

**Bezwaar en Beroep
en
Klachten**

Jaarverslag 2010

INHOUDSOPGAVE

Inleiding

- 1.** Werkwijze bezwaar
- 2.** Bezwaarschriften
 - 2.1 Ontvangen bezwaarschriften 2010
 - 2.1.1 Totaal
 - 2.1.2 Onderverdeling per categorie
 - 2.2 Besluiten op bezwaar
 - 2.2.1 Totaal
 - 2.2.2 Onderverdeling per categorie
 - 2.3 Termijn afhandeling
 - 2.4 Voortoets bezwaarschriften
 - 2.5 Mediation
- 3.** Beroep en hoger beroep
 - 3.1 Ontvangen beroep en hoger beroep
 - 3.2 Uitspraken beroep en hoger beroep
- 4.** Opvallende zaken
- 5.** Aanbevelingen
- 6.** Klachten
 - 6.1 Klachten bij de gemeente
 - 6.2 Klachten bij de Nationale Ombudsman
 - 6.3 Aanbevelingen

INLEIDING

Voor u ligt het eerste jaarverslag over bezwaar- en beroepschriften. Het verslag gaat in op de in 2010 ontvangen bezwaar- en beroepschriften. Daarnaast wordt ingegaan op de in 2010 genomen besluiten op bezwaarschriften. Hieronder vallen ook besluiten op bezwaarschriften uit 2009; bezwaarschriften uit 2010 waarop nog niet is besloten blijven daarentegen buiten beschouwing.

Het verslag heeft als doel om inzicht te verschaffen in aantal, onderwerp en behandelduur van bezwaarschriften. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de besluitvorming op bezwaarschriften en wat daarvan geleerd kan worden. Het verslag kan derhalve een hulpmiddel zijn bij het verbeteren van primaire besluitvorming.

In hoofdstuk 6 wordt aandacht besteed aan klachten.

1. WERKWIJZE BEZWAAR

Een bezwaarprocedure geeft de mogelijkheid voor het bestuursorgaan om het besluit waartegen bezwaar is gemaakt te heroverwegen. De Algemene wet bestuursrecht biedt de mogelijkheid om ter voorbereiding van de beslissing op bezwaar een externe adviescommissie in te schakelen (artikel 7:13). Een dergelijke commissie hoort de belanghebbenden en brengt advies uit aan het bestuursorgaan. De gemeente Alkmaar maakt geen gebruik van een externe adviescommissie. Alle beslissingen op bezwaar worden ambtelijk voorbereid. Dit wordt gedaan door het team Bestuursjuridische zaken van de Concernstaf (hierna: BJZ).

Er is een onderscheid tussen de behandeling van de bezwaren tegen besluiten van de sector Samenleving (hierna: bezwaren Samenleving) en tegen besluiten van de overige sectoren (bezwaren Overige). Bij bezwaren Samenleving wordt het dossier in GWS4all geraadpleegd en onderzocht, waarna een hoorzitting door 2 medewerkers van BJZ wordt gehouden. Bij bezwaren Overige wordt een advies over het bezwaarschrift en de stukken opgevraagd bij de vaksector, waarna een hoorzitting door 2 medewerkers van BJZ wordt gehouden, waarbij tevens een medewerker van de vaksector als toehoorder aanwezig is. In sommige gevallen is een wethouder voorzitter tijdens de hoorzitting. Dit kan bijvoorbeeld in politiek-gevoelige zaken of besluiten die veel weerstand oproepen.

Besluitvorming vindt plaats door een advies aan de portefeuillehouder, die gemandateerd is om namens het college te besluiten. In bepaalde gevallen wordt een advies uitgebracht aan het college en vindt besluitvorming in de collegevergadering plaats (bijv. in politiek-gevoelige zaken of complexe zaken).

Belangrijkste reden voor bovengenoemd verschil in werkwijze is dat er aan de besluiten van de sector Samenleving een rapport ten grondslag ligt. Tevens zijn de stukken op eenvoudige wijze te raadplegen (dit laatste is overigens door de digitalisering van dossiers ook bij andere sectoren steeds meer het geval (bijvoorbeeld bij de afdeling Bouwen)). Vanwege het ontbreken van een voorafgaand rapport bij bezwaren Overige is er vooralsnog geen reden om de werkwijzen gelijk te stellen.

Voor de registratie en bewaking van de procedure wordt gebruik gemaakt van Perfect View bezwaar en beroep.

In 2010 bedroeg de formatie van BJZ voor behandeling van bezwaar- en beroepschrift 3,8 fte. De administratieve ondersteuning bedroeg 1 fte.

2. BEZWAARSCHRIFTEN

2.1 ONTVANGEN BEZWAARSCHRIFTEN 2010

2.1.1 TOTAAL

In 2010 zijn er 468 bezwaarschriften ontvangen. Hieronder volgen de cijfers van de jaren daarvoor.

2007: 593
2008: 658 (119 tegen hetzelfde besluit)
2009: 476
2010: 468

Ten opzichte van 2009 is het aantal gelijk gebleven. De daling vanaf 2007 heeft zich niet doorgezet.

2.1.2 ONDERVERDELING PER ONDERWERP

In Perfect View worden de bezwaren op onderwerp geregistreerd. In verband met de overzichtelijkheid worden per kwartaal worden door BJZ vijf categorieën bijgehouden (een categorie bevat meerdere onderwerpen). In onderstaande tabel is per categorie het aantal ontvangen bezwaren genoemd.

Totaal ontvangen bezwaren 2010

	1 ^{ste} kwartaal	2 ^{de}	3 ^{de}	4 ^{de}	totaal
1. Wet Werk en Bijstand	52	53	68	51	223
2. Bouwen	25	40	27	13	105
3. Wet maatschappelijke ondersteuning	8	12	6	14	40
4. Urgentie bij woningtoewijzing	6	4	5	3	18
5. Overige	24	17	18	23	82
Totaal	115	126	124	103	468

Hieronder volgt een overzicht van 2010, waarbij de categorieën nader zijn uitgesplitst (rapport PV BB01):

1. WWB

WWB, bijzondere bijstand	120
WWB, levensonderhoud	38
WWB, maatregel	5
WWB, overige (reïntegratie, BBZ etc.)	16
WWB, terugvordering	33
Wet investeren in jongeren (WIJ)	6
Wet werk en inkomen kunstenaars	5

2. Bouwen

Bouwen, bouwvergunning/vrijstelling	63
Bouwen, handhaving	33
Bouwen, reclame	5
Bouwen, overige	4

3. Wet maatschappelijke ondersteuning

WMO, overig	5
WMO persoonsgebonden budget	2
WMO, huishulp	11
WMO, vervoer	14
WMO, Wonen	8

4. Urgentie bij woningtoewijzing

Wonen, urgentie	18
-----------------	----

5. Overige

Algemene plaatselijke verordening APV	4
Buitenruimte, kapvergunning	4
Buitenruimte, milieu	3
Buitenruimte, overige	6
Onderwijs, vervoer	4
Overige (anders)	8
Publiekszaken, gba	11
Publiekszaken, overige	1
Subsidie	11
Verkeer, overig	4
Verkeer, parkeren	3
Verkeer, verkeersbesluit	2
Verkeer, wegslepen	11
Wet inburgering	3
Wet openbaarheid bestuur	4
Wonen, overige	1
Wonen, splitsing/samenvoeging/onttrekking	1

2.2 BESLUITEN OP BEZWAAR

2.2.1 TOTAAL

In 2010 zijn er 549 bezwaarschriften in 426 dossiers afgedaan. In 1 dossier kunnen meerdere bezwaarschriften zitten, bijvoorbeeld tegen een bouwvergunning. Zo hangen 101 afgedane bezwaren samen met het bouwplan Bergerveste aan de Bergerweg/Van der Lijnstraat: 77 tegen kapvergunning, 24 tegen de bouwvergunning.

In 2009 zijn er 435 bezwaarschriften in 392 dossiers afgedaan.

Er zijn 481 bezwaarschriften via een besluit afgedaan. Er zijn 56 bezwaarschriften ingetrokken; 12 bezwaarschriften zijn anders afgedaan, bijvoorbeeld doorgezonden naar de vaksector omdat het geen bezwaarschrift betrof.

2.2.2 ONDERVERDELING NAAR CATEGORIE

Hieronder volgt een overzicht van de inhoud van de beslissing op bezwaar, onderverdeeld naar de vijf categorieën:

	1. WWB	2. Bouwen	3. WMO	4. Urgentie	5. Overige
Ongegrond	134	57 *	19	8	119 ***
Gegrond	32	19 **	5	4	4
Gedeeltelijk gegrond/ongegrond	18	2	1	-	1
Niet-ontvankelijk	23	11	3	1	12
Anders	1	3	1	-	3
Totaal	208	92	29	13	139

* 18 bezwaarschriften in 1 dossier

** 12 bezwaarschriften in 1 dossier

*** 69 bezwaarschriften in 1 dossier

2.3 TERMIJN AFHANDELING

In 2010 is per kwartaal bijgehouden welk percentage van de bezwaarschriften binnen 12 weken is afgehandeld. De termijn van 12 weken is gebaseerd op artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit artikel geeft aan dat de beslistermijn 6 weken bedraagt, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken. In lid 3 wordt de mogelijkheid geboden om deze beslistermijn met 6 weken te verdagen, zonder dat hiervoor een reden hoeft te worden gegeven.

Er is verder uitgegaan van de 'netto'-behandelduur. Indien een bezwaarmaker bijvoorbeeld nog gronden moet aanvullen of als het besluit met instemming van bezwaarde wordt aangehouden, wordt dit niet meegerekend in de behandelduur.

Hieronder volgt de tabel met het percentage dat binnen 12 weken is afgehandeld:

	1 ^{ste} kwartaal	2 ^{de}	3 ^{de}	4 ^{de}
% binnen termijn van 12 weken	89%	87%	88%	76%

2.4 VOORTOETS BEZWAARSCHRIFTEN

Begin 2008 zijn afspraken gemaakt over bezwaarschriften die aan de hand van de inhoud in aanmerking komen om te worden herbeoordeeld door de sector Samenleving (SoZaWe). Hiervoor wordt dan geen bezwaarprocedure gevoerd. In 2010 zijn hiervoor 5 bezwaarschriften in aanmerking gekomen. Overigens kan ook tijdens de bezwaarprocedure blijken dat er een nieuw besluit door de sector dient te worden genomen.

2.5 MEDIATION

"Mediation is een vorm van conflicthantering, waarbij een onafhankelijke neutrale derde, de mediator, partijen begeleidt om vanuit hun werkelijk belangen tot een gezamenlijk gedragen en een voor ieder van hen optimale oplossing van hun conflict te komen."

Uit: Brief Minister van Justitie aan de voorzitter van de Tweede Kamer d.d. 19 april 2004 (kenmerk 5280305): Mediation en het rechtsbestel.

In de gemeente Alkmaar wordt in bezwaar in beginsel geen mediation toegepast. De reden hiervoor is dat de bezwaarprocedure met ambtelijk horen voldoende ruimte biedt om overeenstemming met bezwaarde te bereiken. Dit kan gezien worden als pre-mediation.

Bij pre-mediation gaat een medewerker van de gemeente in gesprek met een burger of bedrijf over een (dreigend) conflict. Op een informele manier denkt de medewerker mee over eventuele oplossingsrichtingen en past daarbij mediationvaardigheden toe. Deze werkwijze is niet voorbehouden aan klachten en bezwaarschriften, maar zou ook in eerdere stadia van besluitvorming kunnen worden toegepast.

Het is de bedoeling om pre-mediation meer handen en voeten te geven binnen de gemeente Alkmaar (zoals training van medewerkers van verschillende sectoren). Eind 2010 is met dit proces gestart en in 2011 wordt dit voortgezet (zie ook hoofdstuk Klachten).

In individuele gevallen kan besloten worden wel mediation toe te passen.

3. BEROEP EN HOGER BEROEP

3.1 ONTVANGEN BEROEP EN HOGER BEROEP

In 2010 is er 51 keer beroep ingesteld bij de rechtbank Alkmaar. Eén beroep is bij de rechtbank Rotterdam ingediend, omdat het een besluit inzake de Telecommunicatiewet betrof: de rechtbank Rotterdam is hierin gespecialiseerd.

Er is 12 keer hoger beroep ingesteld. Hoger beroep inzake de WWB en WMO wordt behandeld door de Centrale Raad van Beroep (8 keer). Hoger beroep inzake Bouwen wordt behandeld door de Raad van State (4 keer).

Hieronder volgt een overzicht van 2010:

2010	Beroep	% t.o.v. besluiten	Hoger beroep	% t.o.v. beroep
1.WWB	30	15%	7	23%
2.Bouwen	12	13%	4	33%
3.WMO	1	3%	1	100%
4.Urgentie	3	23%	-	-
5.Overige*	6	4%	-	-

* Overige betreft de volgende onderwerpen: schadevergoeding, overlast waakhond, instemmingsbesluit Telecommunicatiewet, subsidie, Wob, leerlingenvervoer.

Ten opzichte van het totale aantal afgedane bezwaarschriften (549) bedraagt het percentage beroepschriften (52) 9 %. Ten opzichte van het aantal afgedane dossiers (426) is dit 12%.

Ter vergelijking volgt hieronder een overzicht van 2009. Er zijn toen 52 beroepschriften en 3 hoger beroepschriften ingediend. Opvallend is dat er minder in hoger beroep is gegaan. Verder is het aantal beroepschriften Bouwen hoger.

2009	Beroep	Hoger beroep
1.WWB	24	2
2.Bouwen	21	1
3.WMO	1	-
4.Urgentie	1	-
5.Overige*	5	-

3.2 UITSPRAKEN IN BEROEP EN HOGER BEROEP

In 2010 zijn er 45 uitspraken door de rechtbank gedaan met het volgende resultaat:

	1. WWB	2. Bouwen	3. WMO	4. Urgentie	5. Overige	%
Ongegrond	5	10	1	1	5	49%
Geground	6	5		2	1	31%
Niet-ontvankelijk	3	3				13%
Ingetrokken		2			1	7%

Als een beroep gegrond wordt verklaard, geeft de rechtbank ook aan wat het vervolg is. Regelmatig wordt een beroep gegrond verklaard, maar worden de rechtsgevolgen in stand gelaten. De gegrondverklaring is dan vaak op formele gronden, zoals het noemen van een onjuist wetsartikel. Ook kan de gemeente worden opgedragen een nieuw besluit te nemen, met inachtneming van de uitspraak. Dit is bijvoorbeeld het geval als het onderzoek onvoldoende is geweest. In de meeste gevallen kunnen de door de rechtbank gestelde gebreken worden hersteld.

4. OPVALLENDE ZAKEN

Een aantal opvallende zaken in 2010:

- *Bouwplan “Kramerhoeve” aan de Kanaaldijk 264 te Koedijk.* Dit plan, bestemd voor de huisvesting van 24 dementerende ouderen, heeft veel weerstand opgeroepen in Koedijk, met name het volume en in eerste instantie ook de kleur (groen). Men gaf de voorkeur aan herbouw van de monumentale boerderij, waar overigens nog slechts de voorgevel van aanwezig was. De kleur is lopende de vergunningprocedure gewijzigd in vergrijzend hout. Het volume blijft nog wel een bezwaar. In 2010 zijn de bezwaren ongegrond verklaard. Een verzoek om schorsing van de monumentenvergunning in verband met de sloop van de voorgevel is in 2010 afgewezen. Daarna is de voorgevel gesloopt. Het beroep tegen de monumentenvergunning is niet-ontvankelijk verklaard wegens het ontbreken van een belang (door de sloop is de monumentale status definitief vervallen). Inzake het beroep tegen de bouwvergunning is een tussenuitspraak gedaan. De definitieve uitspraak is in maart-april 2011 te verwachten.
- *Bouwplan Lauwershof aan de Jupiterstraat te Oudorp.* Dit plan betreft de vervanging van het verpleeghuis. Ook hier is veel weerstand van omwonenden. Het Comité Authentiek Oudorp heeft in 2010 namens vele omwonenden bezwaar gemaakt tegen de bouwvergunning. Tijdens de hoorzitting hebben het CAO en Magenta besloten om nog eens om de tafel te gaan zitten. Partijen zijn vervolgens nader tot elkaar gekomen en het bezwaarschrift zal, na afronding van de procedurele aspecten, worden ingetrokken.
- *Bouwplan Herenweg 158 i.v.m. herhuisvesting Exodus.* Tegen de vrijstelling en bouwvergunning voor dit bouwplan is door veel omwonenden en de Stichting Oudorp Veilig bezwaar gemaakt. Een groot deel van de bezwaren is niet-ontvankelijk verklaard omdat de indieners te ver weg wonen en geen belanghebbende zijn. In 2010 heeft de rechtbank het beroep van de Stichting Oudorp Veilig niet-ontvankelijk verklaard, omdat zij niet voldoen aan de voorwaarden om als rechtspersoon bezwaar te kunnen maken: de doelstelling is te ruim en de feitelijke werkzaamheden zijn te beperkt. De beroepen van 2 omwonenden zijn ongegrond verklaard. Zij zijn in hoger beroep gegaan. Door de Raad van State is in 2010 het verzoek om schorsing afgewezen. Begin 2011 zijn de beroepen ongegrond verklaard.
- *Instemmingsbesluit Telecommunicatiewet.* Er is ingestemd met het verzoek van een telecommunicatie-aanbieder om een kabel in een reeds aanwezige buis aan te leggen, onder voorwaarde dat meerdere telecomaandieners gebruik mogen maken van dezelfde buis (medegebruik ten behoeve van het bewaren van de graafrust). De betreffende aanbieder wenste om diverse bedrijfseconomische en technische aspecten het alleenrecht. Na een zitting in 2010 zijn de gemeente en de telecommunicatie-aanbieder op verzoek van de rechtbank Rotterdam in gesprek gegaan en uiteindelijk tot elkaar gekomen. De zaak is vermeldenswaardig omdat er in Alkmaar nog niet eerder een bezwaar- en beroepsprocedure over dit onderwerp was geweest.
- *Eénrichtingsverkeer Kanaalkade.* Door omwonenden en een aantal ondernemersverenigingen is bezwaar gemaakt tegen dit verkeersbesluit. Begin 2010 zijn de bezwaren ongegrond verklaard. Er is geen beroep ingesteld, maar er is geprobeerd op andere wijze het college te bewegen het besluit terug te draaien. Met name de ondernemers uit de binnenstad hebben aangedrongen op het terugdraaien van de maatregel. Het college heeft uiteindelijk besloten het éénrichtingsverkeer in stand te laten.
- *Bibob, Achterdam.* Onderwerp van geschil is het niet verlenen van een exploitatievergunning voor een prostitutiebedrijf (92 ramen aan de Achterdam). In 2010 is er naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank Alkmaar en op grond van een nieuw advies van het Landelijk Bureau Bibob een nieuwe beslissing op bezwaar genomen. Tegen de uitspraak van de rechtbank is hoger beroep bij de Raad van State ingesteld. Omdat de bezwaren in de nieuwe beslissing op bezwaar opnieuw ongegrond zijn verklaard, is het nieuwe besluit ook onderdeel van de hoger beroepsprocedure. Behandeling vindt in 2011 plaats.

- *WWB*:
 - Een inwoner van Alkmaar dient dagelijks aanvragen en bezwaarschriften in. In de zomer van 2010 heeft er mediation plaatsgevonden, waarna in oktober 2010 een vaststellingsovereenkomst is afgesloten. Er is onder andere afgesproken om alleen via de daartoe bestemde kanalen aanvragen en bezwaren in te dienen. Helaas is de overeenstemming van korte duur geweest. Bezwaarde stelt de overeenkomst ter discussie en gaat op oude voet verder.
 - Gezamenlijke huishouding. Wanneer er sprake is van ex-gehuwden of een gezamenlijk kind, moet het hoofdverblijf op hetzelfde adres worden aangetoond. Volgens de *WWB* hoeft geen wederzijdse zorg te worden aangetoond. De sector Samenleving heeft in een aantal zaken in 2010 ervoor gekozen om het hoofdverblijf als volgt aan te tonen: daar waar iemand zijn huishoudelijk leven heeft. De rechtbank zal zich in 2011 uitspreken over dit nieuwe criterium.
 - Afstemmingsverordening. In de afstemmingsverordening is het niet verkrijgen en aanvaarden van algemeen geaccepteerde arbeid gesanctioneerd. Het niet behouden van algemeen geaccepteerde arbeid valt hier volgens de rechtbank niet onder, terwijl dit wel de bedoeling is geweest. De verordening dient te worden aangepast.

5. AANBEVELINGEN

Over het algemeen is de kwaliteit van de besluiten voldoende. Op basis van de behandelde bezwaarschriften is het volgende geconstateerd:

- *Motivering van besluiten.* Eén van de belangrijkste gebreken in besluiten betreft de motivering. Deze is in veel gevallen te summier of onvoldoende. Dit dient in de beslissing op bezwaar te worden hersteld. Wat opvalt is dat bij de sector Samenleving de motivering al voorhanden is, namelijk in het aan het besluit ten grondslag liggende rapport. Bij de andere sectoren wordt vaak pas in het advies naar aanleiding van het bezwaarschrift een uitgebreide motivering op papier gezet, terwijl dit al eerder had kunnen worden gedaan. Dit geldt bijvoorbeeld bij subsidiebesluiten en besluiten inzake in- en uitschrijving GBA.
- *Toepassen hardheidsclausule/dringende redenen etc.* In wetgeving en beleid is veelal de mogelijkheid opgenomen om in specifieke gevallen een uitzondering te maken. Deze afweging ontbreekt meestal in de primaire besluiten. Het is een misverstand dat deze afweging pas op grond van een bezwaarschrift kan worden gemaakt.
- *Zorgvuldigheid.* In bepaalde gevallen blijkt er in bezwaar informatie naar boven te komen, die niet bekend was in de primaire fase, doordat er bijvoorbeeld geen gesprek met de aanvrager is gevoerd. Er is dan besloten op basis van stukken. Een besluit dient echter gebaseerd te zijn op een zorgvuldig onderzoek. In veel gevallen dient een gesprek daar onderdeel van uit te maken. Dit past ook in het oplossingsgericht werken (zie 2.5 MEDIATION).
- *Kennis.* Uit de behandeling van bezwaarschriften blijkt dat sommige sectoren niet beschikken over voldoende juridische kennis. Dit kan niet door de Concernstaf worden ingevuld.
- *Beroep.* Uit de uitspraken van de rechtbank volgt dat de toets van de rechtbank aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur steeds kritischer wordt, bijvoorbeeld op het punt van de motivering en het onderzoek. Om het gegronde verklaren van beroepen te voorkomen, zullen de besluiten in bezwaar op een vergelijkbare wijze kritisch worden getoetst.

Aanbeveling

Op grond van bovenstaande constatering is de volgende aanbeveling te doen.

Een besluit dient in ieder geval het volgende te bevatten:

- een verwijzing naar de relevante wetsartikelen en gemeentelijk beleid;
- een concrete en voldoende motivering, die is gebaseerd op een zorgvuldig onderzoek;
- een afweging of er een uitzondering mogelijk is.

Voorgaande geldt met name voor besluiten van de sector Samenleving en Publiekszaken, maar incidenteel ook voor besluiten van andere sectoren. Het advies is dat alle sectoren hun besluiten beoordelen op bovengenoemde punten.

Daarnaast verdient het aanbeveling om het juridische kennisniveau bij de sectoren te verhogen, zodat de juridische kwaliteit van besluiten binnen de sector gewaarborgd kan worden. Dit geldt met name voor de sector Samenleving, afdeling Zorg.

6. KLACHTEN

6.1 KLACHTEN BIJ DE GEMEENTE

In Alkmaar is gekozen voor een laagdrempelige klachtenbehandeling zonder al te ingewikkelde regels. Uitgangspunt is dat de sector waarop een klacht betrekking heeft, in eerste instantie zelf tracht om er met de klager uit te komen. Een goede communicatie tussen klager en ambtenaar blijkt in de praktijk namelijk erg belangrijk en kan er in veel gevallen toe leiden dat de klager al vroegtijdig in het proces aangeeft dat naar tevredenheid aan zijn klacht is tegemoetgekomen.

Mocht het echter niet lukken om tot overeenstemming te komen dan zal de formele weg dienen te worden bewandeld waarbij de bepalingen van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht leidend zijn. In de klachtenregeling van de gemeente Alkmaar is dan geregeld wie bij welke klacht als verantwoordelijk klachtenbehandelaar wordt aangemerkt. Zo is het diensthoofd (de gemeentesecretaris) de verantwoordelijke klachtenbehandelaar bij klachten die zich richten tegen de ambtelijke organisatie (tenzij de klacht zich direct tegen hem richt) terwijl bij klachten tegen bestuurders een verantwoordelijke klachtenbehandelaar binnen dat bestuur wordt aangewezen.

Mocht een klager, nadat een formele afhandeling van een klacht heeft plaatsgevonden, nog niet tevreden zijn, dan staat voor hem/haar de weg open om een klaagschrift bij de Nationale ombudsman in te dienen. Binnen de gemeente Alkmaar is een onafhankelijk contactpersoon voor de Nationale ombudsman aangewezen (tevens klachtencoördinator) die zo nodig of desgewenst als bemiddelaar optreedt.

Klachten worden centraal ingeboekt doch het verdere behandelproces wordt decentraal bij de betreffende sector bijgehouden en geregistreerd in PNA. Daartoe zijn een aantal procescoördinatoren aangewezen.

In 2010 zijn er gemeentebreed totaal 71 klachten geregistreerd.

Uit onderstaand overzicht blijkt dat, na jaren van gestage groei van het aantal klachten, er thans sprake is van een (relatief) forse afname.

<u>Kalenderjaar</u>	2006	2007	2008	2009	2010
<u>Aantal klachten:</u>	69	76	86	94	71

Deze afname laat zich wellicht voor een deel verklaren door de effecten van een verbeterd klantencontact dat inmiddels via het KCC wordt bewerkstelligd. Korte lijnen tussen de gemeente en haar inwoners en een effectieve beantwoording van bij hen levende vragen voorkomt immers irritatie en daarmee klachten.

Uit verkregen gegevens van andere gemeenten in de regio (Bergen, Heerhugowaard, Hoorn) blijkt overigens dat ook daar het aantal klachten tot 2009 is gestegen maar dat in 2010 een afname is ingezet. Dit zou weer het gevolg kunnen zijn van de tot en met 2009 intensief gevoerde acties van de Nationale ombudsman om de klachtmogelijkheden (o.a. via Postbus 51 spotjes) onder brede publieke aandacht te brengen.

De bij de gemeente Alkmaar binnenkomende klachten zijn in het registratiesysteem (PNA) globaal onderverdeeld in een drietal categorieën:

1. klachten over gedragingen van medewerkers of bestuurders van de gemeente;
2. klachten over gedragingen van de gemeentelijke organisatie;
3. Overige klachten.

Ad 1.

Hieronder vallen bejegeningssklachten en klachten over de wijze van taakuitoefening door individuele medewerkers of bestuurders.

In 2010 zijn 29 klachten ingediend die hierop betrekking hebben.

Ad 2.

Dit zijn klachten over gedragingen van de gemeentelijke organisatie. Hieronder vallen klachten over (telefonische) bereikbaarheid van de gemeente, lange afhandelprocedures en gebrek aan betrokkenheid.

In 2010 zijn 32 klachten ingediend die hierop betrekking hebben.

Ad 3.

Dit zijn onder andere de klachten over de (feitelijke) uitvoering van de gemeentelijke taken. Te denken valt aan gladheidbestrijding, vuilophaaldienst, optreden bij overlast, reconstructiewerkzaamheden, onderhoud van straatmeubilair en speeltoestellen en dergelijke.

In 2010 zijn 10 klachten ingediend die hierop betrekking hebben.

Uit het klachtenoverzicht van 2010 komt naar voren dat 64% van het aantal ingediende klachten tijdig (binnen de voorgeschreven termijn van 6 weken) zijn afgedaan. Opgemerkt moet daarbij worden dat de koppeling van de "klachtensignaallijst" aan PNA veelal een ongunstigere weergave veroorzaakt dan de werkelijke afhandeltermijnen. Bovendien speelt mee dat veel klachten op andere, niet formele wijze worden afgedaan, wat in het systeem moeilijk zichtbaar is te maken en gevolgen heeft voor de weergaven van afhandeltermijnen. Voorts kan er sprake zijn van afspraken met de klager over andere afhandeltermijnen die niet in het (PNA)systeem zijn terug te vinden.

Tijdens het driemaandelijks overleg tussen de klachtencoördinator en de procescoördinatoren bij de verschillende sectoren vindt afstemming plaats over de invulling van de voortgangsbewaking en over de wijze van registreren van het proces van klachtbehandeling ten einde hierover een zo volledig en eenduidig mogelijke systematiek te verkrijgen. Dit is een voortdurend proces van aanpassen en verbeteren.

Klachten onderverdeeld per sector, geeft het volgende overzicht.

Stadsbeheer:	17
Samenleving:	16
Stadswerk:	13
Publiekszaken:	12
Stadsontwikkeling:	06
Concernondersteuning:	03
Concernstaf:	03
Realisatie:	01

De hoeveelheid klachten per sector zegt overigens niets over de kwaliteit van de dienstverlening van een sector. Sectoren die veel klantencontacten onderhouden zijn uiteraard gevoeliger voor klachten dan sectoren waarbij klantencontacten een veel minder grote rol speelt.

Hieronder volgt een overzicht van de resultaten van behandelde klachten:

(gedeeltelijk) gegrond: 14

Ongegrond: 12

Op andere wijze afgedaan: 45

Uit het overzicht komt naar voren dat verreweg de meeste klachten op overige (niet formele) wijze worden afgedaan. Hieronder vallen ook de klachten die (na persoonlijk of telefonisch contact) worden ingetrokken of waarvan een klager anderszins aangeeft dat zijn klacht naar tevredenheid is opgelost.

Opvallende uitschieters cq onderwerpen waarover veel wordt geklaagd zijn uit het klachtenoverzicht niet af te leiden. Wel zou een verbeterpunt kunnen zijn het terugdringen van het aantal bejegeningssklachten cq klachten over handelen van individuele medewerkers. Het aantal van dergelijke klachten is met 29 stuks, waarvan er 4 gegrond zijn beoordeeld, zeker niet schokkend hoog, maar dit aantal kan wellicht eenvoudig worden teruggebracht door training op vroegtijdige klachtherkenning, omgaan met lastige klanten en pré-mediationvaardigheden.

Daarbij moet niet alleen gedacht worden aan medewerkers met veel directe klantencontacten maar ook medewerkers die betrokken zijn bij het klachtbehandelingsproces (op de verschillende niveaus).

6.2 KLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Bij de Nationale ombudsman zijn in 2010 totaal 13 klachten over gedragingen van de gemeente Alkmaar ingediend. Daarvan zijn er 6 ter behandeling doorgeleid naar Alkmaar omdat de klachten niet eerst bij de gemeente kenbaar waren gemaakt en zijn er 2 klachten op andere wijze afgedaan (zonder onderzoek, gewezen op de voorliggende procedure, namelijk bezwaar en beroep).

Van de overgebleven 5 in onderzoek genomen klachten zijn er 3 tussentijds beëindigd (gemeente Alkmaar is in 2 zaken alsnog overgegaan tot beantwoording van een brief van een verzoeker en ging in 1 zaak alsnog over tot betaling van een toegezegd bedrag in het kader van de WMO), is er 1 klacht via bemiddeling opgelost (door gemeente gevolgde procedure met betrekking tot de verstrekking van een vreemdelingenpaspoort bleek juist, door de Nationale ombudsman teruggekoppeld met betrokkene) en is er over 1 klacht een rapportbrief opgesteld (gemeente dient alsnog te reageren op een tot 2x toe bij de gemeente ingediende klacht).

6.3 AANBEVELINGEN

Het thans gebruikte PNA-systeem blijkt in de praktijk minder geschikt om het gehele klachtbehandelingsproces in vast te leggen en te bewaken. Het is dan ook wenselijk dat er wordt overgestapt naar een workflow-systeem waarin de te volgen procedurestappen met de daaraan gekoppelde (wettelijke) termijnen concreet en eenduidig worden aangegeven. Dit is met name van belang omdat de in Alkmaar gekozen wijze van behandeling van klachten met zich meebrengt dat er geen centrale registratie van het proces plaatsvindt maar de sectoren/bedrijven zelf verantwoordelijk zijn voor de registratie van de procedurestappen.

Het is om meerdere redenen te overwegen om het klachtbehandelingsproces als een pilot-project op te nemen in DMS. In de eerste plaats gaat het om relatief weinig zaken zodat de overzichtelijkheid is gewaarborgd en de eventuele nodige bijsturing makkelijk is te realiseren. Bovendien kan deze pilot dan prima dienen als voorbeeld voor het veel omvangrijker proces van registratie en bewaking van de bezwaar- en beroepsprocedures in deze gemeente zodat de toekomstige overgang van die registratie in DMS soepel(er) zal verlopen.

Een training van medewerkers op vroegtijdige klachtherkenning, omgaan met lastige klanten en pré-mediationvaardigheden, zal (op termijn) een positieve invloed hebben op de tevredenheid van de Alkmaarse burgers en op de kwaliteit van de dienstverlening. Een dergelijke training zal niet alleen van nut zijn voor medewerkers met directe klantencontacten maar ook voor medewerkers die bij de verschillende sectoren op een of andere wijze zijn betrokken bij het klachtbehandelingsproces. Via het regio-overleg pré-mediation, waar Alkmaar sinds kort aan deelneemt, zijn inmiddels oriënterende contacten gelegd met een mediator/cursusleider bij de gemeente Hoorn om een op maat gesneden training op te zetten.

Noodzakelijk is wel dat dan vooraf een inventarisatie binnen Alkmaar plaatsvindt wie er voor een dergelijke training in aanmerking komen terwijl dan ook de specifieke trainingswensen in kaart moeten worden gebracht.

Aanbevelingen:

- De klachtenregistratie met voorrang opnemen in het DMS-project.
- de mogelijkheden en middelen bieden om een op maat gesneden training op te zetten.