

**JAARVERSLAG KLACHTEN 2009**

---

**Toezicht**

Status : Vastgesteld op 20 juli 2010  
Opdracht : College van Burgemeester en Wethouders  
Redacteur : Evert Jaquet, SBC  
Datum : 15 juni 2010

---



## 1. Inleiding

In 2008 is de Dordtse organisatie ingrijpend veranderd doordat zowel de afdeling belastingen is ondergebracht bij Gemeentebelastingen Drechtsteden als de sector Stafdiensten is ondergebracht bij het Service Centrum Drechtsteden.

Ook in 2009 zijn wijzigingen doorgevoerd in de Dordtse organisatie. Zo is de sector Cultuur opgeheven en zijn daar enkele (interne) bedrijven voor teruggekomen. Het feit dat de Dordtse organisatie de afgelopen jaren fors is afgeslankt leidt ook tot een afname van het aantal bij Dordrecht ingediende klachten. Een vergelijking met voorgaande jaren is daarmee wat moeilijker te maken.

Dit jaarverslag wordt behandeld in de Directieraad en vastgesteld door het college. Daarna wordt het verslag toegezonden aan de COR en de gemeenteraad.

## 2. Interne Klachtenbehandeling

### a. Inleiding

Bij de registratie wordt onderscheid gemaakt tussen schriftelijke en niet-schriftelijke klachten. Alleen schriftelijke klachten worden geregistreerd. Onder schriftelijk worden ook verstaan klachten die worden ingediend via het E-loket of via email.

In deze paragraaf wordt ingegaan op de formele klachtenbehandeling, dat wil zeggen op de behandeling van klachten die schriftelijk zijn ingediend. Mondeling ingediende klachten worden niet besproken, tenzij de klacht door de betreffende dienst is afgehandeld als een formele klacht.

### b. Klachten tegen bedrijven en sectoren

#### Bedrijven

Tegen de bedrijven Projectmanagement, het Sportbedrijf, NMC Weizigt, Kunstmin, Erfgoedcentrum Diep, het CBK en de Musea zijn geen klachten ingediend.

Tegen het Vastgoedbedrijf is één klacht ingediend. Deze klacht is complex van aard en de klacht is nog niet volledig afgerond.

Bij de Essenhof zijn vier klachten ingediend. De klachten zijn verschillend qua aard en inhoud. Alle klachten zijn ruimschoots binnen de wettelijke termijn afgedaan. Twee klachten waren ongegrond, één klacht was gedeeltelijk gegrond en één klacht was gegrond.

#### Sectoren

Bij het Stads Bestuurscentrum en Maatschappelijke Ontwikkeling zijn in 2009 geen klachten ontvangen.

#### *Stadsbeheer*

Bij de sector Stadsbeheer zijn drie klachten ontvangen. In één geval is de wettelijke afdoeningstermijn van 6 weken overschreden, in verband met de complexiteit van de zaak. Twee van de drie klachten hebben betrekking op de gang van zaken bij herbestrating. Beide klachten zijn ongegrond verklaard. De derde klacht had betrekking op het handelen van een brugwachter. Die klacht is gegrond verklaard.

#### *Publieksdiensten*

Publieksdiensten heeft 16 klachten ontvangen. 5 daarvan waren gericht tegen medewerkers van Toezicht, 8 klachten waren gerelateerd aan de Stadswinkel en 2 klachten hadden betrekking op het call-center. Tot slot had 1 klacht betrekking op gemeentelijk beleid.

In 5 gevallen is de wettelijke termijn van 6 weken niet gehaald maar uiteindelijk wel de verdagingstermijn van 10 weken. 12 klachten zijn gegrond verklaard, 2 klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard en 2 klachten zijn ongegrond verklaard.

#### *Stadsontwikkeling*

Stadsontwikkeling heeft drie klachten ontvangen. Één klacht heeft een zeer lange looptijd als gevolg van de wijze waarop de klager zich opstelt. Die zaak is nog steeds niet afgerond.

Één klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard en de derde klacht is gegrond verklaard. Bij twee van de drie zaken is de wettelijke termijn niet gehaald.

### c. Klachten tegen bestuurders

Er zijn 5 klachten ingediend tegen het bestuur c.q. een bestuurder. Daarbij wordt opgemerkt dat er twee klachten zijn ingediend bij de gemeente die feitelijk een politieaangelegenheid waren. Een derde klacht was een klacht over het niet bezorgen van de Stem van Dordt. Daar is de gemeente echter niet voor verantwoordelijk, hetgeen niet wegneemt dat de klager alsnog het betreffende exemplaar toegezonden heeft gekregen.

In het overzicht worden daarom twee klachten opgenomen. Beide klachten zijn ongegrond verklaard.

## 3. Externe klachtenbehandeling

### a. Klachten bij de Nationale Ombudsman

De Nationale Ombudsman ontving in 2009 18 (in 2008 15) nieuwe klachten over de gemeente Dordrecht. Er waren nog 3 klachten uit 2008 in behandeling.

In 3 zaken heeft de ombudsman een onderzoek ingesteld, die alle 3 tussentijds zijn beëindigd omdat tijdens de procedure aan de klacht tegemoet is gekomen. In 12 gevallen is de klacht niet in onderzoek genomen door de nationale ombudsman. In 6 zaken was dat omdat de klacht niet eerst bij de gemeente zelf was ingediend (kenbaarheidsvereiste). De overige 6 gevallen kunnen allerlei oorzaken hebben; van niet-ontvankelijkheid tot onbevoegdheid van de ombudsman en allerlei oorzaken die daar tussen zitten. Op 31 december 2009 waren nog 6 zaken in behandeling bij de ombudsman.

Geen enkele klacht heeft in 2009 tot een rapport geleid.

b. Kosten

Het ministerie van Binnenlandse Zaken brengt kosten in rekening voor de behandeling van klachten voor de gemeente door de nationale ombudsman. Er wordt een vast bedrag per inwoner in rekening gebracht. Voor Dordrecht betekende dat voor 2009 een bedrag van € 21.562,10

**4. Analyse**

Hieronder volgt een overzicht van een aantal ijkpunten voor de klachtbehandeling.

*Schriftelijke klachten*

	aantal	< 6 wkn	> 10 wkn	Niet verwijtbaar	gegrond	Ongegrond	Ged. gegrond	Verwijzing Nat. Ombudsman
Bedrijven	5	4	1	1	1	2	2 <sup>1</sup>	1
Bestuur	2	1				2		2
Maatschappelijke Ontwikkeling	0							
Publieksdiensten	16	11			12	2	2	15 <sup>2</sup>
Stads Bestuurs Centrum	0							
Stadsontwikkeling	3	1	1	1	2 <sup>1</sup>			1
Stadsbeheer	3	2			1	2		2
<b>Totaal</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>21</b>

1. één klacht is nog in behandeling maar daarvan is al wel aan de klager meegedeeld wat het voorlopig oordeel is.
2. één klacht is telefonisch afgedaan

*Aantal klachten*

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
54	65	53	73	66	122	113	75	51	29

Het aantal klachten is ten opzichte van 2008 fors afgenomen. Die afname komt vooral op het conto van de sector Publieksdiensten. Bij de bedrijven zijn in 2009 wel enkele klachten ontvangen, waar dat de afgelopen jaren niet of nauwelijks het geval was.

Een totaal aantal klachten van 29 is voor een gemeente met de omvang van Dordrecht bijzonder laag te noemen.

Wat betreft de huidige organisatieonderdelen van Dordrecht is het beeld van de laatste 5 jaren behoorlijk constant (zie onderstaand overzicht). Alleen Publieksdiensten laat in het afgelopen jaar een opvallende daling van het aantal klachten zien. Dat bevestigt wel het beeld dat aantal klachten dat bij de gemeente wordt ingediend structureel zeer laag is. In het bovenstaande overzicht is bijvoorbeeld de daling tussen 2006 en 2007 vooral toe te schrijven aan het feit dat met ingang van 1 januari 2007 de sociale dienst, bureau Leerplicht, het ingenieursbureau, de afdeling Bouwen en Wonen en de Brandweer onderdeel werden van de GR Drechtsteden en Zuid-Holland Zuid.

Sector/jaar	2005	2006	2007	2008	2009
<b>MO</b>	0	0	3	0	0
<b>SO</b>	5	4	7	3	3
<b>SBH</b>	4	3	6	3	3
<b>PD</b>	40	41	52	40	16

Ook van de klachten die bij de ombudsman worden ingediend kan een overzicht worden gemaakt. Over de laatste 3 jaar is gebleken dat ook daar het aantal ingediende klachten constant en zeer laag is. De wet schrijft voor dat een klacht eerst bij het bestuursorgaan zelf moet worden ingediend, voordat een klacht bij een ombudsinstantie kan worden ingediend. Veel klagers dienen toch direct bij de ombudsman een klacht in. Deze klachten moeten door de ombudsman ter behandeling worden doorgezonden aan de gemeente. Er zijn ook andere, wettelijk geregelde omstandigheden waardoor de ombudsman een klacht niet kan behandelen. Anonieme klachten en zaken waar bezwaar tegen open staat mag de ombudsman niet behandelen. Uit het onderstaande overzicht blijkt dat er uiteindelijk niet veel klachten daadwerkelijk door de ombudsman in behandeling genomen kunnen worden. In vrijwel alle gevallen worden die klachten door een interventie van de ombudsman bij de gemeente tussentijds opgelost.

Jaar/aantal	Totaal	In behandeling genomen	Niet in behandeling	Afgerond onderzoek
<b>2007</b>	15	7	8	1
<b>2008</b>	15	3	12	1
<b>2009</b>	18	6	12	0

#### *Afdoeningstermijn*

In 19 van de 29 zaken (66%) is de wettelijke termijn van 6 weken gehaald. Dat is 22% minder dan in 2008. Op het tijdig afdoen van klachten zal dus beter gestuurd moeten worden. Dit is een aandachtspunt voor de klachtencoördinatoren maar ook voor de directeuren.

Ook moet de klager in de afdoeningsbrief consequenter worden gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht desgewenst voor te leggen aan de nationale ombudsman.

#### **5. Overleg klachtencoördinatoren**

In 2009 is er geen overleg klachtencoördinatoren georganiseerd. Er waren geen nieuwe ontwikkelingen, het aantal klachten gaf daartoe geen aanleiding en als er bij de klachtencoördinatoren vragen zijn dan worden die direct bilateraal met de centrale klachtencoördinator besproken.

#### **6. Conclusies**

Het aantal klachten dat bij de gemeente wordt ingediend blijft onveranderd laag en is zelfs weer fors afgenomen. Op zich past het beeld wel in de trend van de afgelopen 5 jaren. Enerzijds kan dat te maken hebben met de toegenomen aandacht voor dienstverlening, anderzijds misschien ook met het feit dat op afdoening van klachten consequent gestuurd blijft worden. Maar het kan ook toeval zijn. Het beperkte aantal klachten maakt het zo goed als onmogelijk om er een patroon uit te halen. Wel is het zo dat 12 van de 16 klachten die tegen Publieksdiensten zijn ingediend, gegrond waren. Die gegronde klachten hadden vooral betrekking op Toezicht en op de Stadswinkel. Dat zou aanleiding kunnen geven om daar in het MT aandacht aan te besteden, want dat betekent dat het aantal klachten mogelijk nog verder omlaag zou kunnen worden gebracht.

**BIJLAGE 1  
Bestuur**

Klachtenoverzicht bestuur 2009

Nr	Datum brief	Registr .nr.	Streefdatum Afdoening	Bericht aan klager	6 weken termijn gehaald ?	Oorzaak?	Datum afdoening	Korte omschrijving klacht	Wijze van Afhandeling	Klacht gegrond (ja/nee/ged)	Verwijzing Nat. Ombudsmann	Zo nee, reden?	Ondernomen actie n.a.v. klacht
1	27-8	-	8-10		nee	Afstemming met diverse disciplines	16 oktober	Handelwijze gemeente tegenover KDR&Z	schriftelijk	Nee	Nee	Leek op dat moment niet aan de orde. Doel: onspeaking terms blijven	Overleg en afstemming met OOV en MDZHZ. Laatste heeft 2/11 brief gestuurd over horeca-activiteiten KDR&Z
2	14-11	-	26-12		ja		9/12	Aanvullende vragen bij brief 27/8	Na overleg afd MO en RO; schriftelijk	Nee	Nee	Nieuwe info verstrekt	Info ingewonnen en brief gestuurd

**BIJLAGE 2  
Publieksdiensten**

Klachtenoverzicht 2009 Publieksdiensten

Nr.	Datum brief	Registr.nr.	Streefdatum afdoening	Bericht aan klager	6 weken termijn gehaald?	Oorzaak?	Datum afdoening	Korte omschrijving klacht	Wijze van Afhandeling	Klacht gegrond (ja/nee/ged)	Verwijzing Nat. Ombudsman.	Zo nee, reden?	Ondernomen actie n.a.v. klacht
1	01-01	92	17-02	Ja	Ja		16-02	Integriteit medewerker Toezicht Toezicht	Schriftelijk	Ja	Ja		Medewerker op gedrag aangesproken
2	29-01	130	02-03	Ja	Ja		19-03	Bejegening medewerker Toezicht	Schriftelijk	Ja	Ja		Medewerker op gedrag aangesproken
3	07-05	151867	19-06	Ja	Ja		19-06	Handelwijze medewerker Toezicht	schriftelijk	Ja	Ja		Gesprek gehad met medewerker
4	28-05	160570	26-06	Ja	Ja		26-06	Bejegening medewerker Toezicht	Schriftelijk	Gedeeltelijk	Ja		Klager uitgenodigd voor gesprek
5	18-05	171580	29-06	Ja	Ja		29-06	Handelwijze Medewerker Stadswinkel	Schriftelijk	Ja	Ja		Onderzoek ingesteld
6	07-05	151006	18-06	Ja	Nee	Geen	29-06	Gang van zaken aanvraag nieuw paspoort	Schriftelijk	Ja	Ja		Onderzoek ingesteld.
7	13-07	181948	24-08	Ja	Ja		23-07	Klacht over beleid/regelgeving	Schriftelijk	Nee	Ja		Doorgestuurd naar desbetreffende afdeling
8	29-06	175359	10-08	Ja	Ja		30-07	Onjuiste bejegening door medewerker callcenter	Schriftelijk	Ja	Ja		Directie callcenter hierop aangesproken
9	21-08	198749	02-10	Ja	Nee		30-10	Ten onrechte verstrekken adresgegevens	Schriftelijk	Ja	Ja		Klager uitgenodigd voor gesprek

Nr.	Datum brief	Registr.nr.	Streefdatum afdoening	Bericht aan klager	6 weken termijn gehaald?	Oorzaak?	Datum afdoening	Korte omschrijving klacht	Wijze van Afhandeling	Klacht gegrond (ja/nee/ged)	Verwijzing Nat. Ombudsman.	Zo nee, reden?	Ondernomen actie n.a.v. klacht
10	30-09	216768	11-11	Ja	Ja		09-11	Handelwijze medewerker callcenter	Schriftelijk	Nee	Ja		
11	05-10	221494	16-11	Ja	Nee		19-11	Handelwijze medewerker Stadswinkel	Schriftelijk	Ja	Ja		Klager uitgenodigd voor gesprek
12	05-10; 10-11 ontvangen door PD	237516	16-11	Ja	Ja		10-11	Bejegening medewerker Stadswinkel	Schriftelijk	Ja	Ja		Telefonisch contact opgenomen met klager
13	05-11	235884	17-12	Ja	Ja		14-12	Bejegening medewerker Stadswinkel	Schriftelijk	Gedeeltelijk	Ja		Klager uitgenodigd voor gesprek
14	03-12	250421	14-01-2010	Ja	Ja		14-12	Handelwijze medewerkers Stadswinkel	Telefonisch	Ja	Nee	Telefonisch afgehandeld	Telefonisch contact opgenomen met klager
15	07-12; 06-01-2010 door PD ontvangen	253920	18-01-2010	Ja	Nee	Klacht is eerst naar verkeerde afd. gestuurd	01-02-2010	Handelwijze medewerkers Stadswinkel	Schriftelijk	Ja	Ja		Onderzoek ingesteld.
16	11-12	255410	22-01-2010	Ja	Nee		03-02-2010	Handelwijze medewerker Toezicht	Schriftelijk	Ja	Ja		Klager uitgenodigd voor gesprek

**BIJLAGE 3  
Stadsbeheer**

Klachtenoverzicht Stadsbeheer 2009

Nr	Datum brief	Registr nr.	Streefdatum afdoening	Bericht aan klager	6 weken termijn gehaald?	Oorzaak?	Datum afdoening	Korte omschrijving klacht	Wijze van Afhandeling	Klacht gegrond (ja/nee/ged)	Verwijzing Nat. Ombudsman.	Zo nee, reden?	Ondernomen actie n.a.v. klacht
1	4-3-2009	SBH 09 860	15-4-2009	11-3-2009	Ja	--	11-3-2009	Ondoordachte handeling brugwachter	Bloemetje + kaartje	Ja	Nee	Schadevergoeding was al eerder toegekend	n.v.t.
2	23-3-2009	SBH 09 893	4-5-2009	31-3-2009	nee	Complexe zaak	8-5-2009	Onvoldoende ruimte parkeren ivm herbestrating	Brief	Nee	Ja	--	geen
3	5-3-2009	SBH 09 875	16-4-2009	12-3-2009	Ja	--	15-4-2009	Herbestrating en wijze van communiceren	Bezoek directeur	Nee	Ja	--	Situatie uitgelegd.

**BIJLAGE 4**

Klachtenoverzicht Stadsontwikkeling 2009

Nr.	Datum brief	Registr nr.	Streefdatum afdoening	Bericht aan klager	6 wkn termijn gehaald ?	Oorzaak	Datum afdoening	Korte omschrijving klacht	Wijze van afhandeling	Klacht gegrond (ja/nee/ged)	Verwijzing Nat. Ombudsman	Neen, reden?	Ondernomen actie n.a.v. klacht
1.	6 juli 2009	183704	17 augustus 2009	Ja; brief d.d. 20 juli 2009.	neen	Gebleken is dat klager jarenlange betalingsachterstanden met betrekking tot de erfpachtcanon heeft en het indienen van een klacht tegen een ambtenaar gebruikt om onder de voorgestelde betalingsregeling uit te komen.	-	Het verdraaien van feiten en het uiten van onwelvoeglijke taal door een ambtenaar.	Er is een groot aantal malen geprobeerd tot een oplossing te komen met klager. Telefoonsprekken lopen steeds uit op onaanvaardbaar taalgebruik door de klager jegens diverse ambtenaren. Klager is uitgenodigd voor een gesprek; zaak is nog niet afgerond.	-	-	-	Na inschakeling van de deurwaarder is de inhoudelijke aanleiding voor de klacht (betalingsachterstand) inmiddels opgelost (betalingsregeling is aanvaard).
2.	29 mei 2009 (telefonische klacht)	-	10 juli 2009	-	7 weken	Op 23 januari 2009, 26 februari 2009 en 28 mei 2009 zijn reeds inhoudelijke brieven geschreven over het door klager genoemde onderwerp.	20-07-2009	Overlast in openbare ruimte en qua geluid door aanwezigheid supermarkt en te late inhoudelijke reactie op eerdere brief.	Per brief: 1) excuses voor te late reactie; 2) Toezicht is op de hoogte gesteld van de overlast. Bij melding van excessen door klager bij de Meldkamer zal Toezicht direct langskomen.	Bij controles door Stadsbeheer en Toezicht zijn geen onrechtmatigheden geconstateerd. Gegrond ten aanzien van eerdere te late inhoudelijke reactie.	Neen	Klager was tevreden met toezeggingen over inschakeling Toezicht.	Overleg en afspraak met Toezicht over adequate reactie bij melding van exces.

3.	16 september 2009 (e-mailbericht)	-	28 oktober 2009	Ja	Ja	-	19-10-2009	Onduidelijkheid instellen parkeerverbod en de daaraan ten grondslag liggende uiteenlopende advisering door verschillende gemeentelijke instanties en de miscommunicatie daarover.	Per brief d.d.19 oktober 2009	Gegrond; het misverstand is ontstaan door onjuiste interpretatie van verschillende ambtelijke adviezen.	Ja	-	Misverstand is opgehelderd. Overigens heeft de brief van 19 oktober weer geleid tot een reactie van klager. Klager is uitgenodigd voor een gesprek met vertegenwoordigers van de verschillende betrokken ambtelijke instanties.
----	-----------------------------------	---	-----------------	----	----	---	------------	---	-------------------------------	---	----	---	---

---

**BIJLAGE 5**

Klachtenoverzicht Essenhof 2009

Nr.	Datum brief	Registr. nr.	Streefdatum Afdoening	Bericht aan klager	6 weken termijn gehaald?	Oorzaak?	Datum afdoening	Korte omschrijving klacht	Wijze van Afhandeling	Klacht gegrond (ja/nee/ged)	Verwijzing Nat. Ombudsman.	Zo nee, reden?	Ondernomen actie n.a.v. klacht
1	10-03	ESH/2009/26	21-4		ja		19-03	Klager denkt dat ESH een grafmonument heeft verwijderd	schriftelijk	nee	nee	Onbekendheid	
2	04-06	168273	16-07		ja		15-06	Ingangsdatum vergunning grafbedekking is volgens klager onjuist	Schriftelijk en mondeling	nee	nee	Onbekendheid	
3	07-09	213193	19-10		ja		23-09	Bezwaar tegen (onverwachte) factuur bijzetting asbus	Schriftelijk	Gedeeltelijk (factuur was om andere reden dan klager aangaf ten onrechte verzonden)	nee	Onbekendheid	Factuur is gecrediteerd
4	04-10	221024	15-11		ja		08-10	Zwarte rookwolken uit schoorsteen crematorium	schriftelijk	ja	nee	Onbekendheid	Actie liep al: extra onderhouds maatregelen ovens

**BIJLAGE 6**

## Klachtenoverzicht Vastgoedbedrijf 2009

Nr.	Datum brief	Registr. nr.	Streefdatum Afdoening	Bericht aan klager	6 weken termijn gehaald?	Oorzaak?	Datum afdoening	Korte omschrijving klacht	Wijze van Afhandeling	Klacht gegrond (ja/nee/ged)	Verwijzing Nat. Ombudsman.	Zo nee, reden?	Ondernomen actie n.a.v. klacht
1	30-12		10-02-2010	ja	nee	Complexe zaak	Klacht is nog in behandeling	Klacht heeft betrekking op de huurprijs van een pand en de wijze waarop er onderhoud is uitgevoerd aan het door de klager gehuurde deel van het pand	Schriftelijk en mondeling	Ged.			Excuses aangeboden en huurprijs aangepast

---