

Klachten zijn kansen

Van klachten kunnen we leren. Vandaar wederom dit kopje. In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de aanvullende klachtenregeling is de procedure voor de behandeling van klachten over ambtenaren en bestuurders opgenomen. Het gaat daarbij om gedragingen. De Awb bepaalt dat klachten jaarlijks worden gepubliceerd. Dat gebeurt door middel van dit burgerjaarverslag.

Procedure

Meer informatie kan men krijgen bij de klachtencoördinator, telefoon 023-5225574, of via de website www.bloemendaal.nl (klik achtereenvolgens op Gemeente, Bezwaar, beroep en klachten, Klachtafhandeling).

Klachten over ambtenaren kan men schriftelijk indienen bij burgemeester en wethouders van Bloemendaal, postbus 201, 2050 AE Overveen. Een afdelingshoofd behandelt de klachten door hoor en wederhoor toe te passen, daarvan verslag te maken en uiteindelijk - binnen 30 dagen - een schriftelijk oordeel te geven, zo mogelijk met een oplossing ter verbetering. Wie het met die afhandeling niet eens is, kan zich vervolgens rechtstreeks tot burgemeester en wethouders wenden en daarna nog tot de Nationale Ombudsman.

Soorten klachten

Er zijn vier soorten klachten te onderscheiden :

- a. klachten over gedragingen van ambtenaren of bestuurders
- b. klachten over gemaakte fouten
- c. klachten over een vastgestelde procedure
- d. klachten over feitelijke gebreken (bijv. losliggende stoeptegels) oftewel meldingen.

Het klachtenjaarverslag gaat over de onder a bedoelde klachten. Niettemin zijn de andere soorten klachten net zo belangrijk en verdienen ook zij een goede afdoening. De klachtencoördinator krijgt daarom steeds een afschrift, voor zover de klachten niet mondeling of telefonisch zijn ingediend. Het is dringend gewenst dat de gemeente klachten altijd schriftelijk of per email afdoet met een afschrift naar de klachtencoördinator, die dan let op een goede en tijdige afdoening. Gelukkig gebeurt dit steeds vaker.

Overigens is per 1 februari 2010 een structurele vorm van meldingenregistratie en –controle (via de gemeentelijke website) gerealiseerd.

Ingediende klachten

Er zijn in 2009 5 klachten over gedragingen ontvangen en afgehandeld. Een zesde klacht die in december 2009 werd ontvangen, wordt afgedaan in 2010 (de afhandelingstermijn is in overleg met klager verlengd). In 2008 was er maar één klacht. In 2007 waren er 6 klachten, in 2006 waren het er 4, in 2005 waren het er 7, in 2004 waren er 3 klachten en in 2003 kwamen er 6 klachten binnen.

Wel waren er in 2009 enige brieven met een hoog klachtgehalte, maar na overleg met de klager werd door hem of haar dan aangegeven dat (na dat gesprek) geen verdere procedure nodig was.

Het gaat in 2009 om de volgende (gehandhaafde) klachten over gedragingen :

1. Een medewerkster werd benaderd over het maken van een film in het gemeentehuis. Zij gaf aan dat een leuk idee te vinden, maar er later nog op terug te komen. Een aantal afspraken om tot een gesprek te komen, werd door haar niet nagekomen. Het betrof een periode van enkele maanden. Klager kreeg door haar uitlatingen en de in zijn (journalistiek) vakgebied gebruikelijke mores echter de indruk dat de zaak wel rond was en dat alleen nog formele toestemming nodig was. Toen er maar geen reactie kwam, diende hij, na enige voorbereidende mails, een formele klacht in. Hij had voorts ondertussen kosten gemaakt en claimde de schade.

De ambtenaar had geprobeerd afspraken te maken voor een gesprek met de burgemeester maar dat was niet gelukt, waarna zij in de hectiek (fusie gemeente, vertrek burgemeester, vertrek toenmalige college, komst nieuwe burgemeester, nieuwe raad en nieuw college en een ingrijpende fraudezaak)

heeft verzuimd de kwestie weer op te pakken. Zij had het verzoek opgevat als een leuk idee dat ze wel wilde verdedigen, maar meer ook niet. Ze heeft achteraf wel ingezien dat het verschil in perceptie in dit geval bepalend is geweest en heeft aangegeven hiervan te hebben geleerd.

Het afdelingshoofd dat de klacht behandelde, heeft de schadeclaim doorgezonden naar de verzekering en kwam wat de klacht betreft tot de conclusie dat het gedrag van de ambtenaar niet aantoonbaar verwijtbaar was en dat hij de klacht ongegrond achtte. Hij heeft bij de klachtenprocedure aan alle vereisten voldaan.

2. Klager had een kavel grond in bezit waarvan hij aannam dat het bouwgrond was. Hem bleek later echter dat de gemeente het bestemmingsplan in het verleden gewijzigd had en dat de bouwbestemming vervallen was. De bouwvergunning was toen ingetrokken nadat de vergunninghouder (de voormalige eigenaar van de kavel) daarmee had ingestemd. Klager schreef, toen hij er jaren later achter kwam, daarover een brief op 13 oktober 2008. Toen hij op 25 januari 2009 nog steeds geen antwoord (en zelfs geen ontvangstbevestiging) had ontvangen en eerdere telefonische contacten geen resultaat opleverden, diende hij een klacht in. De behandelend ambtenaar met wie hij telefonisch contact had, had nl. toegezegd dat hij een ontvangstbevestiging zou sturen met een indicatie van de termijn waarbinnen een inhoudelijke reactie kon worden verwacht.

Deze klacht is ten onrechte niet behandeld als een bejegeningklacht. De ambtenaar waarover werd geklaagd, heeft op 9 maart 2009 een door zijn afdelingshoofd namens b. en w. getekende brief opgesteld en verstuurd waarin inhoudelijk op de zaak werd ingegaan. De vergunning bleek op correcte gronden te zijn ingetrokken. Als enige verklaring voor de zeer late beantwoording van de oorspronkelijke brief werd aangegeven de hoge werkdruk, waarvoor excuses werden aangeboden.

Deze bejegeningklacht had door het afdelingshoofd binnen 30 dagen behandeld moeten worden na toepassing van hoor en wederhoor. Daarbij had erop gewezen moeten worden dat, mocht klager niet tevreden gesteld zijn, hij zich tot burgemeester en wethouders had kunnen wenden (en daarna zo nodig tot de Nationale Ombudsman). Het is teleurstellend dat deze procedure niet is gevolgd.

3. Een inwonster had bij het afhalen van haar nieuwe paspoort te horen gekregen dat er een fout was gemaakt bij het aanvragen van het paspoort. In het oude paspoort zat nl. nog een visum dat nog geldig was en er werd in het nieuwe paspoort een verwijzing naar het oude paspoort gegeven, maar dat was niet meer mogelijk, werd haar meegedeeld. Er moest daarom een nieuw paspoort worden aangevraagd. Later bleek het echter toch wel te kunnen en kon klaagster alsnog, net op het nippertje vóór haar vertrek naar het buitenland, het paspoort ophalen. Zij diende een klacht in over deze gang van zaken.

Het bleek het afdelingshoofd dat de klacht behandelde, dat het handboek van het ministerie van Binnenlandse Zaken dat werd gehanteerd, ruimte voor interpretatie overlaat. Bovendien komt dit soort gevallen niet vaak voor, zodat de betrokken ambtenaar er geen ervaring mee had. Hij kwam tot de conclusie dat klaagster in eerste instantie niet juist was geïnformeerd en bood excuses aan.

Het afdelingshoofd heeft zich aan alle procedurevereisten gehouden. Hij ging er daarbij wel van uit dat klaagster er geen behoefte aan had te worden gehoord (tegen welke veronderstelling zij geen bezwaar maakte).

4. Klager diende een klacht in over het feit dat een ambtenaar in zijn vrije tijd, onder kennelijke invloed, op onheuse wijze het woord tot hem had gericht, zich daarbij beroepend op zijn ambtenaarschap.

Het afdelingshoofd heeft een gesprek met de ambtenaar gehad in aanwezigheid van een externe deskundige. De ambtenaar gaf toe zich te hebben misdragen en was bereid schriftelijk zijn excuses aan te bieden aan de klager. Het afdelingshoofd heeft aangegeven dat een dergelijk gedrag niet kan worden getolereerd en dat los van de klachtenregeling zal worden gezien of er disciplinaire maatregelen getroffen moeten worden. Daarnaast zal externe begeleiding moeten plaatsvinden om dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen.

Het afdelingshoofd zag geen aanleiding klager te horen en klager vond dit ook niet noodzakelijk. Het afdelingshoofd deelde klager schriftelijk mee het gedrag van de ambtenaar volstrekt ontoelaatbaar te vinden en gaf aan dat gelet op de ernst van het incident inmiddels passende disciplinaire maatregelen zijn genomen. Hij had de overtuiging gekregen dat een dergelijk gedrag daardoor definitief tot het verleden behoort. De ambtenaar heeft schriftelijk excuses aan klager aangeboden. Hij doorloopt een begeleidingstraject.

Het afdelingshoofd heeft de klachtenprocedure correct afgehandeld.

5. Een niet nader bepaalde ambtenaar had de echtgenote van klager een scheldwoord toegevoegd en daarom diende haar echtgenoot op 21 juli 2009 een klacht in.

Het afdelingshoofd kreeg geen telefonisch contact met klager en benaderde hem op 30 juli 2009 per e-mail met de vraag welke ambtenaar het nu precies betrof. In afwachting van het antwoord besprak hij op 13 augustus 2009 de klacht in het werkoverleg met de ambtenaren van het team waarvan bedoelde ambtenaar naar verwachting deel uitmaakte. De klacht werd niet herkend, maar wel keurde iedereen een dergelijke bejegening volstrekt af. Toen een reactie van klager uitbleef, is per post op 17 augustus 2009 eenzelfde verzoek aan klager gedaan. Op 25 augustus 2009 gaf klager per e-mail aan geen beschrijving van de ambtenaar te kunnen geven en het niet als een halszaak maar wel als een aandachtspunt te beschouwen voor het betreffende team. Op 27 augustus 2009 beantwoordde het afdelingshoofd de klacht schriftelijk. Hij gaf daarbij aan dat hij erop vertrouwde dat dit soort voorvallen, als zij zich al hebben voorgedaan, tot het verleden behoren.

Het afdelingshoofd heeft de klachtenprocedure correct afgehandeld.

Aanbevelingen en toekomstige werkwijze

In het vorige burgerjaarverslag stonden de volgende aanbevelingen :

- a. altijd een verslag van hoor- en wederhoor maken
- b. binnen 30 dagen een klacht afdoen, tenzij deze termijn in overleg met de klager wordt verlengd
- c. degene over wie geklaagd wordt, altijd een afschrift sturen van de antwoordbrief aan de klager
- d. in de antwoordbrief aan de klager wijzen op de mogelijke vervolprocedure.

De aanbevelingen zijn in 2009 geheel opgevolgd, met uitzondering van de hierboven genoemde klacht nr. 2.

Alle klachten over gedragingen zijn als klacht ingeboekt. Dit gebeurt in goed overleg tussen het team Documentaire informatievoorziening, waar de post binnenkomt, en de klachtencoördinator. De klachtencoördinator krijgt van elke klacht een digitale kopie. Het afdelingshoofd geeft aan de klachtencoördinator door welke procedure hij zal volgen. In geval van interpretatieverschillen vindt overleg plaats tussen de gemeentesecretaris, het afdelingshoofd en de klachtencoördinator. Bij klacht nr. 2 is dit helaas achterwege gebleven. Binnen het management is de afspraak gemaakt in toekomstige gevallen de procedures strikt te volgen.

De werkwijze waarbij klagers in een vroeg stadium telefonisch worden benaderd, wordt van beide zijden als positief beoordeeld, blijkt in de praktijk. Misverstanden worden zo uit de weg geruimd, begrip ontstaat en verbetering vindt zo nodig plaats. De klager blijkt dan meestal geen behoefte meer te hebben aan een officiële klachtenprocedure. Het is echter wel zaak hem of haar daar niet van af te houden en het dus een vrije keuze te laten zijn. Gelukkig blijkt dit ook zo te gaan.

Net als voorgaande jaren heeft niemand aanleiding gezien in bezwaar te gaan bij burgemeester en wethouders en (dus) ook niet bij de Nationale Ombudsman.