomen om uit te leggen dat er helaas tegenwoordig ook veel mensen collecteren, zonder een vergunning te hebben, het goede doel is dan meestal zichzelf. Vandaar dat hierop wordt gecontroleerd. Van collectanten wordt verwacht dat ze een genummerd en van gemeentewege gewaarmerkt legitimatiebewijs bij zich hebben en dit kunnen tonen. Aan de heer S is aangegeven dat de waarschuwing en de registratie uit het systeem zullen worden verwijderd.

Conclusie

Het is goed om te constateren dat er minder klachten zijn ontvangen dan voorgaande jaren. De klachtencoördinatoren constateren ook dat indien er een klacht wordt ontvangen, de betreffende afdeling hier heel serieus mee omgaat en dit is zeker een compliment waard.

Capelle aan den IJssel, 7 mei 2020

De klachtencoördinatoren,

Diane van der Marel
Mehtap Cavlak
Leon van den Herik