

Jaarverslag secretaris klachtenbehandeling 2020

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Wat zijn klachten	2
2.1	Gedragingen.....	2
2.2	Geen klacht	2
3.		
3	De Klachtenprocedure	4
3.1	Wettelijke procedure	4
3.2	De procedure in de praktijk	4
4.	Klachten 2020	5
4.1	Aantal klachten.....	5
4.2	Wijze van klachtafhandeling.....	5
4.3	Duur van de klachtafhandeling.....	6
4.4	Klachtsoorten	7
4.5	De uitkomst van de klachtbehandeling	8
4.6	Verdeling over gemeentelijke afdelingen	9
4.7	Klachten via klachtencommissie	10
	Zaak 1	10
	Zaak 2	10
	Zaak 3	11
	Zaak 4	12
	Zaak 5	12
	Zaak 6	11
	Zaak 7	11

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

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop de gemeente of een ambtenaar van de gemeente zich in een bepaalde gelegenheid tegenover de klager heeft gedragen.

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. Bij 2.3 wordt hier verder op ingegaan.

Uitgangspunt is dat een klacht een manier is om de dienstverlening te verbeteren waarbij de melding van de inwoner serieus genomen wordt.

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 (MOR) 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. Op de website van de gemeente kan deze MOR melding gedaan worden.

<https://www.lv.nl/probleem-melden>

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 binnen zes weken na het besluit een bezwaarschrift indienen en eventueel de gang naar de rechter maken. Daar zijn aparte procedures voor.

2.3 Verschillende uitingen van een klacht

Er zijn verschillende manieren waarop een inwoner kan aangeven ontevreden te zijn over de manier van handelen van de gemeente.

1. Over de manier waarop iemand te woord is gestaan (bejegening)
 - De inwoner ervaart het contact op een niet respectvolle manier. De inwoner heeft het gevoel dat er niet geluisterd wordt of bijvoorbeeld hij een grote mond krijgt.
 - De inwoner heeft het idee dat hij tegenwerkt wordt.
2. Over de zorgvuldigheid waarmee met een verzoek is omgegaan
 - De inwoner heeft in vertrouwen een melding gemaakt en het heeft idee dat het niet vertrouwelijk is behandeld.
3. Over onvoldoende of geen contact gezocht vanuit de gemeente met de inwoner over zijn melding, vraag of dossier
 - Er wordt niet gereageerd op een vraag, dossier of verzoek
 - De inwoner moet meerdere keren bellen of mailen over de stand van zaken van bijvoorbeeld een MOR-melding of een WMO dossier
 - De inwoner wordt herhaaldelijk niet teruggebeld na het inspreken van de voicemail
4. Over een toezegging die niet wordt nagekomen
 - Als een beloofde actie niet wordt uitgevoerd, zoals huisvuil verwijderen, bomen/struiken snoeien
 - Als beloofd wordt dat iemand terugbelt en dat niet gebeurt binnen de afgesproken tijd

2.4 Klacht melden

Een klacht moet altijd schriftelijk door de inwoner/ondernemer worden gedaan om te voorkomen dat woorden verkeerd worden geïnterpreteerd. Dit kan dus alleen via de website, per brief of per e-mail. De klacht moet tenminste bevatten:

- De naam en adres van de indiener;
- De dagtekening
- Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

3 De Klachtenprocedure

3.1 Wettelijke procedure

Klachten moeten zorgvuldig worden behandeld. Als waarborg staan in de wet enkele minimeisen waaraan die behandeling moet voldoen: behandeling van de klacht door een onafhankelijk persoon, de klager moet de gelegenheid krijgen om te worden gehoord (klachtgesprek), afhandelingstermijn van zes tot tien weken en de gemeente mag een onafhankelijke klachtadviescommissie 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 2016 vast te stellen.

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. 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. De onafhankelijke klachtbehandelaar voert dan dat gesprek. De klachtbehandelaar laat zich bijstaan door een teamleider of een senior medewerker, die namens de beklagde ambtenaar optreedt. In een door de klachtbehandelaar te ondertekenen brief aan de klager worden de belangrijkste punten van het gesprek verwoord 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 aan de onafhankelijke klachtencommissie 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 klachtbehandelaar 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 2020 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 2020

4.1 Aantal klachten

In 2020 zijn in totaal 197 klaagschriften ingediend, tegenover 155 in 2019. Dit is een stijging van ruim 27%. De stijging kan worden verklaard door een combinatie van de volgende factoren: verdere professionalisering klachtenbehandeling en de gevolgen van de coronacrisis. Het secretariaat van de klachtencommissie bestaat inmiddels voor het tweede jaar uit een volledige fte, en deze medewerker heeft een aantal specifieke trainingen klachtbehandeling gevolgd. Anderzijds is als gevolg van de coronacrisis een groot aantal mensen veel meer thuis. Dit leidt tot veel meer klachten over de woonomgeving. Ook leidt het tot meer klachten over het optreden van de overheid. Er zijn immers meer contacten met de overheid over de uitvoering van steunmaatregelen, en niet ieder contact verloopt naar tevredenheid.

Een geanonimiseerd overzicht van alle klaagschriften 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. 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 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 2020 werden 170 van de 197 afgehandelde klachten (= 88,5 %) op informele wijze afgehandeld. Dit is 2,5% minder dan in 2019. Deze daling is verklaarbaar doordat een groot aantal klachten niet in

behandeling is genomen. Het aantal klachten dat op formele gronden niet in behandeling werd genomen, steeg : van 7 (5%) in 2019 naar 20 (8%) in 2020. Dit waren vooral klachten die niet op de gemeente van toepassing waren of geen gedraging betroffen op grond van de hoofdstuk 9 van de Awb.

Een score van 88,5 % betekent dat dat bijna 9 van de 10 klachten op informele is afgehandeld hetgeen een prima resultaat is. Slechts 7 klagers waren ontevreden over de afhandeling van de klacht en hebben de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.

Wijze van behandeling	2020	%	2019	2018	2017
Informeel opgelost					
• bemiddeling	163	85	127	135	91
• klachtgesprek	7	3,5	15	13	6
Formele procedure					
• klachtencommissie / college	7	3,5	6	6	2
Op formele gronden niet (verder) in behandeling genomen nog in procedure	20	8	7	17 3	21
Totaal aantal klaagschriften	197	100	155	174	120

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 4 weken worden verlengd (artikel 9:11 van de Awb).

Duur	2020	2019	2018	2017
Binnen 6 weken	162	127	133	105
6 tot 10 weken	27	17	18	9
Meer dan 10 weken	8	11	20	6
Totaal	197	155	120	120

Uit de tabel blijkt dat in 2020 veruit de meeste klachten (162 van de 197 = 82%) binnen de wettelijke termijn van 6 weken werden behandeld. Ook dit jaar heeft de klachtbehandelaar de nadruk gelegd op regie bij de complexere klachten. Bij afwikkeling van eenvoudiger klachten is meer op afstand gecoördineerd. Hoewel in absolute zin het aantal binnen de wettelijke termijn afgedane klachten steeg van 127 naar 162, is het percentage van het aantal binnen de termijn afgehandelde klachten gelijk gebleven, namelijk 82%.

Voor 8 van de 197 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. Artikel 9.11 van de Awb geeft het bestuursorgaan de mogelijkheid de afhandeling voor ten hoogste 4 weken te verdagen naar 14 weken. Daar is in bovengenoemde gevallen gebruik van gemaakt en zijn de zaken afgehandeld en dus binnen de verlengde termijn.

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.

In 2020 gingen de meeste klachten over 'goede organisatie' (40%) Van de 78 klachten over dit behoorlijkheidselement waren er 17 gerechtvaardigd. Oorzaak hiervan is dat melders bijna niet worden teruggebeld of dat hun melding binnen de gemeentelijke organisatie terecht komt op een plek waar de klacht niet terecht had moeten komen. Een andere verklaring is dat het aantal klantcontacten in 2020 is gestegen met ruim 9.000.

De meeste klachten betreffen de werkzaamheden van de afdelingen Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg (WIJZ), het Klant Contact Centrum (KCC), Stadsbeheer en Handhaving. Dit is verklaarbaar door het groot aantal klantcontacten wat deze afdelingen hebben. Gelet op het grote aantal klantcontacten (zie 4.6) is relatief gezien het aantal klachten klein (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 gerechtvaardigd of niet gerechtvaardigd? Een formeel oordeel of de klacht gegrond of ongegrond is, kan alleen door het college worden gegeven. 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 gerechtvaardigd is.

Uit de cijfers hierna blijkt dat 33 van de 177 afzonderlijke klachtelementen gerechtvaardigd blijken te zijn. Dat is 18%, en minder dan in 2018 en 2017 (25%).

Nr	Behoorlijkheidsnorm No	Gerecht vaardigd	Niet gerechtvaardigd	Totaal	%
1.	Goede informatieverstrekking	0	12	12	6
2.	Luisteren naar de burger	1	2	3	1.5
3.	Fatsoenlijke bejegening	5	21	26	13
4.	Fairplay	0	1	1	0.5
5.	Evenredigheid	0	1	1	0.5
6.	Bijzondere zorg	2	4	6	3
7.	Maatwerk	0	5	5	3
8.	Samenwerking	0	1	1	0.5
9	Coulante opstelling	0	3	3	1.5
10	Voortvarendheid	0	4	4	2
11	Integriteit	0	9	9	4.5
12	Betrouwbaarheid	1	2	3	1,5
13	Redelijkheid	0	3	2	1
14	Goede voorbereiding	1	1	2	1
15	Goede organisatie	17	61	78	39.5
16	Professionaliteit	6	15	21	10,5
.	Niet in behandeling genomen			20	10.5
		33	164	197	100

4.6 Verdeling over gemeentelijke afdelingen

Vergeleken met voorgaande jaren is het overzicht als volgt:

Afdeling	2020	%	2019	2018	2017
Werk Inkomen Jeugd en Zorg (WIJZ)	54	27,5%	64	74	48
Klantcontactcentrum (KCC)	32	16,3%	45	38	33
Stadsbeheer (SB)	42	21%	19	28	16
Handhaving (HH)	23	12%	5	12	4
Ruimtelijke Ontwikkeling (RO)	-	-	-	-	4
Soc. Maatschappelijke Ontwikkelingen (SMO)	-	-	-	-	3
Maatsch. en Ruimtelijke Ontwikkeling (MRO)	14	7%	14	8	-
Bedrijfsvoering (BV)	6	3%	3	8	6
Projectmanagement en –advies (PMA)	2	1%	2	1	3
Facilitaire Zaken	2	1%	1	2	1
Griffie	1	0,5%	1	-	2
Overige + combinaties	1	0,5%	1	-	-
Niet in behandeling	20	10,2%	-	3	-
Totaal ingediend	197	100%	174	174	120

Het zal niet verbazen dat afdelingen met 'klantcontacten' (WIJZ en KCC) ook de grootste kans op klachten hebben. Om de cijfers in perspectief te plaatsen: WIJZ heeft in 2020 in totaal 38.202 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 2020:

- 3.706 webcare reacties afgehandeld
- 16.637 baliebezoeken gehad en
- 99.272 telefonische klantcontacten via het algemene telefoonnummer.

In dat licht gezien zijn respectievelijk 54 klachten (WIJZ), 32 klachten (KCC) zeer geringe aantallen te noemen.

Als gemeente willen wij onze dienstverlening zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van onze inwoners. De meeste zaken doen we goed, maar soms gaat het mis. Wij nemen daarom elke klacht serieus. We streven er immers naar om alle bewoners, bedrijven en instellingen zo goed mogelijk te helpen. Daarbij helpen klachten ons om onze dienstverlening verder te verbeteren.

4.7 Klachten via klachtencommissie

Van de in 2020 ontvangen klachten zijn er 7 klaagschriften bij de klachtencommissie beland. Daarvan was het advies aan het college om één klacht geen oordeel / ongegrond, één klacht geen oordeel, één klacht gegrond en vier klachten ongegrond te verklaren.

Hieronder staat een kort overzicht per zaak van het advies van de commissie.

Zaak 1

Korte inhoud van de klacht

Inwoner geeft aan dat het parkeerbeleid van de Gemeente Leidschendam-Voorburg nu anders is. In het verleden hoefde je pas een nieuwe vergunning aan te vragen op het moment dat er een andere auto werd gekocht. Er was geen looptijd van vier jaar. Bij inwoner en waarschijnlijk ook bij anderen is niet bekend dat de vergunning nog maar vier jaar geldig is. Omdat het beleid veranderd is heeft inwoner niet gelet op de datum die op de vergunning stond. Op het moment dat inwoner de boete kreeg stond de auto voor haar eigen deur geparkeerd. Tijdens de zitting wordt door klager bevestigd dat er op de beschikking / vergunning staat aangegeven dat deze maar vier jaar geldig is.

Advies over de klacht:

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen: ongegrond.

Aanvullend advies:

De commissie heeft geadviseerd om kritisch te kijken naar het proces van verlengen parkeervergunning en zodanig in te richten dat iedere burger met een parkeervergunning een e-mail als reminder ontvangt.

Afdeling geeft aan dat het proces helder staat vermeld op de website staat en dat op de beschikking heel duidelijk de geldigheid van de vergunning staat aangegeven. Wel krijgt de inwoner vier weken voor einde geldigheid via een e-mail een reminder.

Zaak 2

Korte inhoud van de klacht

Het betreft het niet tijdig verstrekken van de gevraagde vergunning in die zin dat het gaat om gepubliceerde vergunningen. Het gaat om vergunningen die in juni 2019 zijn gepubliceerd in het Krantje en het Gemeenteblad. Die vergunningen wilde inwoner graag hebben omdat het gaat om een pand waar ongeveer om de zes maanden een nieuw restaurant in komt. Het gaat dus expliciet om de vergunningen van die zijn afgegeven in juni 2019. Het restaurant is open gegaan in december 2018. Doordat inwoner niet de gevraagde vergunning heeft ontvangen geeft zij aan in haar belang te

zijn getroffen. Betreffende medewerker is met vakantie gegaan en heeft aan een collega gevraagd de vergunning toe te sturen wanneer deze tijdens zijn vakantie zou worden verleend. Dat is kennelijk niet gebeurd. Dat betreurt hij en hij zal gevraagde vergunning zo spoedig mogelijk toe sturen. Hij erkent dat de ingediende klacht terecht is.

Advies over de klacht:

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen: ongegrond.

Aanvullend advies:

Publiceer ook de aanvragen exploitatievergunning of drank en horeca vergunning.

Afdeling geeft aan dat sinds 16 april 2020 iedere horeca-gerelateerde aanvraag standaard bekend wordt gemaakt.

Zaak 3

Korte inhoud van de klacht

De zittingen van de Welstandscommissie worden niet gepubliceerd op de Gemeentewebsite noch in het Krantje. Hierdoor is klager als belanghebbende niet in de gelegenheid om zittingen bij te wonen van de Welstandscommissie en de commissie in te lichten over bijzondere bepalingen aangaande de wijk. Klager heeft niet de indruk dat deze Welstandscommissie op de hoogte van de bestaande situatie is. De commissie toetst vanuit de vergaderruimte op het Stads kantoor en bekijkt de situatie via een beeldscherm. Inwoner stelt dat de commissie zo geen overzicht heeft van het grote geheel. Tevens is inwoner van mening dat de commissie ter plaatse de situatie moet bekijken.

Advies over de klacht:

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen

- Werkwijze van de Welstandscommissie: geen oordeel
- Het niet tijdig publiceren van zittingen Welstandscommissie: ongegrond

Aanvullend advies:

De commissie geeft het dringende advies om openbaarheid van de vergaderingen, de wijze waarop je die openbaarmaking bekend maakt en de mogelijkheden tot inspraak vast te leggen in een verordening.

Inwoner was het niet eens met het besluit van het college en heeft de Ombudsman gevraagd een onderzoek in te stellen. De Ombudsman heeft een onderzoeksrapport uitgebracht en drie van de vier klachten acht de Ombudsman gegrond.

Zaak 4

Korte inhoud van de klacht

Klager was aanwezig in de vergadering van de Welstandscommissie op 14 januari 2020. In die vergadering is de aanvraag Prinses Beatrixlaan te Leidschendam behandeld. De uitspraak van de Welstandscommissie over deze aanvraag betrof slechts één volzin, die is uitgesproken door een lid van de commissie. Die uitspraak komt niet overeen met de tekst die in het verslag is opgenomen.

Klager stelt dat deze bijeenkomst deel uitmaakt van een juridische procedure en de rechtsgang erbij gebaat is dat de verslaglegging correct is. Klager eist nu rectificatie van het verslag.

Medewerker geeft aan dat het aan de Welstandscommissie is om in het verslag zelf haar conclusies in de bewoordingen te formuleren. Overigens zijn die bewoordingen standaard 'akkoord, niet strijdig met redelijke eisen van welstand'. Dat is gebruikelijk in gemeenteland en dat is dus ook te lezen in dit verslag van deze Welstandscommissie.

Advies over de klacht:

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen

- Eis rectificatie verslag Welstandscommissie: ongegrond

Zaak 5

Korte inhoud van de klacht

Bij de behandeling namens de gemeente van feiten en verklaringen die een beroep op bevrijdende verjaring rechtvaardigen van de verkrijging van een stukje grond heeft een medewerker namens gemeente Leidschendam-Voorburg bij zijn stellingname voortdurend feiten en verklaringen verdraaid of genegeerd waardoor een redelijke oplossing van het geschil buiten rechte onmogelijk is gemaakt.

Een verzoek tot interventie wegens onbehoorlijk optreden van de gemeente aan de verantwoordelijke en bij de behandeling betrokken wethouder heeft daarin geen wijziging gebracht.

Het klaagschrift heeft een sterk juridisch karakter dat zich vooral richt op de inhoud van de grondkwestie. De door klager aangehaalde punten is geen gedraging die een klacht rechtvaardigt. Tijdens de hoorzitting bleek dat de discussie rondom de grondkwestie op inhoud verder wordt opgepakt door de gemeente en het kadaster met daarbij de (kadastrale) metingen die uitkomst moeten bieden in deze kwestie.

Advies over de klacht:

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen
ongegrond

Zaak 6

Korte inhoud van de klacht

Klager is een bewoner in Voorburg. De betreffende straat ligt in een mandelig gebied in de gemeente Leidschendam-Voorburg. Het mandelig gebied betreft 26 woningen waarvan eenieder (1/26) deelnemer is in de mandeligheid. Deze huizen staan er nu 23 jaar en er is geen vereniging van eigenaren. Met de gemeente is zij al langere tijd in overleg / discussie over wie nu verantwoordelijk is voor onder meer de straatverlichting, het onderhoud aan het riool en wie nu eigenaar is van de slootkant en de beschoeiing.

De jurist van de afdeling Stadsbeheer heeft de stukken bestudeerd en hierover een notitie geschreven waarin zij aangeeft dat de bewoners destijds bij de koop van de woning hebben ingestemd met de mandeligheid, zodat van begin af aan bekend was dat alle 26 bewoners verantwoordelijk zijn voor het beheer en onderhoud van straatverlichting, riool en beschoeiing. Klager is het niet eens met een aantal punten uit die notitie.

Er is een verschil van inzicht is wie nu eigenaar is van onder meer de lantaarnpalen, slootkant en beschoeiing. De vraag over wie nu eigenaar is moet beantwoord worden. De commissie roept de gemeente op dit te onderzoeken en met authentieke documenten te komen waaruit blijkt wie nu de eigenaar is. Het aanvullende advies is dan ook om via onder meer het kadaster duidelijkheid te verkrijgen over de eigendomsverhoudingen.

Advies over de klacht:

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen

- geen oordeel; op basis van de voorliggende informatie kan de commissie geen oordeel geven en daarnaast is het een inhoudelijke (juridische) discussie over eigendomsverhouding.

Aanvullende advies:

De commissie adviseert de gemeente de eigendomsverhouding te verifiëren en na te trekken bij de daartoe bestemde instanties zoals onder meer het kadaster.

De afdeling Stadsbeheer heeft het kadaster de opdracht gegeven een kadastrale meting uit te voeren. Dat is inmiddels gebeurd.

Zaak 7

Korte inhoud van de klacht

Door klager is een klacht ingediend omdat de gemeente tegen het inhuren van zijn persoon ongefundeerd bezwaar heeft gemaakt bij zijn opdrachtgever Wooninvest. Hij vraagt zich dan ook af of de gemeente bevoegd is om dit bezwaar bij zijn opdrachtgever te maken. Volgens klager wordt er teveel over hem gepraat en niet met hem. De gemeente geeft in haar verweer aan dat er diverse gesprekken met klager zijn gevoerd waarbij de zorg over houding en gedrag uitvoerig is besproken.

Vanuit de samenwerkingsrelatie met Wooninvest en diverse signalen heeft de beleidsmedewerker Wonen haar verantwoordelijkheid genomen door dit aan te kaarten bij de accounthouder van Wooninvest. Het is ook niet de gemeente Leidschendam-Voorburg die de opdracht aan de klager kan beëindigen. Dat is enkel en alleen voorbehouden aan het bestuur van Wooninvest.

Advies over de klacht:

De commissie heeft het college geadviseerd de klacht als volgt te beoordelen; ongegrond