



Raadsinformatiebrief

Onderwerp Raadsinformatiebrief nr. 58
Afhandeling klachten over het WKO-systeem Weideveld
Registratienummer Z/19/078566 / DOC-20143852
Datum 3 juni 2020
Aan De leden van de gemeenteraad
Van Het college van Burgemeester en Wethouders
Portefeuillehouder C. van der Kamp

In het WKO-Weideveld dossier is onder andere gecorrespondeerd met bewoners van Weideveld. De verwachtingen die volgens één van de bewoners bij hem zijn gewekt is aanleiding geweest voor het indienen van een klacht.

Gelet op het onderhavige dossier en op het belang van een zorgvuldige behandeling van de klachten, is ervoor gekozen om de behandeling van de klachten op te dragen aan een externe klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar heeft bij de behandeling van de klachten ook de gedragingen die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden betrokken. Er is hier op grond van artikel 9:8 van de Awb geen verplichting toe.

De klachtenbehandelaar geeft aan dat klager al gedurende een langere periode in nauw contact met ons staat over dit dossier en achtte het daarom niet onredelijk om de periode voor 22 december 2018 te betrekken in haar oordeel.

Ten aanzien van de klachten heeft de klachtenbehandelaar haar bevindingen neergelegd in haar rapport van 25 mei 2020. Uit het rapport blijkt dat zij de klachten uitvoerig heeft onderzocht en deze klachten heeft toegespitst in drie onderdelen.

Ten aanzien van de klacht onderdeel 1. betreft de gedraging dat wij onvoldoende hebben geluisterd en onvoldoende oplossingsgericht hebben gereageerd. De klachtenbehandelaar is van oordeel dat wij na de inspraakavond actief met het dossier aan de slag zijn gegaan. De klachtenbehandelaar stelt in haar advies dat de klachten van bewoners niet genegeerd zijn door ons en dat zeker gezien de complexiteit van het dossier, voortvarend is gehandeld door de acties, variërend van gesprekken met Eteck tot bewonersavonden tot het laten verrichten van onderzoek, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de klachten in gang te zetten. Daarmee is de klachtenbehandelaar van mening dat wij ons oplossingsgericht hebben opgesteld. De klachtenbehandelaar heeft geadviseerd de klacht op dit punt ongegrond te verklaren.

Wat betreft de klacht onderdeel 2 De keuze voor een WKO-systeem en de overdracht aan Greenspread en daarna aan Eteck. Daarvan heeft de klachtenbehandelaar aangegeven geen inhoudelijk oordeel te geven over de vraag of wij hadden mogen instemmen met de overdracht naar een andere contractpartij. En dat wij terecht hebben gesteld dat de overdracht aan Greenspread en aan Eteck geen consequenties had voor de inhoud van het contract. De instemming die wij hebben verleend aan de overdracht aan een nieuwe contractpartij was echter een besluit dat wel direct gevolgen had voor de bewoners, in die zin dat de bewoners te maken kregen met een andere aanbieder.

De klachtenbehandelaar geeft in haar advies aan dat gezien de gevolgen van deze overdracht voor de bewoners, van ons verwacht had mogen worden dat wij bewoners voorafgaand aan het verlenen van de instemming hadden geïnformeerd over het voornemen om in te stemmen met overdracht, de redenen waarom instemming zou worden verleend en de wijze waarop de belangen van de bewoners daarin waren afgewogen. De klachtenbehandelaar heeft geadviseerd de klacht op dit punt gegrond te verklaren

Tot slot klacht onderdeel 3 Termijn klachtenprocedure

De klachtenbehandelaar geeft aan dat de wettelijke termijnen maximale termijnen zijn en dat waar mogelijk gestreefd dient te worden naar kortere termijnen. De klachtenbehandelaar concludeert dat de klacht behandeling langer heeft geduurd dan de wettelijke termijn van maximaal 14 weken, maar geeft aan dat klager, conform art. 9.11 lid 3 Awb, steeds schriftelijk met uitstel heeft ingestemd en stelt dat de onderzochte gedraging niet onbehoorlijk is. De klachtenbehandelaar heeft geadviseerd de klacht op dit onderdeel ongegrond te verklaren.

Tenslotte zijn er door de klachtenbehandelaar twee aanbevelingen gedaan in haar rapport van bevindingen.

- De klachtenbehandelaar geeft aan dat het aanbeveling verdient om in de situatie waarin burgers verplicht zijn aangesloten op het warmtenet, deze burgers vooraf te betrekken bij besluiten die direct consequenties kunnen hebben voor hen.
- De klachtenbehandelaar geeft ook aan dat het aanbeveling verdient om onduidelijkheid over behandeltermijnen voor klachten te voorkomen door klagers schriftelijk te informeren over de wettelijke behandeltermijn en in verdagingsbrieven een einddatum op te nemen.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Bodegraven-Reeuwijk,

De secretaris,

De burgemeester,

drs. J.G. de Jager

mr. C. van der Kamp