

Datum raadsvergadering:	29 mei 2013	Agenda nr.:	(in te vullen door griffie)
Portefeuillehouder:	Burgemeester en wethouder Theunis	Registratiecode:	(in te vullen door griffie)
Onderwerp:	Commissie Ombudsman en verslag klachtenafhandeling 2011 en 2012		

Aan de raad van de gemeente Roosendaal

Voorstel

Samenvatting:

Sinds 2006 is de gemeente Roosendaal voor de "beroepsmogelijkheid" tegen de klachtenafhandeling aangesloten bij de Nationale ombudsman. Eind 2012 heeft de burgemeester, naar aanleiding van de (ingetrokken) motie van PeP en de Nieuwe Democraten, toegezegd de mogelijkheden tot aansluiting bij een regionale ombudscommissie te onderzoeken. In de regio is een aantal gemeenten reeds aangesloten bij de (regionale) Commissie Ombudsman. De ervaringen hiermee zijn positief vanwege de informele wijze van klachtenafhandeling.

Daarnaast hebben wij het verslag Klachtenbehandeling 2011 & 2012 (zie bijlage) vastgesteld en brengen wij hiermee ter kennis aan uw raad. Een van de aanbevelingen in het verslag is om de klachtenprocedure te verbeteren en aan te sluiten bij een regionale ombudscommissie. De aansluiting zal in de Klachtenverordening opgenomen moeten worden.

Wij stellen u voor:

1. per 1 januari 2014 aan te sluiten bij de Commissie Ombudsman als "beroepsinstantie" voor de klachtenbehandeling en hiertoe de Klachtenverordening te wijzigen overeenkomstig bijgevoegde concept-wijzigingsverordening;
2. het lidmaatschap bij de Nationale ombudsman op te zeggen per 1 januari 2014 overeenkomstig bijgevoegde concept-brief.

Aanleiding

In het verslag Klachtenafhandeling 2011 en 2012 zijn aanbevelingen opgenomen om de klachtenprocedure te verbeteren en bij de Commissie Ombudsman aan te sluiten. In het verleden lag samenwerking met gemeenten uit de regio niet voor de hand, omdat de meeste gemeenten zich aansloten bij de Nationale ombudsman. Daarom heeft de gemeente Roosendaal sinds invoering van de Wet extern klachtrecht (opgenomen in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht) besloten zich bij de Nationale ombudsman aan te sluiten. De situatie is nu veranderd sinds de gemeente Breda, de gemeente Oosterhout en de gemeente Aalburg hebben besloten om zich bij de (regionale) Commissie Ombudsman aan te sluiten evenals het waterschap en de Belastingssamenwerking. De raad heeft daarom eind 2012 de wens geuit om de mogelijkheden voor aansluiting bij een gemeentelijke of regionale ombudsman of –commissie te onderzoeken, zoals de Commissie Ombudsman. Deze mogelijkheden zijn onderzocht en derhalve wordt uw raad voorgesteld hierover een besluit te nemen.

Kader

In Hoofdstuk 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat de gemeente zich voor de klachtenbehandeling in tweede instantie dient aan te sluiten bij een ombudsman. Dit kan zijn de Nationale Ombudsman, maar ook een gemeentelijke of regionale ombudsman- of – commissie.

Motivering / toelichting

Eind 2012 heeft uw raad de wens geuit de mogelijkheden te onderzoeken voor aansluiting bij een regionale ombudscommissie. In de regio is een Commissie Ombudsman actief. Diverse gemeenten, en de Belastingssamenwerking zijn hierbij reeds aangesloten. Deze Commissie bestaat uit 3 leden met verschillende achtergronden en veel ervaring op het gebied van mediationtrajecten. Indien gekozen wordt om aan te sluiten bij een regionale ombudscommissie, wordt geadviseerd aan te sluiten bij deze Commissie Ombudsman. Onderstaand worden de voor- en nadelen van aansluiting bij deze Commissie Ombudsman kort toegelicht.

Voordelen

De voordelen van de Commissie Ombudsman zijn ten eerste dat klachten sneller en informeler kunnen worden afgehandeld. Dit sluit aan bij de zogenaamde "Andere aanpak" waarmee de gemeente Roosendaal enige jaren geleden is gestart. Sommige klagers kunnen nu een drempel ervaren bij de benadering van de Nationale ombudsman. De instelling is gevestigd in Den Haag. Een dergelijk instituut kan onpersoonlijk en te grootschalig overkomen. Daarnaast wordt de klager telefonisch en schriftelijk om informatie gevraagd; hierdoor mist het persoonlijke contact. De Nationale ombudsman kent lange afhandelingstermijnen, terwijl bij een klacht juist een snelle reactie veel pijn kan wegnemen. De Commissie Ombudsman zal partijen sneller aan tafel hebben. Zij maken een afspraak met de klager. De klager kiest een locatie waar het gesprek zal plaatsvinden. Dat kan bij hem thuis zijn of ergens anders. Het accent ligt dus op mondelinge behandeling, waardoor het vertrouwen naar verwachting sneller hersteld wordt. Burgers voelen zich eerder en sneller gehoord. Verder heeft de Commissie Ombudsman een grotere lokale betrokkenheid dan de Nationale ombudsman. Immers de Commissie Ombudsman kent de lokale omstandigheden goed. Tenslotte zorgt het voor besparing in de kosten. Dit wordt bij de financiële paragraaf nader toegelicht.

Risico's

Er zijn ook risico's bij aansluiting bij de Commissie Ombudsman. Ten eerste kan de voorziening door sommige klagers als niet onafhankelijk (genoeg) beschouwd. Verder kan de acceptatie van de Commissie Ombudsman bij klager minder groot zijn dan die van een gerenommeerd instituut als de Nationale ombudsman. Klagers kunnen zich afvragen waarom de gemeente Roosendaal niet bij de Nationale ombudsman is aangesloten, vooral omdat de Nationale ombudsman goed zichtbaar is in de landelijke media. De status van de ombudscommissie kan onduidelijk zijn. Hierdoor kan het voordeel van de laagdrempeligheid weer teniet worden gedaan. De ombudscommissie is omdat ze berust op de inzet van een beperkt aantal personen, redelijk kwetsbaar. De continuïteit van de ombudscommissie kan hierdoor in gevaar komen. De kwaliteit van de ombudscommissie is niet zo goed vast te stellen en te monitoren. Voor de Nationale ombudsman bestaan wettelijke kwaliteitsnormen, voor een regionale of lokale voorziening niet.

De verwachting is dat de voordelen ruimschoots opwegen tegen de nadelen en derhalve wordt uw raad voorgesteld aan te sluiten bij de Commissie Ombudsman. Voorstel is om de Klachtenverordening daarop aan te passen overeenkomstig bijgevoegde wijzigingsverordening. In deze verordening is bepaald dat uw raad de leden en de voorzitter van de Commissie voor een periode van 6 jaar benoemt/ontslaat. Voor de benoeming ontvangt u eind 2013 een voorstel. De Commissie zal zich te zijner tijd ook aan uw raad presenteren.

Doel en evaluatie

Het aansluiten bij de Commissie Ombudsman als "beroepsinstantie" en als gevolg hiervan de Klachtenverordening hierop aan te passen.

Financiële aspecten en consequenties

De vaste kosten voor aansluiting bij de Commissie Ombudsman zijn minimaal (postbuskosten en kosten voor aansluiting bij Vereniging voor Klachtrecht). Daarnaast worden per aangedragen zaak kosten in rekening gebracht. De Commissie Ombudsman bestaat uit drie leden. Kosten van deze leden bedragen € 75,- per uur per lid. Gemiddeld genomen kost 1 zaak gemiddeld 18 uur. In Roosendaal betalen we nu ongeveer € 14.000,- per jaar voor aansluiting bij de Nationale Ombudsman (bedrag per inwoner). Uitgaande van het relatief gering aantal onderzoeken dat door de Nationale ombudsman de afgelopen jaren is ingesteld (gemiddeld 2 a 3 per jaar) kan uw raad er vanuit gaan dat door een eigen ombudscommissie een aanzienlijke besparing kan worden bereikt.

Communicatie

Na wijziging van de Klachtenverordening zal deze overeenkomstig de voorschriften van de Gemeentewet worden bekendgemaakt. Daarnaast wordt de Nationale ombudsman door middel van de bijgevoegde brief geïnformeerd. Via Stadserf zal externe communicatie plaatsvinden.

Bijlagen

1. Concept-wijzigingsbesluit Klachtenverordening
2. Concept-opzeggingsbrief Nationale Ombudsman
3. Verslag Klachtenafhandeling 2011 & 2012

Een ontwerpbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,
R. Kleijnen

De burgemeester,
mr. J.M.L. Niederer

Datum raadsvergadering:	29 mei 2013	Agenda nr.:	(in te vullen door griffie)
Portefeuillehouder:	T. Theunis	Registratiecode:	(in te vullen door griffie)
Onderwerp:	Commissie Ombudsman en verslag klachtenafhandeling 2011 en 2012		

De raad van de gemeente Roosendaal,

- Gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders.
- Gelet op het advies van de raadscommissie Bestuur d.d. 22 mei 2013.

Besluit:

1. per 1 januari 2014 aan te sluiten bij de Commissie Ombudsman als "beroepsinstantie" voor de klachtenbehandeling en hiertoe de Klachtenverordening te wijzigen overeenkomstig bijgevoegde concept-wijzigingsverordening;
2. het lidmaatschap bij de Nationale ombudsman op te zeggen per 1 januari 2014 overeenkomstig bijgevoegde concept-brief.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 29 mei 2013.

De griffier,

De voorzitter,