

Jaarverslag secretaris klachtenbehandeling 2023

Inhoud

1	Inleiding.....	2
2	Wat zijn klachten.....	2
2.1	Gedragingen.....	2
2.2	Geen klacht.....	2
2.3	Verskillende handelwijzen waarover geklaagd kan worden.....	3
2.4	Klacht melden.....	3
3	De Klachtenprocedure.....	4
3.1	Wettelijke procedure.....	4
3.2	De procedure in de praktijk.....	4
4.	Klachten 2023.....	6
4.1	Aantal klachten.....	6
4.2	Wijze van klachtafhandeling.....	6
4.3	Duur van de klachtafhandeling.....	6
4.4	Klachtsoorten.....	8
4.5	De uitkomst van de klachtbehandeling.....	9
4.6	Verdeling over gemeentelijke afdelingen.....	10
4.7	Klachten via klachtencommissie.....	11
	Zaak 1.....	11
	Zaak 2.....	12
	Zaak 3.....	14

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. In hoofdstuk 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 stoeptegels 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 handelwijzen waarover geklaagd kan worden

Een inwoner kan over verschillende handelwijzen van de gemeente ontevreden zijn. Onderstaand een opsomming van gedrag waarover geklaagd kan worden met daarbij een aantal voorbeelden van dat gedrag. 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 heeft het idee dat het niet vertrouwelijk is behandeld.
3. Omdat er onvoldoende of geen contact is 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. Daarom kan een klacht alleen worden ingediend via de website (klachtenformulier), 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.

Wanneer een inwoner belt naar 14070 en aangeeft een klacht te willen indienen wordt deze eerst doorverbonden naar klachtbehandelaar. Wellicht kan met hulp van de klachtbehandelaar 'de klacht' snel worden opgelost.

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 (in principe) een klachtgesprek met de klager gehouden. De onafhankelijke klachtbehandelaar voert dan dat gesprek samen met een teamleider of een senior medewerker. 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 en dergelijke vast. Wanneer klager niet tevreden is met het gesprek en met de brief, dan kan hij zijn klacht aan de onafhankelijke klachtencommissie voorleggen.

Het kan ook dat er geen klachtgesprek wordt gevoerd omdat de standpunten teveel uit elkaar liggen en een klachtgesprek op dat moment niet meer in de rede ligt.

De klacht wordt dan direct voorgelegd aan de klachtencommissie.

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 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. Wanneer de klager het niet eens is met het besluit van het college kan hij zijn klacht voorleggen aan de gemeentelijke Ombudsman.

In 2023 bestond de commissie uit de volgende personen:

Voorzitter: de heer mr. B. Zevenhuizen

Leden: mevrouw mr. E. Jacquemijns en mevrouw mr. M. van Wezep

4. Klachten 2023

4.1 Aantal klachten

In 2023 zijn in totaal 139 klaagschriften ingediend, tegenover 157 in 2022. Dit is een daling van 11%. De daling kan worden verklaard door een combinatie van de volgende factoren: de verdere professionalisering van de klachtenbehandeling en snellere reactie op meldingen, vragen etc.. Maar ook het bezoek van de klachtbehandelaar aan de diverse teams waarbij aandacht is gevraagd voor o.a. snel contact, heeft hiertoe bijgedragen.

Het aantal klachten dat op formele gronden niet in behandeling werd genomen is gedaald van 18 in 2022 naar 13 in 2023. Dit waren vooral klachten die niet op de gemeente van toepassing waren of geen gedraging betroffen op grond van hoofdstuk 9 van de Awb. Er is één klacht door een klager ingetrokken. Dus feitelijk zijn er 125 klachten ingediend.

Een geanonimiseerd overzicht van alle klaagschriften is opgenomen in de bijlage. Het overzicht vermeldt per klachtschrift een korte omschrijving van de klacht en welke afdeling het betreft. Ook is aangegeven hoelang 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 2023 werden 122 van de feitelijk 125 ingediende klachten (= 98%) op informele wijze afgehandeld. Dit is iets meer dan in 2022. Het persoonlijk contact van de klachtbehandelaar én het sneller contact van de afdeling met de klager en duidelijkere uitleg over de handelwijze is er de oorzaak van dat de klachten informeel zijn opgelost. Wat wel dient te worden vermeld is dat er minder klachten zijn ingediend van in 2022.

Rekening houdend met het aantal klachten dat niet in behandeling is genomen is er een score 98%. Dit betekent dat bijna alle klachten op informele wijze is afgehandeld, hetgeen een prima resultaat is. Slechts in drie gevallen bleek het niet mogelijk om de klacht informeel op te lossen en is de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.

Wijze van behandeling	2023	%	2022	2021	2020
Informeel opgelost					
• bemiddeling	119	86	132	142	163
• klachtgesprek	3	2	3	6	7
Formele procedure					
• klachtencommissie / college	<u>3</u>	2	<u>4</u>	<u>8</u>	<u>7</u>
	125		139	156	177
Op formele gronden niet (verder) in behandeling genomen	13	9	17	8	20
Ingetrokken	1	1			
Nog in procedure			1	1	
Totaal aantal klaagschriften	139	100	157	165	197

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	2023	%	2022	2021	2020
Binnen 6 weken	129	93%	153	153	162
6 tot 10 weken	7	5%	3	4	27
Meer dan 10 weken	3	2%	1	8	8
Totaal	139		157	165	197

Uit de tabel blijkt dat in 2023 veruit de meeste klachten (129 van de 139 = 93%) binnen de wettelijke termijn van 6 weken werden behandeld. De klachten die Niet in behandeling zijn genomen zijn hierin niet opgenomen.

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. Door tijdig te signaleren en een actieve benadering is het percentage klachten dat binnen 6 weken is afgehandeld gelijk gebleven.

Voor 3 van de 125 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 nogal 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 de bijlage.

In 2023 gingen de meeste klachten over 'goede organisatie (63), goede informatieverstrekking (23) en professionaliteit' (10). Van de 96 klachten over deze drie behoorlijkheidselementen waren er 33 gerechtvaardigd. Dat is dus circa één op de drie klachten. Oorzaak hiervan is dat melders bijna niet of te laat worden teruggebeld of dat hun melding binnen de gemeentelijke organisatie terecht komt op een plek waar de klacht niet terecht had moeten komen. De klachtbehandelaar heeft de desbetreffende afdelingen gevraagd binnen een aanvaardbare termijn van twee weken te reageren. Dit kan telefonisch, per email of per brief. Hij heeft er ook op aangedrongen dat wanneer de beantwoording wat langer duurt van twee weken hierover een tussenbericht te sturen naar de melder. Wanneer men dit doet zal het percentage dat een klacht gerechtvaardigd is verder naar beneden gaan.

De meeste klachten betreffen de werkzaamheden van de afdelingen Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg (WIJZ, het Klant Contact Centrum (KCC), Stadsbeheer (SB) en Veiligheid, Toezicht en Handhaving (VTH). Dit is verklaarbaar door het groot aantal klantcontacten wat deze afdelingen heeft. Gelet op het grote aantal klantcontacten (zie 4.6) is relatief gezien het aantal klachten klein (minder dan 1%). Uiteraard wordt ernaar 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 41 van de 125 van de in behandeling genomen klachten gerechtvaardigd blijken te zijn. Dat is gelijk aan 2022 (30%).

Nr	Behoorlijkheidsnorm No	Gerechtvaardigd	Niet gerechtvaardigd	Totaal
1.	Goede informatieverstrekking	10	13	23
2.	Luisteren naar de burger	-	3	3
3.	Goede motivering	-	2	2
4.	Fatsoenlijke bejegening	3	4	7
5.	Bijzondere zorg	1	4	5
6.	Coulante opstelling	1	3	4
7.	Integriteit	1	1	2
8.	Betrouwbaarheid	2	1	3
9.	Redelijkheid	-	1	1
10	Goede voorbereiding	-	2	2
11	Goede organisatie	22	41	63
12	Professionaliteit	<u>1</u>	<u>9</u>	<u>10</u>
		41	84	125
13	Niet in behandeling genomen		13	13
13	Ingetrokken		1	1
15	Overigen			
		41	98	139

Uit het overzicht blijkt dat 50% van de klachten gaat over het klachtsoort Goede organisatie.

Klagers geven aan dat de reactie bij een melding Openbare ruimte (MOR) te kortaf is. Als reactie wordt gegeven dat het invulveld in het Klant Contact Systeem (KCS) te weinig ruimte biedt om een concreet antwoord te geven. De klachtbehandelaar heeft

aangegeven dat de medewerker zich ervan bewust moet zijn dat wanneer het invulveld onvoldoende is, er een uitgebreidere uitleg of telefonisch contact noodzakelijk is. Hierdoor kunnen klacht die vallen onder het klachtelement Goede organisatie worden voorkomen.

Maar er wordt ook geklaagd over het niet reageren (op tijd) reageren door de consulenten WIJZ. Hierover is contact geweest en werkdruk i.c.m. ziekte en heel veel (energietoeslag)aanvragen is er de oorzaak van dat de afhandeling van een aanvraag niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt. Daarnaast worden meldingen die via het Klant Contact Systeem (KCS) in de postbus van een medewerker zijn geplaatst niet altijd beantwoord waardoor de melder in het ongewisse is wat er met zijn melding is gedaan. Ook hiervoor is tijdens de teamsessies aandacht gevraagd bij de desbetreffende afdelingen. Wanneer een reactie op een melding wat langer duurt, dient de behandelend ambtenaar de melder hierover te informeren zodat deze weet dat zijn melding de aandacht heeft. In de communicatie met de afdelingen is hier dus aandacht voor gevraagd.

4.6 Verdeling over gemeentelijke afdelingen

Vergeleken met voorgaande jaren is het overzicht als volgt:

Afdeling	2023	%	2022	2021
Werk Inkomen Jeugd en Zorg (WIJZ)	40	29%	46	49
Klantcontactcentrum (KCC)	30	21,5%	33	26
Stadsbeheer (SB)	29	21%	28	51
Veiligheid, Toezicht en Handhaving (VTH)	15	11%	14	13
Maatsch. en Ruimtelijke Ontwikkeling (MRO)	5	3,5%	2	5
Bedrijfsvoering (BV)	3	2%	6	3
Projectmanagement en –advies (PMA)	0		1	0
Facilitaire Zaken	0		2	4
Griffie	1	0,5%	0	2
Overige + combinaties	2	1,5%	5	3
Niet in behandeling	13	9,5%	19	8
Nog in behandeling			0	1
Ingetrokken	1	0.5%		
Totaal ingediend	139	100%	157	165

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 2023 in totaal 40.088 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 2023:

- 5.297 webcare reacties afgehandeld
- 13.440 baliebezoeken gehad (inlopers, spoedgevallen e.d.).
- 101.636 telefonische klantcontacten via het algemene telefoonnummer.
- 75.000 klantencontacten per e-mail

Bij Stadsbeheer was het aantal MOR meldingen 18.990

In dat licht bezien zijn respectievelijk 40 klachten (WIJZ), 30 klachten (KCC) en 29 klachten Stadsbeheer zeer geringe aantallen.

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 2023 ontvangen klachten zijn er drie klaagschriften bij de klachtencommissie beland. Daarvan was het advies aan het college om alle drie de klachten ongegrond te verklaren. Hieronder staat een korte samenvatting van elke klacht en het advies van de commissie.

Zaak 1

Korte inhoud van de klacht

Klager heeft op 27 juni 2023 een klacht ingediend. Op 26 juni 2023 heeft hij zich bij de balie gemeld van het stadskantoor in Leidschendam. Hij vertelde tegen de mevrouw van de receptie dat hij een afspraak had met een consulent. De mevrouw van de receptie gaf aan dat deze consulent met vakantie was. Klager liet toen zijn uitnodigingsbrief zien. De receptiemedewerker heeft in het systeem gekeken maar kon zijn afspraak niet vinden. De afspraak was gemaakt om klager te helpen met het opstellen van zijn CV. De mevrouw van de receptie heeft hem toen uiteindelijk geholpen en in contact gebracht met een andere consulent. Klager geeft aan dat hij niet tevreden is met hoe het allemaal is gegaan.

Conclusie commissie

In de brief van 26 juni 2023 staat dat klager een afspraak heeft met een bepaalde consulent. De commissie begrijpt echter wel waarom klager naar een andere consulent heeft gevraagd omdat zij de brief heeft ondertekend en zij zijn contactpersoon bij de gemeente is.

Klager is dus juist geïnformeerd over met wie hij een afspraak had, maar de commissie heeft er begrip voor dat de brief voor klager verwarrend was. In de brief van 12 juli 2023 heeft de gemeente nogmaals excuses aangeboden voor het misverstand.

De partner heeft tijdens de hoorzitting aandacht gevraagd voor het belang van klager omdat naar haar mening de reactie op de klacht te makkelijk is afgedaan met 'er zijn excuses gemaakt'. Ze heeft aangegeven dat de gemeente moet beseffen wat eraan vooraf is gegaan. Zij hebben behoefte aan duidelijkheid en structuur. Goede communicatie is juist belangrijk voor mensen die de Nederlandse taal niet goed spreken. Zij roept daarom de gemeente op om de afspraken vast te leggen zodat ook anderen de afspraak kunnen lezen om verwarring en onduidelijkheden te voorkomen.

De commissie is het hiermee eens. Er is hier sprake van een burger die de Nederlandse taal niet goed spreekt en zijn partner geeft een signaal af dat met deze speciale groep burgers zorgvuldig om moet worden gegaan.

Advies over de klacht:

Bovenstaande leidt ertoe dat de commissie het college adviseert de klacht als volgt te beoordelen:

- op basis van de voorliggende informatie acht de commissie de klacht ongegrond;

De commissie adviseert aanvullend om in de toekomst met deze speciale groep burgers goede afspraken te maken, deze bij hen te checken en vast te leggen in een e-mail of brief.

Het college heeft het advies overgenomen.

Zaak 2

Korte inhoud van de klacht

Klager is het niet eens met de reactie op zijn klacht door de consulent. Ook is er een maatregel opgelegd omdat klager werk heeft geweigerd en niet mee wilde werken bij het vinden van passend werk.

De consulent heeft tegen klager gezegd dat hij geen Nederlands op een hoger niveau hoefde te volgen. Volgens klager is zijn Nederlands echter onvoldoende. Hij was hierdoor depressief, omdat hij mensen niet verstond. Toen hij zei dat hij hiervoor psychologische ondersteuning kreeg, antwoordde consulent dat dit zijn probleem was. Zij heeft een gesprek georganiseerd, terwijl hij op dat tijdstip Nederlandse les had. Dit toont duidelijk het gebrek aan respect. Klager heeft nooit gezegd dat hij geen vrachtwagenchauffeur wilde worden. Hij heeft zijn vrachtwagenrijbewijs gehaald, maar had nog een extra bestuurderskaart nodig. Tijdens het derde gesprek onderbrak consulent hem vaak en luisterde zij niet naar hem. Ondanks dat hij haar

had gewaarschuwd, bleef zij dit doen. Dit gedrag stoorde hem enorm. Hij vroeg haar om een pauze van vijf minuten, maar zij zei nee. Consulente zette onmiddellijk de computer uit en verliet de spreekkamer. Volgens klager wilde zij hem in een moeilijke positie brengen door bijstand aan zijn gezin te beperken. Dit is een misbruik van de plicht en het gezag dat haar is gegeven. Toen hij na vijf minuten terugkwam in de spreekkamer was er niemand. Hij had gezegd dat hij terug zou komen en vindt het respectloos om hem daar te laten wachten. Hij heeft al vaker over de consulente geklaagd.

Conclusie commissie

De commissie constateert dat het niet haar taak is om een oordeel te geven over het feit dat de maatregel al dan niet terecht is opgelegd. Tegen deze maatregel stond de mogelijkheid van bezwaar open. Klager is afkomstig uit Turkije en was daar acteur. Hij wilde dat ook graag doen in Nederland. Tijdens de gesprekken is er een spanningsveld ontstaan omdat de consulente als de ambtenaar van de gemeente vertelt wat de verplichtingen zijn die horen bij het hebben van een uitkering. Dan hoort klager zaken die hij niet leuk vindt of het daar niet mee eens is. Op het moment dat de maatregel is opgelegd had klager bezwaar kunnen maken. Dat heeft hij niet of in ieder geval niet voldoende duidelijk gedaan. Zijn klacht is meer op de persoon gericht, echter aan de hand van het dossier en de hoorzitting kan de commissie niet kan bepalen of de consulente klager echt onheus bejegend heeft.

Op basis van de hoorzitting snapt de commissie wel hoe de dynamiek tussen consulente en klager is ontstaan. Wat er nu precies is gezegd kan de commissie niet vaststellen. Duidelijk is wel dat klager zich niet behoorlijk behandeld heeft gevoeld, maar of dat terecht is gelet op wat er gezegd is, kan de commissie niet vaststellen. Dat er misverstanden zijn ontstaan over hoe de dingen zijn bedoeld en gezegd en mogelijk verkeerd begrepen zijn blijkt wel uit de toelichting van beide partijen maar dit is iets anders dan onheus bejegening.

Dit in overweging genomen komt de commissie tot de conclusie dat zij op basis van de stukken en hetgeen besproken is tijdens de hoorzitting niet objectief kan vaststellen dat hier sprake is geweest van onheus bejegening.

Advies over de klacht:

Bovenstaande leidt ertoe dat de commissie het college adviseert de klacht als volgt te beoordelen:

- op basis van hetgeen hiervoor is overwogen acht de commissie de klacht ongegrond

Het college heeft het advies overgenomen.

Zaak 3

Korte inhoud van de klacht

Door het onrechtmatig toe-eigenen van gemeentegrond door de burens van klager is de gemeente bij het geschil tussen klager en de burens betrokken geraakt. Door die onrechtmatige toe-eigening is klager haar doorgang naar de speelweide kwijt. De gemeente heeft haar niet geïnformeerd over het verloop/afhandeling van het geschil dat zij heeft met haar burens. Ook werd er via de huisadvocaat een voorstel van de burens voorgelegd en geaccepteerd. Het voorstel van klager van 22 februari 2023 werd daarentegen door de gemeente niet geaccepteerd. Klager voelt zich door deze gang van zaken niet serieus genomen.

Conclusie commissie

Het is de commissie gebleken dat het hier gaat om een langlopend geschil tussen de klager en de burens waarin de gemeente zich heeft gemengd. In eerste instantie heeft de gemeente zelf bemiddeld om tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen, vervolgens is op initiatief van de gemeente een mediationtraject gestart en uiteindelijk is het dossier overgedragen aan de huisadvocaat. Hierdoor is bij klager de indruk ontstaan dat het college moet helpen met het oplossen van het geschil terwijl het college alleen wilde bemiddelen. De commissie constateert verder dat klager zich op het standpunt heeft gesteld dat de gemeente handhavend zou moeten optreden en zij vraagt bij een oplossing van het geschil van de gemeente de garantie dat de doorgang minimaal 50 centimeter zal bedragen.

De commissie is van oordeel dat het geschil waar deze klacht betrekking op heeft, een geschil is tussen burens. De gemeente heeft juridisch gezien hierin geen rol. Het verzoek van klager om handhavend op te treden wat betreft de kadastrale grenzen betreft een privaatrechtelijk geschil. De commissie heeft klager ter zitting geadviseerd het geschil voor te leggen aan de civiele rechter.

De eis van klager in haar voorstel van 22 februari 2023 dat het college garandeert dat er een doorgang komt van 50 centimeter kan niet door het college gegarandeerd worden. De commissie volgt het standpunt van de gemeente hier dat een garantie niet gegeven kan worden. Het betreft hier immers een privaatrechtelijke situatie met betrekking tot een kadastrale grens die zou worden hersteld. Dit behoort niet tot het terrein van de gemeente

Verder heeft klager in haar klacht aangegeven dat zij ten onrechte niet op de hoogte is gehouden van het snippergroendossier en zij zich niet serieus genomen voelt nu haar voorstel van 22 februari 2023 niet door (de huisadvocaat van) het college is geaccepteerd. De commissie is van oordeel dat het college daarmee geen behoorlijkheidsnormen heeft geschonden. Klager was immers geen partij in dat snippergroendossier.

Verder heeft het college door zelf te bemiddelen, het aanbieden van een mediationtraject en het inzetten van de huisadvocaat getracht het geschil tussen klager en de bureu zo goed mogelijk geprobeerd een oplossing te vinden voor het geschil tussen de bureu, terwijl dit naar het oordeel van de commissie niet haar rol is.

Advies over de klacht:

Bovenstaande leidt ertoe dat de commissie het college adviseert de klacht als volgt te beoordelen:

- op basis van de voorliggende informatie acht de commissie de klacht ongegrond

Het college heeft het advies overgenomen.