

Reactienotitie jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2021

Inleiding

Half maart is het jaarverslag bezwaar- en klaagschriften Steenwijkerland 2021 afgerond. Dit (gecombineerde) jaarverslag is bijgevoegd. Het deel dat betrekking heeft op bezwaarschriften is opgesteld namens de onafhankelijke commissie van advies voor bezwaarschriften. Over de klaagschriften heeft de ambtelijke klachtcoördinator verslag uitgebracht. In het jaarverslag staan cijfers over de ingediende en behandelde bezwaar- en klaagschriften, zijn enkele bijzonderheden vermeld en is een aantal leerpunten benoemd. Het verslag geeft daarmee een inzicht in het functioneren van de gemeente en biedt aanknopingspunten om de kwaliteit van de besluitvorming te vergroten. In deze reactienotitie worden de cijfers geanalyseerd en staat op welke manier uitvoering aan de leerpunten wordt gegeven.

Bezwaarschriften

Algemeen

In 2021 zijn 92 bezwaarschriften ontvangen en 82 bezwaarschriften afgedaan. Deze aantallen zijn vergelijkbaar met die van 2020. Dit betekent overigens niet dat de commissie 82 adviezen heeft uitgebracht. In onze gemeente is de werkwijze dat eerst met bezwaarmaker en (eventuele) andere belanghebbenden in gesprek wordt gegaan. Het doel van dit gesprek is om een oplossing te vinden die zoveel mogelijk recht doet aan de belangen van alle betrokken partijen. Deze informele aanpak heeft ertoe geleid dat 29 bezwaarschriften (35%) zijn ingetrokken of op andere wijze zijn afgedaan. Dit is aanzienlijk minder dan in 2020, toen deze werkwijze tot 46 (53%) intrekkingen leidde. Naast de ingetrokken bezwaarschriften zijn ook andere zaken zonder advies van de commissie afgedaan. Bijvoorbeeld vanwege rechtstreeks beroep bij de rechtbank, omdat partijen menen dat de bezwaarfase geen toegevoegde waarde heeft. Dit is in 3 zaken (omgevingsvergunningen Eeserwold) gebeurd. Uiteindelijk heeft de commissie over 45 bezwaarschriften (55%) een advies gegeven. In 5 ervan heeft de commissie het bezwaarschrift niet inhoudelijk behandeld en zonder hoorzitting afgedaan, omdat zij het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk achtte.

Bovenstaande cijfers hebben betrekking op zowel de algemene als de sociale kamer van de bezwaarschriftencommissie. Maar tussen beide kamers bestaan een paar opmerkelijke verschillen.

Algemene kamer

De cijfers

In 2021 zijn 63 bezwaarschriften bij de algemene kamer binnengekomen (2020: 46). Hierbij laten de categorieën 'omgevingsvergunning', 'handhaving', 'Wob' en 'Apv' kleine wijzigingen ten opzichte van 2020 zien. De stijging komt vooral op het conto van de categorie 'verkeersbesluiten' (9 in 2021, 1 in 2020). Bij nadere analyse blijken 2 bezwaarschriften tegen het verkeersbesluit 'gehandicaptenparkeerplaats Prinses Irenestraat 7 Steenwijk' en 5 bezwaren tegen het verkeersbesluit 'plaatsen laadpalen Kerkstaat Oldemarkt' te zijn ingediend. De toename in deze categorie wordt dus vooral veroorzaakt door 7 bezwaarschriften tegen 'slechts' 2 besluiten. Beide besluiten hebben overigens betrekking hebben op vermindering van het aantal algemene parkeerplaatsen. Omdat het inleveren hiervan

kennelijk de nodige weerstand oproept, is het van belang om in het primaire proces zorgvuldig onderzoek te doen naar de meest geschikte locatie en de buurtbewoners hierbij ook nadrukkelijk te betrekken.

De stijging zit daarnaast in de categorie 'overig' (10 in 2021, 3 in 2020). Het blijkt echter om 10 verschillende soorten zaken te gaan, waardoor geen zinvolle uitspraak over toename van bezwaren in een bepaalde 'ondercategorie' kan worden gedaan.

Intrekkingen na informele aanpak

Naast de toename van het aantal bezwaarschriften is een andere opvallende afwijking ten opzichte van 2020 het aantal zaken dat na toepassing van de informele aanpak is afgedaan. Over beide kamers is 35% op basis van deze werkwijze ingetrokken of anders afgedaan, maar bij de algemene kamer bedraagt het intrekkingpercentage 'slechts' 21% (12 zaken) tegenover 46% (21 zaken) in 2020. Een duidelijke verklaring voor dit verschil is niet gevonden. In 2021 is de informele aanpak met de inzet van een gekwalificeerde interne mediator namelijk onverminderd voortgezet. Misschien is het eenvoudig zo dat de zaken zich in 2021 minder goed leenden voor beëindiging via toepassing van mediation of mediationvaardigheden. Dit neemt niet weg dat ook als de informele aanpak niet tot een oplossing leidt, de gesprekken over het conflict positief door betrokkenen worden ervaren en bijdragen aan een beter begrip van de situatie. De informele werkwijze bij bezwaarschriften blijft vanwege de positieve (bij-)effecten in ieder geval gehandhaafd.

Gegronde bezwaren en leerpunten

Het aantal gegronde bezwaren geeft een indicatie van de (juridische) kwaliteit van de besluitvorming. De gegrondverklaringen zijn gestegen van 5 (11%) in 2020 naar 11 (20%) in 2021. Een cijfermatige verklaring voor deze verdubbeling is dat 7 gegronde bezwaarschriften op één besluit (een omgevingsvergunning voor het vervangen van het brugdek in Giethoorn) betrekking hebben. In voorgaande jaren werden gelijklopende bezwaarschriften tegen eenzelfde besluit die tot één advies leidden niet volledig, maar als 2 bezwaarschriften meegemeld. Dat is in dit geval niet gebeurd, waardoor deze gegrondverklaringen relatief zwaar meewegen. Overigens is het college – onder erkenning dat de aanvraag voor het vervangen van het verbrede brugdek ten onrechte niet aan (ook) de bestemming 'water' is getoetst – (deels) contrair gegaan, omdat via vrijstelling de vergunning alsnog verleend kon worden.

Per saldo zijn dus de bezwaren tegen 5 besluiten gegrond verklaard. Naast bovengenoemde omgevingsvergunning gaat het om een verkeersbesluit, een Wob-besluit en 2 handhavingsbeschikkingen.

- Het bezwaar tegen het verkeersbesluit 'geslotenverklaring voor vrachtauto's' is gegrond verklaard, omdat niet alle belangen bekend waren en dus ook niet zijn meegewogen.

Reactie: de vertegenwoordiger van het college heeft erkend dat in deze zaak onvoldoende breed onderzoek is gedaan en zij heeft aan het cluster teruggekoppeld dat bij zeker bij verkeersbesluiten – die immers vaak meerdere inwoners en bedrijven raken – de relevante feiten en belangen zorgvuldig geïnventariseerd moeten worden.

- Met betrekking tot het gegronde Wob-bezwaarschrift heeft de commissie leerpunten geformuleerd. De commissie concludeerde dat in de documenten, waarvan op grond van artikel 10, onder c, Wob openbaarmaking was geweigerd, geen bedrijfs- of fabricagegegevens aanwezig waren. Ook was

volgens de commissie geen sprake van concurrentiegevoelige informatie die op grond van artikel 10, tweede lid, onder g, van de Wob niet openbaar gemaakt zou hoeven worden.

Reactie: dit commissie-advies is met betrokken medewerkers besproken en erkend is dat, gelet op de jurisprudentie, de begrippen 'bedrijfs- of fabricage-gegevens' en 'concurrentiegevoelige informatie' te ruim zijn uitgelegd en dat er dus te voorzichtig met deels vertrouwelijk aan de gemeente verstrekte informatie is omgegaan. Deze (delen van) documenten zijn daarom – overigens met expliciete toestemming van belanghebbenden – alsnog openbaar gemaakt. Verder is bekend dat het 'witten' van persoonlijke beleidsopvattingen per alinea dient te gebeuren, maar hieraan is in deze zaak, waarin het een groot aantal documenten betrof, niet volledig voldaan. Overigens ligt er een voorstel om de Woo-functie – de Wet open overheid volgt per 1 mei de Wob op – anders te organiseren. Momenteel worden Wob-verzoeken decentraal behandeld door een (juridisch) medewerker van het team waarop het Wob-verzoek betrekking heeft. De kennis en vooral ervaring verschilt daarmee naar de mate waarin een team met Wob-verzoeken te maken heeft. Om de kwaliteit van de Woo-besluitvorming te borgen en te vergroten, wil het voorstel de coördinatie van en besluitvorming over Woo-verzoeken centraliseren en bij een Woo-specialist neerleggen. Opgemerkt wordt nog dat recent zo'n twintig medewerkers door een advocaat van Nysingh zijn bijgepraat over de Woo.

- Ten aanzien van het eerste gegronde handhavingsbezwaarschrift concludeerde de commissie – in navolging van de voorzieningenrechter – dat de last onder dwangsom terecht is opgelegd, maar dat de begunstigingstermijn verkort diende te worden.

Reactie: er was een langere termijn gegund, omdat de illegale situatie mogelijk vergund kon worden, maar zowel de voorzieningenrechter als de commissie waren van mening dat concreet zicht op legalisatie ontbrak. In de beslissing op bezwaar is dit ingezien en aangepast.

- Met betrekking tot het andere onrechtmatige handhavingsbesluit heeft de commissie leerpunt 2 geformuleerd. In deze zaak was het opleggen van de last onder dwangsom gebaseerd op een voorbereidingsbesluit. Een voorbereidingsbesluit heeft een werkingsduur van één jaar. Om zijn beschermende werking te behouden, dient binnen één jaar een ontwerpbestemmingsplan ter inzage te worden gelegd. Dat was in deze zaak niet gebeurd, waardoor de last onder dwangsom niet op dit voorbereidingsbesluit gebaseerd had kunnen worden.

Reactie: om te borgen dat een voorbereidingsbesluit tijdig door een ontwerpbestemmingsplan wordt opgevolgd, wordt in het periodieke planologisch overleg als vast agendapunt besproken of er voorbereidingsbesluiten zijn genomen en zo ja, wat de geldigheidsdatum ervan is.

- De commissie heeft naar aanleiding van een – overigens ongegronde – bezwaarzaak tegen een invorderingsbeschikking een derde leerpunt meegegeven. Een reguliere last onder dwangsom kan alleen worden opgelegd als sprake is van een overtreding. Op het moment van het opleggen van het aanlijngebod was hiervan nog geen sprake, omdat dit gebod daarvóór nog niet gold. Aan het aanlijngebod had mogelijk wel een preventieve last onder dwangsom gekoppeld kunnen worden.

Reactie: deze kwestie is besproken met het cluster Apv en aangegeven is dat er bij het opleggen van een aanlijngebod in combinatie met een last onder dwangsom scherper op gelet zal worden of dit een preventieve of reguliere last onder dwangsom dient te zijn.

Opgemerkt wordt nog dat van de 22 ongegronde bezwaarschriften, de commissie in 5 gevallen de motivering onvoldoende vond. Deze is in de beslissing op bezwaar alsnog aangepast of aangevuld.

Bezwaarschriften versus totaal aantal besluiten

De aantallen bezwaarschriften worden in een breder perspectief geplaatst als zij worden gerelateerd aan het totaal aantal voor bezwaar vatbare besluiten.

Tabel 1 Bezwaarschriften vs. aantal voor bezwaar vatbare besluiten AK

Categorie	Besluiten	Bezwaarschriften	Onrechtmatige besluiten
Omgevingsvergunning (VTH)	555	32 (5,8%)	1 (0,2%)
Handhaving (VTH)	67	10* (15%)	2 (3%)
Verkeersbesluit	91	9 (9,9%)	1 (1,1%)
Wet openbaarheid van bestuur	30	2 (6,6%)	1 (3,3%)

* 11e handhavingsbezwaar had betrekking op ander team

Opmerkingen bij tabel:

- Het aantal bezwaren tegen omgevingsvergunningen kan worden verklaard uit het feit dat er vaak derden-belanghebbenden (omwonenden) bij betrokken zijn en de belangen van zowel aanvrager als omwonenden vaak wat groter zijn of als zodanig worden ervaren. Zoals eerder besproken, hebben 7 bezwaarschriften betrekking op één door de commissie als onrechtmatig aangemerkte omgevingsvergunning.
- Het relatief hoge bezwaarpercentage bij handhavingsbesluiten hangt waarschijnlijk samen met het vaak ingrijpende karakter van dit soort besluiten.
- Met de 9 bezwaarschriften tegen verkeersbesluiten zijn 4 verkeersbesluiten aangevochten. Het percentage besluiten waartegen bezwaar is ingediend bedraagt dus eigenlijk 4,4 punten.
- (Bezwaren tegen beslissingen op) Wob-verzoeken hangen vaak samen met een gebrekkig vertrouwen in de overheid en zijn daarmee een uiting van een ander onderliggend verschijnsel. Het Wob-bezwaarschrift dat gegrond is verklaard, is overigens in 2020 ingediend.

Sociale kamer

De cijfers

In 2021 heeft de sociale kamer 29 bezwaarschriften ontvangen (2020: 40) en zijn 27 bezwaarschriften afgedaan (2020: 41). De categorieën 'Participatiewet' en 'Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)' komen qua aantallen en percentages vrijwel overeen met 2020. De daling ten opzichte van 2020 zit in het iets geringere aantal bezwaarschriften tegen gehandicaptenparkeerkaarten (2020: 4, 2021: 2), maar wordt vooral veroorzaakt doordat in 2021 geen bezwaren met betrekking tot de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo) zijn ingediend (in 2020: 6).

Als gekeken wordt naar de wijze van afhandeling valt op dat het aantal bezwaarschriften dat is ingetrokken of anders is afgedaan, onverminderd hoog blijft: 17 zaken (63%) zijn opgelost na toepassing van de informele aanpak. De sociale kamer van de commissie heeft uiteindelijk 9 zaken behandeld (33%). Over 7 bezwaarschriften heeft zij een inhoudelijk oordeel uitgesproken, waarvan 6 ongegrond (22%) en één gegrond (4%). De commissie achtte 2 bezwaarschriften (7%) niet-ontvankelijk. (Ook) deze cijfers zijn vrijwel gelijk aan die van 2020.

Gegronde bezwaren en leerpunten

Het gegronde bezwaarschrift had betrekking op de afwijzing van een individuele inkomenstoeslag voor één van de gehuwde partners. De afwijzing bleek mede te zijn gebaseerd op niet meer actuele informatie in de door de gemeente gebruikte kennisbank.

Reactie: de onjuiste informatie is inmiddels in de kennisbank aangepast. In lijn met de rechtsbeginselen en de Verordening individuele inkomenstoeslag is de toeslag in de beslissing op bezwaar toegekend naar het bedrag voor een alleenstaande.

De commissie heeft met betrekking tot het sociaal domein twee leerpunten benoemd.

- In een advies over het terugvorderen van bijstand doet de commissie de aanbeveling om kritisch naar de (juridische) onderbouwing, formulering en opbouw van beschikkingen te kijken. Hierbij wordt gesteld dat het zeker binnen het sociaal domein, waar beschikkingen grote persoonlijke en/of financiële gevolgen kunnen hebben, belangrijk is dat cliënten weten waar ze aan toe zijn.

Reactie: de backoffice van het team Uitvoering sociaal domein heeft aangegeven dat gewerkt wordt aan het verduidelijken van de standaarddocumenten, mede als uitwerking van de Direct Duidelijk Deal. Daarnaast volgen de consultants taaltrainingen om op B1-niveau te schrijven. Verder let het cluster kwaliteit bij de periodieke steekproeven op leesbaarheid en motivering van de beschikkingen.

- Het tweede leerpunt is geformuleerd naar aanleiding van een Wmo-maatwerkvoorziening en hangt nauw samen met het eerste leerpunt. De commissie beveelt aan om in de communicatie beter aan te sluiten bij de belevingswereld en woordkeus van betrokkenen.

Reactie: op dit leerpunt is namens het cluster Wmo gereageerd dat Wmo-consulenten vrijwel altijd mondeling contact hebben met de cliënt en dat zij daarin nadrukkelijk aandacht hebben voor de vraag of betrokkene begrijpt wat wordt gezegd en afgesproken. Daarnaast wordt er naar gestreefd om Wmo-beschikkingen op B1-niveau te schrijven en ligt er een voorstel om de scholing daartoe minder vrijblijvend te maken voor de teammedewerkers die regelmatig met inwoners communiceren. Verder zal de leesbaarheid en begrijpelijkheid getoetst worden in steekproeven die de backoffice uitvoert.

Van de 6 ongegronde bezwaarschriften moest in één geval de motivering worden aangevuld.

Bezwaarschriften versus totaal aantal besluiten

Als de aantallen bezwaarschriften gerelateerd worden aan het totaal voor bezwaar vatbare besluiten, ontstaat het volgende beeld:

Tabel 2 Bezwaarschriften vs. aantal voor bezwaar vatbare besluiten SK

Categorie	Besluiten	Bezwaarschriften	Onrechtmatige besluiten
Participatiewet	4821	23 (0,48%)	0
Wet maatschappelijke ondersteuning	2754	2 (0,07%)	1 (0,04%)

Een verklaring voor de zeer lage bezwaarpercentages is dat in ieder geval bij Wmo-aanvragen het persoonlijk gesprek met de aanvrager vast onderdeel van de procedure is. In dit gesprek is ruimte voor uitleg, waarmee duidelijkheid wordt verschaft en vaak begrip wordt gekweekt, ook als de beslissing anders is dan gehoopt. Bovendien zijn veel beschikkingen begunstigend of is sprake van

een alternatief 'ja' in de vorm van verwijzing naar een andere mogelijkheid. Ook zijn er geen derde-belanghebbenden, wat in het ruimtelijke domein wel vaak het geval is. Het geringe aantal bezwaren betekent uiteraard niet dat iedereen het eens is met de beslissing. Het kan zijn dat betrokkenen begrip hebben voor de weigering of bezwaar als kansloos inschatten, maar het kan ook betekenen dat men de weg van bezwaar niet wil, kan of durft te bewandelen.

Beroepszaken algemeen

In 2021 heeft de rechtbank 4 beroepszaken behandeld, waarvan 2 gegrond zijn verklaard. Deze gegrondverklaringen hadden betrekking op het ten onrechte niet-ontvankelijk verklaren van een omwonende. De uitspraak heeft in ieder geval het criterium, dat een bezwaarde ontvankelijk is als de gevolgen voor hem 'van enige betekenis' zijn, voor de gemeente verduidelijkt.

Conclusie bezwaarschriften

Op basis van de uitkomsten van de bezwaar- en beroepsprocedures kan worden geconcludeerd dat het overgrote gedeelte van de besluiten de rechtmatigheidstoets kan doorstaan. Het aantal gegronde bezwaarschriften is immers zeer beperkt, zeker als dit gerelateerd wordt aan het totaal aantal besluiten waartegen bezwaar kan worden gemaakt. Bovendien hebben de gegronde bezwaarschriften betrekking op verschillende onderwerpen, zodat de onrechtmatige besluiten niet zien op een specifiek aspect of op een bepaalde categorie besluiten. Hierbij wordt wel opgemerkt dat de bezwaar- en beroepsprocedures 'slechts' één indicator voor de (juridische) kwaliteit van de besluiten vormen. Dit positieve beeld neemt niet weg dat sommige besluiten gebreken vertonen. Om hiervan te leren is per gegrond bezwaar en/of per leerpunt aangegeven wat hiermee is of wordt gedaan om tot verbetering te komen. De gemaakte afspraken zullen door de medewerkers van het cluster juridisch van het team Organisatieadvies worden gemonitord. Verder komt uit het jaarverslag naar voren dat de informele aanpak een goed instrument is om bezwaren op te lossen en te voorkomen. Het blijft daarom van belang om in zowel de bezwaar- als primaire fase stevig in te zetten op deze werkwijze. Komend jaar wordt bij in ieder geval het team VTH aandacht besteed aan een meer structurele uitvoering van de informele aanpak. De resultaten in het sociaal domein laten in ieder geval zien dat dit tot een sterke beperking van het aantal bezwaarschriften kan leiden.

Klaagschriften

De cijfers

Het klaagschriftengedeelte heeft betrekking op gedragingen van bestuurders en medewerkers van de gemeente. In 2021 zijn 68 klachten (2020: 54) ontvangen. Hiervan bleken 13 geen klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te zijn; deze zijn intern doorgestuurd en anders afgedaan. Van de resterende 55 klachten zijn er 45 informeel afgehandeld (82% van het aantal Awb-klachten). Dit houdt in dat de klachtbehandelaar in het gesprek met de indiener van de klacht naar een manier zoekt om het vertrouwen te herstellen en een bevredigende oplossing voor de kwestie probeert te vinden. Deze aanpak is conform de gemeentelijke 'Instructie voor de interne behandeling van klachten', waarin staat dat eerst afgetast dient te worden of een informele afhandeling van de klacht mogelijk is. Als de informele aanpak niet slaagt, wordt de procedure schriftelijk voortgezet. Deze formele behandeling heeft in 10 klachtzaken (18% van het aantal 'echte' klachten) plaatsgevonden. Van deze klachten waren 7 (deels) gegrond en 3 ongegrond (13% respectievelijk 5,5% van de Awb-klachten). Deze percentages zijn vergelijkbaar met de cijfers van 2020.

Nationale Ombudsman

Als de klager niet tevreden is over de gemeentelijke klachtafhandeling, kan hij de Nationale ombudsman (No) vragen om zich hierover uit te spreken. Daarnaast wordt de No ook rechtstreeks door verzoekers benaderd. Het gaat dan om (telefonische) contacten, waarin informatie wordt gegeven over de klachtenprocedure of waarin de No doorverwijst naar de interne klachtbehandeling – die eerst doorlopen moet worden, voordat de No een verzoekschrift inhoudelijk in behandeling neemt – of een andere procedure.

De No heeft in 2021 15 verzoeken met betrekking tot onze gemeente ontvangen en in totaal 17 klachten (deels nog uit 2020) behandeld. Hiervan zijn 14 zaken (82%) afgedaan zonder onderzoek en zijn 3 klachten (18%) na onderzoek en interventie tussentijds beëindigd. Deze cijfers komen overeen met die van 2020.

Gegronde klachten en leerpunten

In het jaarverslag staan gegevens over de aantallen klachten en de afhandeling ervan. Uit de cijfers blijkt echter niet wat de aard en inhoud van de klachten is, op welke onderwerpen de klachten betrekking hebben en wat de concrete uitkomsten van de verschillende klachtzaken zijn. Om beter van de klachtbehandeling te kunnen leren, is het wenselijk om dergelijke informatie – in het bijzonder over de gegronde klachten – in het jaarverslag te vermelden. De huidige wijze van verslaglegging is met de (vervangend) klachtcoördinator besproken en bekeken gaat nu worden op welke andere wijze de klachten geregistreerd kunnen worden om in het jaarverslag meer informatie over in ieder geval de gegronde klachten op te kunnen nemen. Alsdan kan ook meer inhoud worden gegeven aan de bepaling in de klachtinstructie dat het jaarverslag een omschrijving bevat van de gedragingen waarover wordt geklaagd en er een samenvatting in staat van de adviezen over de klachtenhandeling.

In het jaarverslag zijn uit de ervaringen met de klachtbehandeling vier algemene leerpunten afgeleid.

- Het eerste leerpunt betreft de constatering dat klachten op verschillende plekken en via verschillende kanalen bij de gemeente binnenkomen, wat het risico met zich brengt dat klachten niet als zodanig herkend worden en niet tijdig door de juiste medewerker wordt behandeld.

Reactie: om dit te voorkomen is afgesproken dat de klachtcoördinator via SPIN een 'bewustzijns-campagne' start, waarin in ieder geval aandacht besteed wordt aan klachtherkenning en het aan de juiste persoon doorzenden van klachten.

- In het tweede leerpunt staat dat klachtbrieven vaak niet alleen over bejegening gaan, maar ook betrekking kunnen hebben op een inhoudelijk probleem, een meningsverschil of een algeheel gevoel van onvrede over de manier waarop de gemeente met inwoners of een kwestie om gaat. Aangegeven wordt dat het van belang is dat er aandacht is en blijft voor de behandeling van de klacht, maar dat ook die andere aspecten op de juiste manier moeten worden behandeld.

Reactie: ten aanzien hiervan is het actiepunt geformuleerd dat de klachtcoördinator en de klachtbehandelaar samen vaststellen waar het in de zaak precies om gaat en dat de klachtcoördinator bewaakt dat op alle punten een antwoord komt of zorgt voor een juiste doorzending.

- Uit het derde leerpunt blijkt dat het soms een aantal weken duurt voordat de klachtbehandelaar actie onderneemt. Hierdoor kan de wettelijke behandeltermijn onder druk komen te staan, maar het is natuurlijk überhaupt wenselijk om de klacht zo snel mogelijk op te pakken.

Reactie: afgesproken is dat de klachtcoördinator na binnenkomst van de klacht snel contact opneemt met de klachtbehandelaar en dat in dit gesprek, naast de klacht en de aanpak ervan, ook de behandeltermijn aan de orde komt.

- Het laatste punt is niet zozeer een leerpunt, maar meer een aanbod. De klachtcoördinator constateert dat bij behandeling van de klacht steeds vaker wordt ingezet op een gesprek over de onderliggende onvrede in plaats van (alleen) te focussen op de bejegening. Dit maakt de behandeling soms complexer. De interne gemeentelijke mediator kan en wil hierbij behulpzaam zijn als adviseur, maar kan ook ingezet worden als gespreksleider. De ervaring is dat inschakeling van de mediator juist in dergelijke gevallen door de klager als prettig wordt beleefd.

Samenvatting klaagschriften

De meeste klachten worden, conform de in de interne klachtinstructie geformuleerde voorkeursaanpak, informeel afgehandeld. Het is wenselijk om deze werkwijze onverminderd voort te zetten; zo nodig kan de interne gemeentelijke mediator bij complexere gevallen de klachtbehandelaar ondersteunen. Het jaarverslag kan, als aard, inhoud en uitkomst van de klachten meer toegelicht worden, betere aanknopingspunten bieden om van de klachten te leren; de klachtcoördinator gaat na op welke manier de verslaglegging kan worden uitgebreid. Verder zijn in het jaarverslag enkele (vooral procedurele) verbeterpunten genoemd, waarover concrete acties zijn geformuleerd.