

Datum: 7 mei 2019 **Nr.:** 186561

Van: het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Niederer

Aan: de raad van de gemeente Roosendaal

Kopie aan:

Onderwerp: Klachtenbehandeling 2018

Bijlage: Klachtenverslag 2018 incl. Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman 2018

Kennisnemen van

het Klachtenverslag 2018 met als bijlage het Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman 2018.

Inleiding

Burgers kunnen bij de gemeente een klacht indienen over de manier waarop zij behandeld zijn door medewerkers of bestuurders. In de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat deze klachten en de afhandeling daarvan moeten worden geregistreerd. In de Klachtenverordening van de gemeente is bepaald dat er jaarlijks een klachtenverslag wordt gemaakt om het college en u te informeren. Daarnaast bepaalt de Klachtenverordening dat de Commissie ombudsman, die de klachten in tweede instantie behandelt, een jaarverslag ter kennisname brengt aan het college en aan u.

Informatie/kernboodschap

1.1. Klachtenverslag 2018 van de Gemeente Roosendaal

In 2018 heeft de gemeente 38 klachten behandeld. Hiervan zijn 24 klachten informeel behandeld, dat wil zeggen dat voor aanvang van het formele behandelproces de klacht al is besproken met de klager op een manier die voor hem aanleiding was het proces niet verder door te zetten. De overige 14 klachten zijn formeel behandeld, dat wil zeggen door middel van een klachtgesprek. In het verslag is aangegeven hoe het klachtenproces verder wordt geoptimaliseerd.

1.2. Overzichten verzoeken Commissie Ombudsman 2018

De Commissie Ombudsman behandelt als beroepsinstantie klachten over ambtenaren en bestuurders van de gemeente Roosendaal. Dit houdt in dat klagers die over de eerstelijns klachtbehandeling niet tevreden zijn, dit ter onderzoek voor kunnen leggen aan de Commissie. De Commissie heeft in 2018 13 verzoeken ontvangen waarvan negen verzoeken zijn terugverwezen naar de gemeentelijke klachtbehandeling. In twee zaken was een kortstondige interventie van de Commissie voldoende. Een derde klacht is nog niet afgehandeld. Dit betreft een klacht over een ambtenaar van het team Veiligheid, Toezicht en Handhaving. Een vierde klacht heeft tot een eindrapportage van de Commissie geleid. Hierin zijn aanbevelingen opgenomen ten aanzien van de klachtbehandeling in eerste lijn. Deze klacht is in 2017 in eerste instantie door de gemeentelijke klachtbehandelaren behandeld.

1.3. Conclusie en leerpunten uit de beide verslagen

Het motto van klachtbehandeling is: **“Een klacht is een roep om aandacht en een gratis advies”**. Vooral de informele benadering en behandeling van de klacht zorgt voor tevreden burgers. Hoewel het klachtenproces een formeel proces is dat gevolgd moet worden, wordt geprobeerd de klager zo informeel mogelijk te benaderen. Een klager vraagt om aandacht en krijgt dit ook, hoewel in tweede instantie. De terugkoppeling van klachten naar de diverse partijen wordt geïntensiveerd om te leren.

Bijlagen

1. Verslag klachtenbehandeling 2018, incl. Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman 2018.

Afsluiting en ondertekening

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,


Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,



Klachtenverslag 2018
Gemeente Roosendaal



Een klacht is een roep om aandacht
en een gratis advies

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding
2. Klachten
 - 2.1. Ingekomen klachten
 - 2.2. Informele behandeling
 - 2.3. Formele behandeling
 - 2.4. Klachten door de jaren
 - 2.5. Trends
3. Commissie Ombudsman
4. Klachtencommissie Jeugd
5. Optimaliseren klachtenproces
 - 5.1. Het eerste contact
 - 5.2. Praktische behandeling van een klacht
 - 5.3. Gespreksvaardigheden
 - 5.4. Besluit op de klacht
 - 5.5. Terugkoppeling
6. Vooruitkijken
7. Conclusies en aanbevelingen
 - 7.1 Toename aantal klachten
 - 7.2 Aanbevelingen
 - a. Het volgen van de formele procedure
 - b. Verbeterpunten

Klachtenverslag 2018

1. Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) verplicht bestuursorganen zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over haar gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Een burger kan bij de gemeente een klacht indienen over de wijze waarop hij of zij is behandeld. Het gaat hier om onheuse bejegening.

Klachten worden in behandeling genomen door de twee klachtencoördinatoren van de gemeente. Bij een formele behandeling handelen zij de klacht af met één van de drie klachtbehandelaars. Na afhandeling kan de klager zich in tweede instantie wenden tot de Commissie Ombudsman. Het jaarverslag van deze Commissie over 2018 treft u als bijlage aan.

2. Klachten

2.1. *Ingekomen klachten*

In 2018 zijn er 51 klachten ingeboekt. Hiervan zijn er 13 niet in behandeling genomen. Dit waren geen klachten in de zin van de Awb, maar bijvoorbeeld een melding over de openbare ruimte, een schadeclaim of een klacht die bijvoorbeeld bij het Werkplein thuishoorde. Al deze meldingen zijn doorgezet naar de juiste collega of instantie.

Er zijn 38 formele klachten ontvangen, waarvan er 24 informeel zijn afgehandeld en 14 formeel.

Tabel: Ingekomen klachten

Team/groep	Formeel	Informeel
Veiligheid, toezicht en handhaving	6	4
Beheer	3	7
Openbare werken	1	1
Wegwijs (Wmo)		3
Publiekszaken	1	5
Vergunningen	1	2
Parkeerbeheer	1	
Administratie (p en o)	1	
Maatschappij		1
Projecten		1
Totaal	14	24

NB. Er is vooralsnog aansluiting gezocht bij de benaming van de voormalige teams.

2.2. Informele afhandeling

Onder informele afhandeling wordt verstaan, afhandeling zonder een formeel klachtgesprek. Bij ontvangst van een klacht, wordt een klager binnen 1 á 2 werkdagen gebeld door de klachtencoördinator. Deze gaat in gesprek met de klager die in ieder geval gevraagd wordt zijn of haar klacht nader toe te lichten. Indien mogelijk wordt direct gezocht naar een oplossing. Tijdens het gesprek wordt geïnformeerd hoe klager de klacht afgehandeld wenst te zien. In 24 gevallen is in 2018 aangegeven dat het betreffende telefoontje of nog contact erna voldoende was. Klager heeft zijn of haar verhaal gedaan en is alsnog tevreden. In de meeste gevallen wordt excuses aangeboden en daarmee het dossier gesloten onder eventuele intrekking van de klacht.

2.3. Formele behandeling

Is dat telefoontje niet voldoende, dan wordt een formeel klachtgesprek georganiseerd in overleg met de klager. Tijdens zo' n gesprek is naast de klager, de beklagde ambtenaar aanwezig als ook de klachtencoördinator en een klachtbehandelaar. Na dit gesprek volgt een formeel schriftelijk besluit op de klacht. In 2018 zijn 14 klachten op deze wijze afgehandeld. Er zijn 7 klachten gegrond verklaard en 7 ongegrond.

Afhandeling formele klachten

Team/groep	ongegrond	gegrond
Veiligheid, toezicht en handhaving	4	2
Beheer	3	
Openbare werken		1
Publiekszaken		1
Vergunningen		1
Parkeerbeheer		1
Administratie		1
Totaal	7	7

2.4. Klachten door de jaren

Er is een significant verschil met het aantal ingediende klachten in 2017. Vanaf 2016 leek de hoeveelheid klachten af te nemen. Van 26 klachten in 2016 naar 16 klachten in 2017. Nu is er dus een flinke stijging waar te nemen, vooral bij Veiligheid, toezicht en handhaving, Beheer en Publiekszaken, overigens de teams/groepen waar de medewerkers het meest en intensiefst contact hebben met de burgers. Wat de oorzaak is van de toename is onduidelijk, maar er kan zeker aansluiting worden gezocht bij de nog steeds toenemende mondigheid van de burger. Ook bij telefonische contacten blijkt dat een burger minder snel tevreden is en lang volhoudt.

Formele klachten over de jaren

Team/groep	2016	2017	2018
Veiligheid, toezicht en handhaving	5	4	10
Beheer	10	5	10
Openbare werken	4	1	2
Wegwijs (Wmo)	3	2	3
Publiekszaken	1	0	6
Vergunningen	2	1	3
Parkeerbeheer	0	0	1
Administratie	0	0	1
Maatschappij	0	0	1
Projecten	0	0	1
Wethouder	0	2	0
IDC	1	1	0
Totaal	26	16	38

2.5. Trends

De gegronde klachten hebben vooral een logischerwijs betrekking op de communicatie tussen ambtenaar en burger. Wel is te zien, dat de meerderheid van de klachten gaat over het niet of niet tijdig terugbellen en onzorgvuldig afhandelen van verzoeken. Ook bij de informeel afgehandelde klachten komt het niet of niet tijdig terugbellen of niet of onjuist reageren op een melding vaak langs, welke doorgaans weer worden opgelost met het telefoontje van de klachtencoördinator. Het is zeker een aanbeveling hier extra aandacht voor te vragen. Een burger klaagt omdat hij aandacht wil. En op het moment dat hij dat niet krijgt terwijl hij de gemeente al heeft gevraagd om hulp, start de irritatie. Het kost niet veel moeite om in ieder geval even te bellen, ook al is er nog geen oplossing. De ervaring leert dat enkel contact al veel doet. Als je laat merken dat je er mee bezig bent, krijgen burgers vanzelf meer geduld.

Ander waar te nemen beeld is dat veel klagers klagen over het feit dat zij hun zin niet krijgen. Dat uit zich dan in het blijven mailen of bellen over een bepaalde kwestie. Het gebeurt dan snel dat op een zeker moment niet of later gereageerd wordt, hetgeen een klacht oplevert. Klagers wordt overigens altijd voorgehouden dat klachten niet gaan over de inhoud van de kwestie, maar dat de behandeling ervan zich altijd richt op de gedragingen van de betreffende ambtenaar. Een inhoudelijke oplossing volgt zelden uit een klachtenprocedure.

Van de formele klachten springen er 4 uit die los van deze trends staan.

Eén klacht betrof de houding van een ambtenaar in een procedure. Betrokken burger had een groot (door de gemeente erkend) belang bij een vlotte procedure. Betreffende ambtenaar heeft meerdere malen in de procedure niet gereageerd op terugbelverzoeken en het verwijt dat er niet meegedacht werd, is gedurende de klachtenprocedure terecht geacht. De burger heeft hieraan uiteindelijk geen schade ondervonden, maar wel veel frustratie.

Twee andere klachten betroffen de gedragingen in de buitenruimte. Eén daarvan was volledig terecht en onacceptabel en heeft geleid tot actie richting betreffend team. De tweede klacht was niet terecht, maar betreffende ambtenaar heeft in een tweede gesprek met de

klachtbehandelaar en -coördinator wel het advies gekregen zijn gedrag in de buitenruimte aan te passen naar de omstandigheden.

De vierde klacht betrof een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Op basis van, wat later bleek, onjuiste informatie van de politie, is een burger beticht van onzedelijk gedrag en dus ook onterecht aangeschreven. Het aanbod om met klaagster in gesprek te gaan, werd afgeslagen en de excuses vanuit de gemeente hebben, naar de mening van de klachtencoördinator, helaas weinig effect gehad. Klaagster is wel geadviseerd een klacht in te dienen bij de politie, hetgeen ze ook heeft gedaan.

3. Commissie Ombudsman

De Commissie Ombudsman behandelt als beroepsinstantie klachten over ambtenaren en bestuurders van de gemeente Roosendaal. Dit houdt in dat klagers die over de eerstelijns klachtbehandeling niet tevreden zijn, dit ter onderzoek voor kunnen leggen aan de Commissie.

De Commissie heeft in 2018 13 verzoeken ontvangen waarvan negen verzoeken zijn terugverwezen naar de gemeentelijke klachtbehandeling. Van deze negen zaken is één klacht formeel in behandeling genomen (Veiligheid, Toezicht en Handhaving). De overige 8 zaken bleken geen klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en zijn telefonisch of anderszins opgelost danwel doorverwezen naar het Werkplein Hart van West-Brabant.

In twee zaken was een kortstondige interventie van de Commissie voldoende. Een derde klacht is in 2018 nog niet afgehandeld. Deze zaak betrof een klacht over een ambtenaar van het team Veiligheid, Toezicht en Handhaving. In eerste instantie is de klacht ongegrond verklaard. De Commissie heeft de klacht nog in behandeling en wacht op een andere toelichting van de klaagster. Een vierde klacht heeft tot een eindrapportage van de Commissie geleid. Hierin zijn aanbevelingen opgenomen ten aanzien van de klachtbehandeling in eerste lijn (zie onder punt 5 f). Deze klacht is in 2017 door de gemeente zelf behandeld. Het jaarverslag van de Commissie is als bijlage bijgevoegd.

4. Klachtencommissie Jeugd

In 2016 is, naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Jeugdwet de klachtencommissie Jeugd benoemd. Deze commissie behandelt klachten over de uitvoering van de Jeugdwet voor 9 West-Brabantse gemeenten. In de Klachtenregeling Jeugd is bepaald dat het jaarverslag van deze commissie ter kennisname aan het college moet worden aangeboden. Dit verslag was nog niet gereed op het moment dat het verslag van de overige klachten gereed was om dit in procedure te brengen. Het zal dan ook separaat aan het college ter kennisname aangeboden worden op het moment dat dit gereed is. Overigens zijn er in 2018 voor Roosendaal geen klachten behandeld door de Klachtencommissie.

5. Optimaliseren klachtenproces

In het jaarverslag over 2017 is aangekondigd dat het klachtenproces verder geoptimaliseerd en doorontwikkeld wordt. Er zijn toen al een aantal verbeterpunten genoemd, waar we in 2018 al mee van start gegaan zijn en waar inmiddels lering uit is getrokken. De twee

klachtencoördinatoren en de drie klachtbehandelaars gaan hiermee verder aan de slag en gaan deze punten verder uitwerken en toepassen alsmede de nieuwe verbeterpunten, die hieronder zijn uitgewerkt.

Het motto van klachtbehandeling is:

EEN KLACHT IS EEN ROEP OM AANDACHT EN EEN GRATIS ADVIES

5.1 Het eerste contact

Klachten kunnen schriftelijk, mondeling en digitaal worden ingediend. Op het moment dat de klacht ontvangen wordt door de klachtcoördinator, ontvangt klager binnen 1 á 2 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht en wordt hij/zij gebeld door de klachtencoördinator. Deze werkwijze is al een aantal jaren de gewoonte en wordt gewaardeerd door de klagers. Uit veel klachten blijkt dat persoonlijk contact met een behandelend ambtenaar lastig, problematisch is of simpelweg niet aan de orde is vanwege gedigitaliseerde systemen. Persoonlijke aandacht voor de klager werkt in de meeste gevallen positief en stemt de klager veelal al direct een stuk milder. Tijdens het gesprek wordt geluisterd, gevraagd en begrip getoond. Met behulp van gesprekstechnieken (waaronder mediationvaardigheden) wordt de klager de mogelijkheid geboden zijn klacht volledig toe te lichten in alle emoties. Op het moment dat de emoties wegzakken, wordt langzaam gezocht naar een oplossing, de klager de gelegenheid biedend, daar in eerste instantie zelf mee te komen. Gelet op de hoeveelheid informeel afgehandelde klachten blijkt dit een goede werkwijze te zijn, die voortgezet wordt.

5.1. Praktische behandeling van de klacht

De klachtenprocedure is beschreven als een formeel proces, gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht en de Klachtenverordening. Deze basis is noodzakelijk om te waarborgen dat klager conform de geldende normen wordt geholpen. Echter, klachtafhandeling is geen formaliteit en klagers zijn niet enkel geholpen met een formele afhandeling. Met het eerste persoonlijke gesprek (als bedoeld onder a) proberen we direct de toon te zetten naar een persoonlijke behandeling. Uitwisseling van telefoonnummers en mailadressen hoort daarbij. Op het moment dat blijkt dat een klager niet tevreden is met een informele behandeling, wordt tijdens het eerste gesprek direct de procedure mondeling uitgelegd en wordt er indien mogelijk direct een afspraak gemaakt voor een klachtgesprek. Dit wordt ook direct per mail bevestigd (indien mogelijk). We laten hierbij de agenda van de klager voorgaan terwijl voorheen vanuit de gemeente een datum werd bepaald en deze schriftelijk werd medegedeeld.

De klacht wordt ook direct na ontvangst met de beklagde collega besproken. Waar dat eerder een taak van de teamleider was, heeft de klachtencoördinator dit op zich genomen. Direct wordt de procedure uitgelegd en aangegeven wordt wat van de beklagde gevraagd wordt (zie ook verder onder e).

5.2. Gespreksvaardigheden

Deelnemers aan het klachtgesprek zijn de klager, de beklagde ambtenaar, een klachtbehandelaar en een klachtencoördinator. Ook hier worden gesprekstechnieken aangewend om de klager en de beklagde zoveel mogelijk gelegenheid te bieden te zeggen wat ze willen. Klager en beklagde worden in beginsel gezamenlijk gehoord. In sommige, vrij

zeldzame, gevallen niet. Soms wil een klager niet met de beklagde aan tafel, hetgeen zeker niet wordt nagestreefd. Immers, het verbeteren van de verstandhouding is het doel van een dergelijk gesprek. In een enkel geval is het niet verstandig. Klachtencoördinator en klachtbehandelaar besluiten hier samen over. Wat in het afgelopen jaar tevens goed is gebleken, dat we vooral de klager zelf naar een oplossing laten zoeken en hem/haar adviezen laten geven hoe we dit in de toekomst beter kunnen doen. Dit blijkt voor klagers het bewijs dat er serieus naar hen geluisterd wordt.

5.3. Besluit op de klacht

Na het gesprek volgt een formeel besluit op de klacht. Dit is een schriftelijk besluit van de klachtbehandelaar en de klachtencoördinator gezamenlijk. In dit stadium is er weinig tot geen ruimte meer voor persoonlijk contact. Het aanbod het besluit mondeling toe te lichten is er altijd, maar de ervaring leert dat hier weinig tot geen behoefte meer is. Is men niet tevreden, dan wordt de mogelijkheid om zich tot de Commissie Ombudsman te wenden, aangeboden. De afhandeltermijn bedraagt 6 weken. Dit is kort en wordt in de meeste gevallen niet gehaald, hoewel daar geen klachten over komen. Het in contact blijven staan met de klager helpt. We blijven er naar streven een klacht binnen 6 weken af te handelen en lukt dit niet, dan houden we klager hiervan op de hoogte. In kwartaalbijeenkomsten tussen klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren worden alle formeel behandelde klachten besproken. Om van elkaar te leren, maar ook om trends te ontdekken. In het kader 'van elkaar leren' is eind 2018 een klacht behandeld door twee in plaats van één klachtbehandelaar. Dit is als positief ervaren en voor herhaling vatbaar. De klacht/klager moet daar wel aanleiding toe geven, om er voor te zorgen dat de klager zich niet overspoeld voelt door te veel gesprekspartners.

5.4. Terugkoppeling

- Aan de beklagde ambtenaar: het besluit op de klacht wordt teruggekoppeld aan de beklagde door middel van het versturen van een kopie van het besluit op de klacht. Indien nodig/gewenst wordt dit door de klachtbehandelaar of – coördinator verder toegelicht. Het is in 2018 eenmaal voorgekomen dat er vanuit de klachtbehandelaar en –coördinator de behoefte bestond om na het klachtgesprek met de klager, alleen met de beklagde collega in gesprek te gaan over de houding van deze collega gedurende het klachtgesprek met de klager. Veel collega's voelen zich op een manier aangevallen door de klager, terwijl wij proberen dat zo neutraal mogelijk in te steken. Hier ligt nog wel een taak voor de klachtencoördinatoren. Een klacht is immers een gratis advies. We proberen ook zoveel mogelijk, bij een gegronde klacht, een advies aan de beklagde mee te geven hoe te handelen in bepaalde situaties. Bij één klacht heeft er een interventie van een directielid plaatsgevonden. Tot nu toe, is het niet nodig geweest verdergaande maatregelen te nemen dan enkel het advies van de klachtbehandelaar en -coördinator en in dat enkele geval een directielid. Als een klacht team- of groepsbreed is of het hoe dan ook het hele team of de hele groep aangaat, vindt terugkoppeling plaats in het team of de groep. Bij één klacht is dit in 2018 aan de orde geweest.
- Aan de directie: Met dit jaarverslag wordt aan het college en de directie globaal teruggekoppeld hoeveel klachten er zijn afgehandeld. Waar dit tot nu een papieren proces was, willen we het jaarverslag vanaf nu toelichten aan de directie voordat het

ter kennisname wordt aangeboden aan het college en gemeenteraad. De bijzondere klachten worden dan meer in detail toegelicht, de trends worden aangegeven en er worden algemene aanbevelingen gedaan om organisatiebreed maatregelen te nemen (bijvoorbeeld aandacht voor terugbellen en tijdig reageren op verzoeken). Op deze manier willen we ook meer betrokkenheid van de directie creëren. De directie is immers de werkgever en moet op de hoogte zijn van klachten over haar personeel. Als daar behoefte bij de directie is, kunnen we ook tussentijds een terugkoppeling geven van behandelde klachten. Indien gewenst, kunnen ook de besluiten op de klachten aan de directie worden aangeboden ter lezing.

- **Aan de organisatie:** Een klacht is een gratis advies en dat advies geldt niet alleen voor de beklagde collega. Andere collega's kunnen hier ook van leren. Omdat de privacy van de beklagde collega gewaarborgd moet blijven, is het lastig een casus "openbaar" te maken op bijvoorbeeld Sharepoint. We willen een soort databank ontwerpen met stukken van bijvoorbeeld de Nationale Ombudsman. Deze schrijft regelmatig stukken hoe om te gaan met bepaalde situaties, de schrijfwijzers. Ook bijzondere uitspraken van de Nationale Ombudsman worden hierop geplaatst. Onze eigen casussen willen we, indien mogelijk en relevant, geanonimiseerd in deze databank plaatsen. Daarnaast willen we zo nu en dan de behandeling van een daartoe geschikte casus in de vorm van een blog op Sharepoint plaatsen. Uiteraard in geanonimiseerde vorm en in overleg met een communicatie-adviseur. Op deze manier willen we bereiken dat collega's zich bewust worden van de gedragingen die klachten opleveren en wat ze kunnen doen om dat te voorkomen. Daarnaast hopen we hiermee het "aangevallen gevoel" te voorkomen.

5.5. Relatie commissie ombudsman

De commissie ombudsman behandelt klachten in tweede instantie. De commissie schrijft een rapport van bevindingen, doorgaans voorzien van aanbevelingen. In artikel 9:36 van de Algemene wet bestuursrecht is hier over het volgende bepaald:

"Indien de ombudsman aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de ombudsman mee op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt de aanbeveling niet op te volgen, deelt het dat met redenen omkleed aan de ombudsman mee".

Gelet hierop zullen dergelijke aanbevelingen bij ontvangst teruggekoppeld worden aan de directie met uiteraard een aanbeveling vanuit de klachtbehandelaars en -coördinatoren. Deze laatsten zullen zorgen voor terugkoppeling aan de commissie ombudsman. In de kwestie die de commissie in 2018 heeft behandeld, kwam in ieder geval de aanbeveling ten alle tijden de formele klachtenprocedure te volgen danwel vroegtijdig met klager te communiceren over afwijking hiervan. Betreffende klacht betrof, kort gezegd, de houding van een wethouder inzake de inspraakmogelijkheden van burgers. De commissie heeft de gemeente geadviseerd de Participatiewijzer nadrukkelijker te betrekken bij inspraaktrajecten.

De commissie heeft zichzelf al eerder aangeboden als vraagbaak/sparringpartner. De klachtencoördinatoren hebben regelmatig overleg met de commissie over bepaalde zaken. Dit contact blijft en er wordt gestreefd naar een jaarlijkse bijeenkomst tussen commissie en klachtbehandelaars en -coördinatoren. Ook in gevallen van onaangepast klaagedrag wordt

de commissie ingeschakeld. In het verleden is gebleken dat behandeling van dergelijke klachten beter direct door de commissie in behandeling kunnen worden genomen.

6. Vooruitkijken

In de Verordening maatschappelijke ondersteuning (Wet maatschappelijke ondersteuning) is bepaald dat het college een klachtregeling opstelt. Deze regeling dient er voor te zorgen dat cliënten klachten kunnen indienen over de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning en deze verordening. In dit artikel is tevens de verplichting voor zorgaanbieders opgenomen om een klachtenregeling op te stellen.

Eind 2018 is een start gemaakt met het opstellen van een klachtregeling. De verwachting is dat deze in het najaar van 2019 is vastgesteld en geïmplementeerd door de groep Juridische zaken en inkoop, voor in ieder geval de cliënten die hulp bij het huishouden als Wmo-voorziening krijgen van de gemeente. Hoofregel is de laagdrempeligheid. Een cliënt moet makkelijk zijn klacht kunnen deponeren bij de gemeente dan wel de zorgaanbieder. De klacht wordt direct opgepakt en doorgezet naar de juiste instantie. De bedoeling is dat een klacht eerst door de klachtencoördinator in behandeling wordt genomen om te bezien of een minnelijke of snelle oplossing voor de hand ligt. Is dit niet het geval dan wordt de klacht doorgezet naar een nog in te stellen Klachtencommissie die zal bestaan uit, voor zover de huidige inzichten, een jurist, een maatschappelijk werker, een arts en een professional uit de zorg. Deze commissie zal uiteindelijk een advies formuleren over de klacht. In overleg met de huidige zorgaanbieders die elk een klachtenregeling hebben, wordt gezocht naar een laagdrempelige, efficiënte manier van klachtafhandeling met als doel iedere klacht te verhelpen. De gemeente houdt regie over de klachtafhandeling. Het is uiteindelijk de bedoeling dat deze klachtenprocedure ook gaat gelden voor cliënten die van andere Wmo-voorzieningen gebruik maken. De positionering binnen de organisatie deze klachtafhandeling moet nog nader worden bepaald.

7. Conclusies en aanbevelingen

7.1. *Toename aantal klachten*

In 2018 is een forse toename waar te nemen van klachten. Een directe aanleiding is niet te ontdekken, maar indirect valt dit te herleiden naar de verdergaande mondigheid en vasthoudendheid van burgers. Een nee accepteren is voor veel burgers lastig. Wel is een trend te ontdekken in de aard van de klachten, namelijk het contact tussen burgers en de gemeente. Niet terugbellen na een verzoek, het niet of te laat reageren op meldingen of simpel stoeve communicatie komt relatief gezien het meeste voor bij zowel de formele als de informeel afgehandelde klachten. Dergelijke klachten worden doorgaans informeel afgehandeld, immers als er contact komt met de gemeente, met wie dan ook, vermindert de irritatie. Ter illustratie een voorbeeld, hoewel dit in 2019, speelde. Op een werkdag om 17.00 uur wordt de klachtencoördinator gebeld door een medewerker van het KCC. Deze heeft een boze mevrouw aan de lijn die al drie dagen contact probeert te leggen met een vakinhoudelijke ambtenaar over een melding buitenruimte. Betreffende ambtenaar wil al drie dagen niet in gesprek met de burger. Hij heeft de KCC-medewerker verteld wat deze aan deze mevrouw moet melden. Mevrouw neemt hier geen genoegen mee en op die derde dag, na weer een afwijzing, wil ze een klacht indienen. De KCC-medewerker is inmiddels ten einde raad. De klachtencoördinator hoort mevrouw kort aan en vraagt waar mevrouw mee geholpen is op dit late moment van de dag. Dit betreft een antwoord op de vraag wanneer het door haar gevraagde wordt gedaan. De klachtencoördinator belt met de betreffende dienst, hoewel dat pas mogelijk was de dag erna,

en krijgt hierop een antwoord. Dit antwoord is telefonisch doorgegeven en mevrouw is tevreden, een klacht is niet meer nodig.

Het niet te woord willen staan van burgers is onacceptabel, ook al omdat persoonlijk contact juist effect scoort. Het is niet altijd makkelijk een boze burger te woord te staan, maar in het kader van een goede dienstverlening onvermijdelijk. In voornoemd geval wordt een collega, die inhoudelijk niets van een dergelijke kwestie weet, maar ook de KCC-medewerker, in een lastig parket gemanoeuvreed en opgezadeld met een probleem, terwijl dit met één telefoontje opgelost kon zijn.

7.2. Aanbeveling

Aanbevolen wordt in teams/groepen die intensief contact hebben met burgers aandacht te besteden aan dit punt, wellicht met behulp van korte trainingen hoe om te gaan met boze burgers. In het centraal opleidingsaanbod worden diverse vaardigheidstrainingen aangeboden die hierbij aansluiten. De klachtbehandelaars en -coördinatoren zijn bereid in deze groepen, maar ook organisatiebreed, een toelichting dan wel adviezen te geven. Ook zal op Sharepoint in een blog (zie onder punt 5 e) een casus worden beschreven om zo aandacht te vragen bij dergelijke kwesties.

a. Het volgen van de formele procedure

De commissie ombudsman heeft in de kwestie die zij in 2018 heeft behandeld de aanbeveling gegeven de formele klachtenprocedure te volgen met inachtneming van de beginselen van het klachtrecht, ook als de beklagde daar een andere mening over heeft. Wordt toch afgeweken, dan dient dit ruim tevoren te worden gecommuniceerd met de klager. In dit kader is met de directie besproken dat in dergelijke gevallen, vaak gevoelige kwesties die de klachtencoördinatoren in een lastig parket kunnen brengen, hun directeur als “tussenpersoon” mag worden ingeschakeld om, indien nodig, te schakelen tussen partijen.

b. Verbeterpunten

Onder punt 5 zijn de verbeterpunten uitgewerkt ter optimalisatie van het klachtenproces. Voor zover deze punten nog niet in acht zijn genomen, gaan we daar als klachtbehandelaars en -coördinatoren mee aan de slag. We nemen een actievere rol aan, vooral inzake de terugkoppeling van de klachten. Op deze manier streven we naar een vermindering van het aantal klachten en zodoende meer tevreden burgers.

Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman over de bevindingen inzake het klachtrecht over 2018 voor de gemeente Roosendaal. Dit verslag is een verantwoording aan de gemeenteraad van de werkzaamheden.

Algemeen

De taak van de Commissie Ombudsman is om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren en bestuurders te onderzoeken en hierover een oordeel te geven. Dit doet zij als beroepsinstantie, dus nadat de organisatie eerst zelf in de gelegenheid is geweest om de klacht naar tevredenheid van de klager af te doen.

De commissie onderzoekt of de ambtenaar of de bestuurder zich in de voorgelegde kwestie naar behoren gedragen heeft. Door het onderzoek te doen en een eindoordeel te geven over de bejegening, probeert de commissie een goede verstandhouding tussen de burger en de overheid te bewerkstelligen of zo nodig te herstellen.

Naast het herstel van de verstandhouding wil de commissie met de uitgesproken oordelen en de aanbevelingen daarin, een bijdrage leveren aan een verbetering van de dienstverlening. De commissie heeft gemerkt dat deze doelstelling vaak ook het achterliggende streven van een burger is. Immers, daar waar gewerkt wordt, kunnen 'fouten' worden gemaakt. Veelal heeft de burger daar ook begrip voor. Maar een klacht zonder aandacht voor verbetering, is een gemiste kans.

Een klacht is dan ook geen kritiek, maar een uitnodiging aan de organisatie om de blik van 'buiten naar binnen' te richten: hoe komt de organisatie over als dienstverlener? En: kan dat misschien verbeterd of geoptimaliseerd worden? Belangrijk is dus wat de gemeente met de leerpunten en aanbevelingen uit de klachtbehandeling doet: wordt de dienstverlening hier op aangepast of geoptimaliseerd?

De commissie benadert de klacht derhalve vanuit een kwalitatief perspectief. Een al te feitelijke benadering van de klacht zou een té beperkte blik geven. Als er weinig klachten leiden tot een verzoek aan de commissie om in beroep een onderzoek te doen, wil dat nog niet zeggen dat de organisatie het daarom goed doet. Dit kán samen hangen met een goede, informele en adequate behandeling van klachten door de organisatie zelf. Maar ook de afhankelijke positie van burgers ten opzichte van de gemeente kan hier debet aan zijn. Anderzijds betekent een toename van het aantal verzoeken in beroep niet automatisch dat een organisatie 'het niet goed doet'. Dit kán samen hangen met een gebrek aan vertrouwen van burgers, maar ook met toegenomen mondigheid.

Voor de commissie is elke uiting van ongenoegen een klacht en daarmee gaat de commissie uit van een ruim klachtbegrip, waarbij vanuit de beleving van de burger wordt gekeken.

Dit is ook het uitgangspunt van de wetgever, zoals omschreven in de Memorie van Toelichting bij artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht. Dit uitgangspunt voorkomt dat de burger wordt belast met onnodig formele vragen. De burger wil namelijk met zijn klacht een signaal afgeven. Het signaal in een hokje stoppen van 'klacht', 'bezwaar' of 'verzoek om informatie' kan er toe leiden dat de organisatie er van weerhouden wordt aandacht te geven aan de essentie van het afgegeven signaal en bijgevolg een lerende organisatie te zijn.

Aan de andere kant heeft ook de commissie te maken met het wettelijk kader van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht waarin de bevoegdheden van de ombudsfunctie omschreven zijn. In sommige gevallen past het niet om een klacht in beroep te onderzoeken. Bijvoorbeeld in het geval andere procedures open staan, zoals bezwaar of beroep. Het klachtrecht mag niet gebruikt worden om andere (rechterlijke) procedures te omzeilen of te beïnvloeden.

De toegenomen mondigheid kan overigens leiden tot lastig klaaggedrag, zo heeft de commissie de laatste jaren eveneens ervaren, of een vasthoudendheid die niet meer vruchtbaar is. In die gevallen dient de burger ook naar de redelijkheid van zijn of haar eigen verzoek te kijken. De commissie is bereid om in deze specifieke situaties een spiegel voor te houden aan de burger. Dat is niet altijd een eenvoudige opgave, maar past wel bij de aanpak die de commissie voorstaat. Een organisatie kan en mag niet onevenredig dan wel tegen beter weten in belast worden door een burger die met zijn of haar klagen geen enkel effect (meer) kan bereiken.

Kortom: in eerste instantie vraagt elke hulpvraag van een burger om een serieuze behandeling. En elke klacht die wordt aangedragen, dient positief te worden ontvangen. De moeite die een burger neemt om dit signaal af te geven, verdient waardering. Het ruim en positief ontvangen van dit signaal door de overheid, door naar aanleiding hiervan haar dienstverlening of procedures te optimaliseren, ook. Dáár gaat het ombudswerk over en daar zet de Commissie Ombudsman zich graag voor in.

Klachtrecht binnen de gemeente Roosendaal

In deze alinea volgt een weergave van het aantal ontvangen klachten, als ook van de inhoudelijke afhandeling ervan.

In 2018 zijn 13 verzoeken bij de Commissie Ombudsman behandeld. Deze verzoeken betreffen het totaal van de klachten die bij de commissie aanhangig zijn gemaakt en waartoe de commissie in eerste instantie bekijkt of ze wel ontvankelijk zijn. Immers, als de gemeente Roosendaal een klacht nog niet in behandeling heeft gehad, dient de commissie verzoeker eerst terug te verwijzen naar de gemeente, het zogenoemde 'kenbaarheidsvereiste' van artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht.

9 Verzoekers kon de commissie na informatie-inwinning doorverwijzen naar het juiste proces. Ten aanzien van een tweetal verzoeken was een kortstondige interventie van de commissie voldoende om tot een afronding te komen. De ene klacht betrof een overlastsituatie waarin verzoeker zich onvoldoende gehoord voelde door de afdeling Handhaving. De andere klacht betrof een situatie waarin verzoeker zich afgesloten zag van de gemeentelijke persvoorziening en persconferenties. Verzoeker heeft naar aanleiding van een gesprek met de wethouder besloten om zijn proces op een andere wijze vorm te geven dan via het klachtrecht. Eén klacht heeft nog niet tot een afronding in 2018 geleid.

In één klachtbehandeling heeft het onderzoek geleid tot een eindrapportage. Verzoeker beklagde zich over de eerste lijn afhandeling van zijn klacht over een wethouder die zich volgens verzoeker "meermalen onjuist, niet inhoudelijk, niet ter zake, noch direct noch indirect" reageerde op "voorstellen/vragen van de bij de problematiek betrokken burgers, gecommuniceerd via LFO". De commissie heeft diverse gesprekken gevoerd en een rapportage opgesteld. In deze rapportage heeft de commissie geoordeeld dat in het proces van eerste lijn klachtbehandeling de normen van 'transparantie' en 'fair play' niet in acht zijn genomen. De commissie heeft in dit kader een aantal aanbevelingen gedaan opdat het proces in eerste lijn verbeterd wordt. Tevens oordeelde de commissie dat onvoldoende duidelijk was gemaakt wie, welke rol en bevoegdheden had in het onderhavige proces, hetgeen in strijd is met 'het bevorderen van een actieve deelname door de burger'. De commissie heeft daarbij de aanbeveling gedaan om de Participatiewijzer nadrukkelijker te betrekken bij trajecten waarbij de inbreng van burgers vereist is dan wel uit een oogpunt van daarbij betrokken belangen als zeer wenselijk kan worden beschouwd. En als van gemeentezijde gaandeweg het proces gekozen wordt voor een meer pragmatische insteek, dient dat tijdig en duidelijk met belanghebbenden te worden gecommuniceerd.

De Commissie Ombudsman heeft met deze verslaglegging een getrouw beeld gegeven van de verzoeken die zij in 2018 heeft ontvangen van burgers van de gemeente Roosendaal.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2018 naast de gemeente Roosendaal ook werkzaamheden verricht ten aanzien van het klachtrecht voor de gemeenten Oosterhout, Aalburg, Breda, Dongen, Etten-Leur, Moerdijk en Rucphen en de Belastingsamenwerking West-Brabant, CJG Breda, de Stichting Sociale Wijkteams Oosterhout, de Regionale Samenwerking West-Brabant en het Werkplein Hart van West-Brabant.

Dit maakt het werk voor de commissieleden zeer boeiend. De ervaring met klachten en bemiddeling bij de diverse organisaties – groot én klein, in de stad of een dorpsgemeenschap – geeft de mogelijkheid om de opgedane expertise nog meer uit te nutten en in te zetten voor de burgers van alle organisaties waarvoor de commissie de klachtbehandeling in beroep vorm geeft.

