

Jaarverslag secretaris klachtenbehandeling 2019

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Wat zijn klachten	2
2.1	Gedragingen.....	2
2.2	Geen klacht	2
3	De Klachtenprocedure	3
3.1	Wettelijke procedure	3
3.2	De procedure in de praktijk	3
4.	Klachten 2019	4
4.1	Aantal klachten.....	4
4.2	Wijze van klachtafhandeling.....	4
4.3	Duur van de klachtafhandeling.....	5
4.4	Klachtsoorten	6
4.5	De uitkomst van de klachtbehandeling	6
4.6	Verdeling over gemeentelijke afdelingen	7
4.7	Klachten via klachtencommissie	8
	Zaak 1	8
	Zaak 2	9
	Zaak 3	9
	Zaak 4	10
	Zaak 5	10

1 Inleiding

Dienstverlening staat bij de Gemeente Leidschendam-Voorburg hoog in het vaandel. Toch schieten we daarin soms tekort, want het blijft mensenwerk. Dan is het goed dat inwoners een klacht kunnen indienen. De Gemeente Leidschendam-Voorburg heeft de wettelijke plicht die klachten zorgvuldig te behandelen. Ook is de Gemeente Leidschendam-Voorburg verplicht daarover jaarlijks verantwoording af te leggen. Daartoe moeten alle schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd en jaarlijks

(anoniem) worden gepubliceerd. Dit op basis van artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht, hierna: Awb.

2 Wat zijn klachten

2.1 Gedragingen

Hoe de Gemeente Leidschendam-Voorburg op een klacht moet reageren, hangt af van het onderwerp. De speciale klachtenprocedure geldt voor situaties waarin het gaat om klachten over “gedragingen” van ambtenaren of bestuurders. Het begrip gedraging wordt ruim opgevat. Ook iets nalaten valt onder het begrip gedraging. Voorbeelden van dergelijke gedragingen zijn: iemand onheus bejegenen aan het loket of aan de telefoon, verkeerde of ontoereikende informatie verstrekken, een brief niet of veel te traag beantwoorden, niet reageren op meldingen of toezeggingen en afspraken niet nakomen.

2.2 Geen klacht

Een melding over een losse stoeptegel is geen klacht over een gedraging. Uiteraard moet de gemeente wel iets met die melding doen, maar dan niet volgens de klachtenprocedure. Hiervoor is het Meldpunt Openbare Ruimte opgericht. Dit meldpunt zorgt voor de afhandeling van allerlei “klachten” over gebreken in de woon- en leefomgeving, zoals overhangend groen, omgewaaide bomen, zwerfvuil, niet brandende lantaarnpalen, scheefstaande verkeersborden enzovoort.

Ook kan er geen klacht worden ingediend tegen bijvoorbeeld een vergunning of een afwijzing van een subsidie of uitkering. Dit zijn weliswaar gedragingen, maar iemand die het daar niet mee eens is, kan een bezwaarschrift indienen en eventueel de gang naar de rechter maken. Daar zijn aparte procedures voor.

3 De Klachtenprocedure

3.1 Wettelijke procedure

Klachten moeten zorgvuldig worden behandeld. Als waarborg staan in de wet enkele minimumeisen waaraan die behandeling moet voldoen: behandeling van de klacht door een onafhankelijk iemand, de klager moet de gelegenheid krijgen om te worden gehoord, afhandelingstermijn van zes tot tien weken en de gemeente mag een onafhankelijke adviescommissie inschakelen. Overheden mogen de wettelijke regels aanvullen of nader uitwerken. Onze gemeente heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt door een aanvullende Klachtenregeling gemeente Leidschendam-Voorburg vast te stellen; in 2016 is deze Klachtenregeling volledig geactualiseerd.

3.2 De procedure in de praktijk

Stap 1: bemiddeling

De klachtenprocedure laat zich als volgt kort schetsen. Klachten kunnen schriftelijk of per klachtenformulier digitaal worden ingediend. Een onafhankelijke klachtbehandelaar van de afdeling Bedrijfsvoering zorgt voor de behandeling van de klacht.

Wij streven, evenals de meeste gemeenten, naar een zo informeel mogelijke behandeling van klachten. De wet biedt daarvoor ook de ruimte. Een informele, oplossingsgerichte aanpak gaat sneller en leidt vaker tot tevredenheid bij klagers. Wanneer een klacht zich daarvoor leent, tracht de klachtbehandelaar daarom in eerste instantie te bemiddelen tussen de klager en de afdeling die het betreft en op die manier de klacht op te lossen. Dat kan door middel van een telefoongesprek of door een brief van de afdeling. Afhankelijk van de klacht wordt een en ander opnieuw en beter uitgelegd, worden vragen (alsnog) beantwoord, wordt gevraagde informatie (alsnog) toegezonden, worden fouten hersteld als dat nog mogelijk is, of worden toezeggingen alsnog nagekomen. Als de klager gelijk heeft worden excuses aangeboden.

Stap 2: klachtgesprek

Wanneer bemiddeling op deze wijze niet lukt of bij klachten die zich daar minder goed voor lenen, wordt er een klachtgesprek met de klager gehouden. Het afdelingshoofd van de afdeling die het betreft voert dan dat gesprek. Het afdelingshoofd laat zich bijstaan door een teamleider of een senior medewerker, die namens de beklagde ambtenaar optreedt, en de onafhankelijke klachtbehandelaar. In een door de Klachtenbehandelaar te ondertekenen brief aan de klager verwoordt het afdelingshoofd de belangrijkste punten van het gesprek en legt hij eventuele herstelacties, afspraken, toezeggingen e.d. vast. Wanneer klager niet tevreden is met het gesprek en met de brief, dan kan hij zijn klacht nog aan de klachtencommissie kan voorleggen.

Stap 3: eventueel de klachtencommissie

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie en bestaat uit drie leden, die niet bij de gemeente werkzaam zijn. De Klachtenbehandelaar fungeert als ambtelijk secretaris van de commissie en ondersteunt de commissie bij haar werkzaamheden. De klager krijgt de gelegenheid om zijn klacht mondeling toe te lichten tijdens een officiële hoorzitting. Verder kunnen worden opgeroepen de ambtenaar over wie wordt geklaagd en de bij stap 2, klachtgesprek, genoemde personen. Na de hoorzitting beoordeelt de commissie de klacht en brengt advies uit aan het college. Daarin staat of de commissie de klacht gegrond of ongegrond acht. Op basis van dat advies beslist het college uiteindelijk over de klacht en doet formeel uitspraak. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

In 2019 bestond de commissie uit de volgende personen:

Voorzitter: de heer drs. J.H. Boone

Leden: mevrouw mr. A.J. Buisman en de heer mr. J.C.G. Fijen

4. Klachten 2019

4.1 Aantal klachten

In 2019 zijn in totaal 155 klaagschriften ingediend, tegenover 174 in 2018. Dit is een daling van 11%. De daling kan worden verklaard door een combinatie van de volgende factoren: verdere verbetering van de administratie; een snellere reactie van de afdeling op een melding; het eigen spreekuur van de Ombudsman in Voorburg waarbij mogelijke klachten worden voorkomen;

Een geanonimiseerd overzicht van alle klachtschriften is opgenomen in bijlage 2. Het overzicht vermeldt per klachtschrift een korte omschrijving van de klacht en welke afdeling het betreft. Ook is aangegeven hoe lang de behandeling duurde, welke soort klacht het betrof en of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard. Tenslotte is kort vermeld hoe de klacht is behandeld: door bemiddeling of een klachtgesprek of doordat de klachtencommissie is ingeschakeld.

4.2 Wijze van klachtafhandeling

Al jaren is het streven om klachten zo veel als mogelijk is op informele wijze af te doen, dat wil zeggen door bemiddeling of eventueel met een klachtgesprek. Uit de cijfers blijkt dat dit streven opnieuw succesvol is. In 2019 werden 144 van de 155 afgehandelde klachten (= 91 %) op informele wijze afgehandeld. Dit is 4% meer dan in 2018. Het aantal klachten dat op formele gronden niet in behandeling werd genomen, daalde : van 17 (10%) in 2018 naar 7 (5%) in 2019

Wijze van behandeling	2019	%	2018	2017	2016
Informeel opgelost					
• bemiddeling	127	82	135	91	46
• klachtgesprek	15	9	13	6	4
Formele procedure					
• klachtencommissie / college	6	4	6	2	3
Op formele gronden niet (verder) in behandeling genomen nog in procedure	7	5	17 3	21	8
Totaal aantal klaagschriften	155	100	174	120	61

4.3 Duur van de klachtafhandeling

Wanneer een gemeente werkt met een klachtencommissie geldt voor de behandeling van een klacht een wettelijke termijn van 10 weken. Die termijn kan eenmaal met ten hoogste vier weken worden verlengd (artikel 9:11 van de Awb).

Duur	2019	2018	2017	2016
Binnen 6 weken	127	133	105	50
6 tot 10 weken	17	18	9	8
Meer dan 10 weken	11	20	6	3
Totaal	155	171	120	61

Uit de tabel blijkt dat in 2019 veruit de meeste klachten (127 van de 155 = 82%) binnen de wettelijke termijn van 6 weken werden behandeld. Ook dit jaar heeft de Klachtenbehandelaar de nadruk gelegd op regie bij de complexere klachten. Bij afwikkeling van eenvoudiger klachten is meer op afstand gecoördineerd. Hoewel het absolute zin het aantal binnen de wettelijke termijn afgedane klachten daalde van 133 naar 127, is het percentage van het aantal binnen de termijn afgehandelde klachten gestegen van 77,8% naar 82%.

Voor 11 van de 155 behandelde klachten duurde de behandeling langer dan 10 weken; hieronder waren onder meer de zaken die naar de klachtencommissie zijn geweest. Door hun aard blijken klachten bij de klachtencommissie meestal niet binnen 10 weken te kunnen worden afgehandeld. Die termijn blijkt nog al eens te kort indien een (niet geslaagde) informele klachtbehandeling wordt gevolgd door een formele behandeling bij de commissie. De andere zaken waren langdurige zaken die in 2018 waren gestart en pas in 2019 zijn afgehandeld.

4.4 Klachtsoorten

De Nationale Ombudsman heeft een aantal normen ontwikkeld waaraan een overheid zich bij haar handelen dient te houden, opgenomen in de Behoorlijkheidswijzer. Deze behoorlijkheidsvereisten vormen als het ware een gedragscode voor de overheid. Klachten over een bepaald handelen of optreden van de overheid kunnen worden getypeerd door te verwijzen naar de betreffende normen die geschonden (zouden) zijn.

Een voorbeeld van een dergelijke norm is 'voortvarendheid': de overheid moet slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Die norm is geschonden wanneer bijvoorbeeld vragen aan de gemeente te laat of zelfs niet worden beantwoord. Andere voorbeelden zijn 'betrouwbaarheid' (nakomen van afspraken en toezeggingen) en 'goede informatieverstrekking' (geen verkeerde of tegenstrijdige informatie verstrekken aan loket of telefoon of in brieven). De normen uit de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman zijn, met een korte toelichting, opgenomen in bijlage 1.

De verdeling van alle klachtsoorten wijkt af van het voorgaande jaar. In 2018 gingen de meeste klachten over 'goede informatieverstrekking' (34%). Van de 59 klachten over dit behoorlijkheidselement waren er slechts 13 gegrond. In 2017 gingen de meeste klachten over 'goede organisatie' (29%). Van de 44 klachten over dit behoorlijkheidselement waren er 20 gegrond. Dit is bijna de helft. Oorzaak hiervan is dat melders bijna niet worden teruggebeld of dat hun melding verzand binnen de gemeentelijke organisatie.

De meeste klachten betreffen de werkzaamheden van de afdelingen Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg (WIJZ) en het Klant Contact Centrum (KCC). Gelet op het grote aantal klantcontacten (zie 4.6) is het relatief gezien een klein aantal (minder dan 1%). Uiteraard wordt er naar gestreefd het aantal klachten zo beperkt mogelijk te houden.

4.5 De uitkomst van de klachtbehandeling

Tenslotte kan gekeken worden naar de uitkomsten van de klachtbehandelingen: heeft klager wel of geen gelijk, met andere woorden is de klacht gegrond of ongegrond? Een formeel oordeel of de klacht gegrond of ongegrond is, kan eigenlijk alleen het college geven. Maar de meeste klachten bereiken het college niet omdat ze informeel worden afgedaan door middel van een klachtgesprek of bemiddeling anderszins. Ook in deze gevallen wordt echter wel beoordeeld of de klacht gegrond is. Uit de cijfers hierna blijkt dat 43 van de 171 afzonderlijke klachtelementen gegrond blijken te zijn. Dat is 25%, en gelijk aan 2017 en iets lager dan de 30 % in 2016. Van alle klachtelementen blijken er 40 ongegrond te zijn.

Nr	Behoorlijkheidsnorm No	Gerecht vaardigd	Niet gerechtvaardigd	Anders (*)	Totaal	%
1.	Goede informatieverstrekking	10	14	3	27	17
2.	Luisteren naar de burger	3	5		8	5
3.	Goede motivering		1		1	1
4.	Respecteren van grondrechten		2		2	1
5.	Bevorderen actieve deelname burger	1			1	1
6.	Fatsoenlijke bejegening	6	31	5	42	27
7.	Bijzondere zorg	1	3		4	2
8.	Maatwerk		2		2	1
9.	Coulante opstelling		1	1	2	1
10	Integriteit		1		1	1
11	Betrouwbaarheid		1	2	3	2
12	Onpartijdigheid		1	1	2	1
13	Redelijkheid		1		1	1
14	Goede voorbereiding		3		3	2
15	Goede organisatie	20	19	5	44	29
16	Professionaliteit	4	7	1	12	8
		45	92	18	155	100

(*) Anders: deels gegrond/ongegrond, geen oordeel, niet ontvankelijk, buitenbehandeling gesteld of ingetrokken

4.6 Verdeling over gemeentelijke afdelingen

Vergeleken met voorgaande jaren is het overzicht als volgt:

Afdeling	2019	%	2018	2017	2016
Werk Inkomen Jeugd en Zorg (WIJZ)	64	41,5%	74	48	--
Klantcontactcentrum (KCC)	45	29%	38	33	22
Stadsbeheer (SB)	19	12,5	28	16	7
Handhaving (HH)	5	-	12	4	2
Ruimtelijke Ontwikkeling (RO)	-	3%	-	4	2
Soc. Maatschappelijke Ontwikkelingen (SMO)	-	--	-	3	1
Maatsch. en Ruimtelijke Ontwikkeling (MRO)	14	--	8	-	-
Bedrijfsvoering (BV)	3	9%	8	6	3
Projectmanagement en –advies (PMA)	2	2%	1	3	1
Facilitaire Zaken	1	1,2%	2	1	1
Griffie	1	0,6%	-	2	--
Overige + combinaties	1	0,6%	-	-	10
nog in procedure	-	0,6%	3	-	-
Totaal ingediend	155	100%	174	120	61

Het zal niet verbazen dat afdelingen met de meeste 'klantcontacten' (WIJZ en KCC) ook de grootste kans op klachten hebben. Om de cijfers in perspectief te plaatsen: WIJZ heeft in 2019 in totaal 31.134 werkprocessen afgehandeld, in één werkproces (bijvoorbeeld een aanvraag voor een uitkering o.g.v. de Participatiewet) kunnen er meerdere klantcontacten zijn. KCC heeft bijvoorbeeld in 2019 24.163 baliebezoeken gehad en 100.658 telefonische klantcontacten via het algemene telefoonnummer. In dat licht gezien zijn respectievelijk 64 (WIJZ) en 45 (KCC) klachten zeer geringe aantallen te noemen.

4.7 Klachten via klachtencommissie

Van de in 2019 ontvangen klachten zijn er 6 klaagschriften bij de klachtencommissie beland. Daarvan was het advies aan het college om twee klachten deels gegrond / ongegrond zijn, één niet ontvankelijk en drie ongegrond te verklaren. Hieronder treft u in het kort per zaak het advies van de commissie aan.

Zaak 1

Korte inhoud van de klacht

De klacht betreft het bejegenen (lees: gedrag) van de handhavers. In de Van Alphenstraat wordt naar de mening van klaagster niet gehandhaafd. Iedere dag staan er auto's geparkeerd in een straat waar een blauwe zone geldt met kentekens die afgeplakt zijn. Mevrouw ervaart overlast van deze auto's. Zij heeft hierover regelmatig contact opgenomen met de Gemeente Leidschendam-Voorburg zowel online als telefonisch maar dan kwamen steeds dezelfde mannen die in haar ogen juist een oogje dicht knepen en niet bekeerden. Het enige wat de medewerker doet is mevrouw een lesje voor lezen dat de situatie met geparkeerde auto's gedoogd wordt

omdat betrokken garagehouder geen plek heeft in zijn stalling. Klaagster voelt zich hierdoor onheus bejegend.

Advies over de klacht:

Bovenstaande leidt er toe dat de commissie uw college adviseert de klacht als volgt te beoordelen: ongegrond.

Aanvullend advies:

De commissie adviseert uw college het uitschrijven van parkeeronthefingen door toezichthouders van de afdeling Handhaving te formaliseren

Zaak 2

Korte inhoud van de klacht

Als gevolg van de ingediende klacht is er in eerste instantie regelmatig contact geweest tussen klager en medewerker. Er waren problemen met de huurschuld en medewerker heeft aangegeven dat er binnen de gemeente een aantal professionals zijn die hem daarbij zouden kunnen helpen. Zij heeft meteen contact gelegd met plangroep, dit teruggelegd bij de klager om zodoende de huurachterstand weg te werken. Uiteindelijk bleef klager aandringen op een gesprek met de wethouder. Er is toen bekeken of een gesprek wel of niet noodzakelijk was. Omdat er in het verleden ook wel eens een burger bij de wethouder is geweest heeft zij toegezegd haar best te doen een gesprek te arrangeren. Het is de wethouder zelf geweest die besloten heeft niet in te gaan op het verzoek van klager. Klager is het hier niet mee eens.

Advies over de klacht:

Bovenstaande leidt er toe dat de commissie uw college adviseert de klacht als volgt te beoordelen: ongegrond.

Zaak 3

Korte inhoud van de klacht

Klager is op 17 september 2018 als begeleider meegekomen met de heer X voor een aanvraag van een uitkering in het kader van de Participatiewet. De heer X spreekt volgens klager slecht Nederlands en hij staat hem bij om eventuele vragen te vertalen als de vraagstelling hem niet duidelijk is. Klager heeft het gesprek als zeer vervelend ervaren temeer omdat medewerkster hem niet liet uitspreken en tijdens het gesprek uitspraken deed zoals "het zeer ernstig te vinden dat hij (klager) de heer X begeleid". Dat heeft klager als zeer kwetsend en onbeschoft ervaren. Daarnaast vindt hij dat medewerkster als gemeenteambtenaar stevig in haar machtspositie zat door eenzijdig het gesprek te beëindigen zonder aan de heer X te vragen of hij het daarmee eens was.

Advies over de klacht:

Bovenstaande leidt er toe dat de commissie uw college adviseert de klacht als volgt te beoordelen:

- klacht over de te late van afhandeling van de klacht: gegrond
- klacht over de bejegening: geen oordeel

Zaak 4**Korte inhoud van de klacht**

In het Krantje stond de publicatie van een aanvraag Omgevingsvergunning. Deze lag niet ter inzage bij het servicecentrum. Vervolgens is er contact geweest met de medewerker. Hij vertelde dat klager een zienswijze in moest dienen hoewel dit volgens hem toch geen enkele zou hebben. Hij raadde klager aan de zienswijze per mail te versturen maar vertelde daar niet bij dat de zienswijze ook per post ingediend moest worden. Zienswijze is per e-mail ingediend maar klager kreeg geen reactie. Toen toch maar per post gedaan en daarvan ontving klager wel een ontvangstbevestiging. Klager vindt dat medewerker ernstig in gebreke is gebleven door niet te vertellen dat een e-mail niet voldoende zou zijn. Als de zienswijze niet alsnog per post was verstuurd was deze hoogstwaarschijnlijk niet in behandeling genomen.

Klager is van mening dat medewerker van meet af aan niet van plan was de ingediende zienswijze op enige wijze serieus te nemen. Bij klager leeft sterk de indruk dat de medewerker met opzet heeft gehandeld en dat hij er persoonlijk belang bij heeft de omgevingsvergunning te verlenen. Medewerker is volgens klager partijdig en niet integer.

Advies over de klacht:

Bovenstaande leidt er toe dat de commissie uw college adviseert de klacht als volgt te beoordelen:

- klacht over de punten ad 1 t/m ad 3 gegrond
- klacht over ad 4. niet integer en partijdig handelen: ongegrond

Zaak 5**Korte inhoud van de klacht**

Klager stelt dat de gemeente hem een te hoge bijdrage in rekening heeft gebracht voor plankosten à € 16.300 in de anterieure overeenkomst, die gesloten is ten behoeve van de bestemmingsplanwijziging Parnashof 53 kavel III te Leidschendam. Hij stelt zich op dit standpunt, nu hij in de Staatscourant een regeling heeft aangetroffen waarin dergelijke plankosten zijn gemaximeerd tot € 8.000,- wanneer het om exploitatiekosten voor maar één woning gaat.

Advies over de klacht:

Bovenstaande leidt er toe dat de commissie uw college adviseert de klacht als volgt te beoordelen: Niet ontvankelijk

Zaak 6:

Korte inhoud van de klacht

Klager heeft op 9 augustus 2019 contact opgenomen met de Gemeente Leidschendam-Voorburg. Hij kreeg de telefoniste aan de lijn die hem vertelde dat er slechts één medewerker op de afdeling aanwezig was en het zomaar kon zijn dat hij de voicemail kreeg. Na het doorverbinden kwam klager in contact met een medewerker. Klager hoorde op de achtergrond wat andere geluiden en de medewerker voerde het gesprek alsof ze niet volledig het gesprek kon voeren. Nadat klager had gevraagd of ze eigenlijk wel tijd had voor het gesprek reageerde de medewerker geagiteerd c.q. geïrriteerd. Klager vertelde dat er een aanvraag was ingediend en wilde weten wat de vervolgstappen waren. Volgens klager reageerde de medewerkster kortaf. Klager gaf aan hiervan niet gediend te zijn en een klacht zou indienen. Klager wilde een antwoord op zijn vraag wanneer hij teruggebeld zou worden. Dat zou waarschijnlijk volgende week zijn. Daar ging klager niet mee akkoord en verzocht de medewerker zorg te dragen dat hij op woensdag 14 augustus 2019 tussen 9.00 en 12.00 uur teruggebeld zou worden. Medewerkster gaf aan dat klager niet degene was die kon bepalen wanneer hij teruggebeld zou worden. Klager bleef aandringen op het door hem gestelde datum en tijdstip. Medewerkster gaf aan het telefoongesprek te beëindigen als het gesprek zo door zou gaan. Klager gaf wederom aan de afspraak te willen maken en toen hing de medewerkster op.

Advies over de klacht:

Bovenstaande leidt er toe dat de commissie uw college adviseert de klacht als volgt te beoordelen:

- klacht over beide punten: ongegrond

Aanvullend advies:

- de commissie adviseert in de ontvangstbevestiging op te nemen het te volgen proces voorzien van termijnen.