KLACHTENVERSLAG 2017

Inhoudsopgave

Inleiding

Hoofdstuk 1 Klachtenprocedure

1.1. Klachtbehandeling

1.2. Toepassingsbereik

1.3. Commissie Ombudsman

1.4. Behoorlijkheidswijzer/Ombudsvisie professionele klachtbehandeling

Hoofdstuk 2 Klachten in Roosendaal

2.1. Aantal klachten 2017

2.2. Klachten per vakgebied/team

2.3. Wijze van afhandeling

Hoofdstuk 3 Overzicht klachten

Hoofdstuk 4 Commissie ombudsman

Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Aanbevelingen jaarverslag 2016

5.2 Conclusies en aanbevelingen

5.3 Doorontwikkeling klachtfunctie

5.3.1 Behandeling van de klacht in eerste instantie

5.3.2 Behandeling van de klacht in tweede instantie

5.4. De Klachtenverordening

Bijlagen: Verslag Commissie ombudsman 2017

Behoorlijkheidswijzer

Ombudsvisie professionele klachtbehandeling

Inleiding

De medewerkers van de gemeente Roosendaal hebben veelvuldig contact met de burgers. In de meeste gevallen verlopen deze contacten goed en zijn de burgers tevreden over hoe ze behandeld worden. Soms gaat het wel eens mis. De burger beklaagt zich dan over de manier waarop hij/zij door een medewerker van de gemeente bejegend is. Dit verslag gaat over de klachten die in 2017 zijn ontvangen.

De klachten worden geanonimiseerd nader beschreven. Hoe is de klacht afgehandeld en wat was de uitkomst.

De rol van de Commissie Ombudsman wordt besproken. Er wordt inzicht gegeven in hun werkzaamheden voor de gemeente. Als bijlage is hun eigen verslag over 2017 bijgevoegd

Tot slot worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan en een kijkje gegeven in de wijzigingen van de klachtafhandeling vanaf 2018.

Hoofdstuk 1 Klachtenprocedure

1.1. Klachtbehandeling

De Algemene wet bestuursrecht verplicht bestuursorganen zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over haar gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Een burger kan bij de gemeente een klacht indienen over de wijze waarop hij of zij behandeld is door een medewerker van de gemeente. Het betreft hier klachten over een onheuse bejegening.

Klachtbehandeling gaat in samenwerking tussen de twee aangewezen klachtencoördinatoren (team Interne Dienstverlening en Communicatie) en de klachtbehandelaars, doorgaans de teamleiders. Wegens het autonomer werken zijn voor de voormalige teams Vergunningen en Ruimte medio 2017 twee medewerkers van die teams aangewezen om de klachten over hun team te behandelen. Eind 2017 is besloten drie klachtbehandelaars te werven (zie verder in hoofdstuk 5).

Voordat een klacht via de formele procedure wordt afgehandeld, wordt eerst door de klachtencoördinator beoordeeld of de klacht daadwerkelijk een klacht betreft over onheuse bejegening.

Als er sprake is van een bejegeningsklacht onderzoekt de klachtencoördinator met de klachtbehandelaar of er ruimte is voor een informele behandeling. Eén van beiden benadert de klager telefonisch en hoort de klacht aan en er wordt geprobeerd te bemiddelen. In sommige gevallen volgt een goed gesprek dat leidt tot een oplossing van de klacht. De klacht wordt dan als informeel afgehandeld beschouwd. Als blijkt dat dit niet haalbaar is, dan start de formele procedure tot behandeling van de klacht. Deze is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de gemeentelijke Klachtenverordening.

1.2. Toepassingsbereik

Dit verslag bestrijkt alle klachten die zijn ingediend over bij de gemeente werkzame personen, als ook bestuurders en de burgemeester. Er geldt één uitzondering en dat zijn de klachten over de jeugdprofessionals. Bij de implementatie van de Jeugdwet is er voor gekozen een aparte Klachtencommissie jeugd aan te stellen die deze klachten behandeld. In deze regionale commissie zijn kinderartsen, jeugdpsychologen en juristen vertegenwoordigd. Deze klachten zijn derhalve niet in dit verslag opgenomen. Klachten in tweede instantie worden wel door de Commissie Ombudsman behandeld.

1.3. Commissie Ombudsman

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan hij "in beroep". Het besluit op de klacht kan door de klager worden voorgelegd aan de Commissie Ombudsman. De Commissie doorloopt eenzelfde procedure als bij de gemeente en komt tot een advies aan de gemeente wat te doen met de klacht.

1.4. Behoorlijkheidswijzer/Ombudsvisie professionele klachtbehandeling

De Nationale Ombudsman heeft in 2012 de Behoorlijkheidswijzer opgesteld (bijgevoegd). Hierin heeft hij behoorlijkheidsvereisten geformuleerd aan de hand waarvan hij toetst of de

overheid zich al dan niet behoorlijk heeft gedragen in bijvoorbeeld klachtenprocedures. Deze behoorlijkheidsvereisten vormen in zekere zin een gedragscode voor de overheid. Zowel de Klachtencommissie Jeugd als de Commissie Ombudsman als de gemeente hanteren deze wijzer. Behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden, met ieder een aantal normen waaraan getoetst wordt:

a. Open en duidelijk; transparant, goede informatieverstrekking, luisteren naar de burger en goede motivering

b. Respectvol; respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening, fair play, evenredigheid en bijzondere zorg.

c. Betrokken en oplossingsgericht; maatwerk, samenwerking, coulante opstelling, voortvarendheid en de-escalatie

d. Eerlijk en betrouwbaar; integriteit, betrouwbaarheid, onpartijdigheid, redelijkheid, goede voorbereiding, goede organisatie en professionaliteit.

Eveneens van de hand van de Nationale ombudsman is de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling (bijgevoegd als bijlage). Klachtbehandeling dient als doel te hebben de burger (op weg) te helpen en leren van de klacht voor de toekomst en gelden er 5 vuistregels:

1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang

2. Waarover gaat de klacht? Verken het probleem met de burger

3. Is er een oplossing? Los het op

4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel

5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid

Vooral in het kader van de minder formele benadering van de klacht/klager zijn deze vuistregels een goed handvat. Door eerst het gesprek aan te gaan met de klager, voordat de formele procedure wordt ingezet, voelt de klager zich in de meeste gevallen gehoord.

Hoofdstuk 2 Klachten in Roosendaal

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de hoeveelheid klachten per team die zijn ontvangen en afgehandeld. Tevens wordt aangegeven hoe deze klachten zijn ontvangen.

2.1. Aantal klachten 2017

In 2017 zijn er 16 klachten ontvangen. In 2016 zijn er 26 klachten geregistreerd en in 2015 waren dat er 18.

2.2. Klachten per vakgebied/team

	2017	2016
Veiligheid, toezicht en handhaving	3	5
Beheer	4	10
Vergunningen	1	2
Leerplicht	1	0
Wegwijs (jeugd uitgezonderd)	2	3
IDC	1	1
Openbare werken	1	4
Ingenieursbureau	1	0
Wethouder	2	0
Publiekszaken	0	1

2.3. Wijze van afhandeling

De wijze van behandeling is als volgt te onderscheiden:

Informele afhandeling

Bij ontvangst van een klacht wordt binnen 1 tot 3 dagen telefonisch contact opgenomen met de klager door de klachtencoördinator of de klachtbehandelaar. Door eerst telefonisch contact op te nemen met de klagers en goed te luisteren, worden doorgaans de meeste klachten al "vanzelf" opgelost. Een klager handelt vaak uit emotie en snel het verhaal kwijt kunnen, helpt in veel gevallen. Als na een dergelijk gesprek met de klachtbehandelaar of de klachtencoördinator de klager tevreden is en verdere behandeling van de klacht niet nodig vindt, spreken we van een informele behandeling van de klacht.

Niet in behandeling genomen/niet-ontvankelijk

In totaal zijn in 2017 twee klachten niet in behandeling genomen dan wel niet ontvankelijk gebleken. Dit betroffen geen bejegeningsklachten. Er is wel gesproken met de "klagers" en met hen is afgesproken de klachten niet verder als zodanig te behandelen. Zij zijn doorverwezen naar de juiste ambtenaar.

Ingetrokken

Vier klachten zijn ingetrokken enerzijds door contact tussen klager en klachtencoördinator dan wel contact tussen klager en vakambtenaar.

Formele afhandeling

Van de 16 klachten zijn er zeven formeel in behandeling genomen. Hiervan zijn er drie ongegrond verklaard en vier gegrond. Zie de uitwerking hiervan in het volgende hoofdstuk.

Hoofdstuk 3 Overzicht klachten

Hieronder worden alle in 2017 ingediende klachten kort beschreven. Tevens wordt aangegeven hoe de klacht beoordeeld en afgehandeld is. Indien vermeld staat dat de klacht informeel behandeld is, zegt dit niets over de beoordeling van de klacht (gegrond of ongegrond). De klager heeft in ieder geval aangegeven tevreden te zijn met de oplossing/afhandeling van de klacht.

Aantal	Team/vakgebied	Oordeel	Inhoud klacht
1	Vergunningen	Formeel behandeld	Behandeling omgeving bij verlening omgevingsvergunning
2	Veiligheid, Toezicht en Handhaving	Formeel behandeld, Ingetrokken tijdens klachtgesprek	Gebrekkige communicatie inzake handhavingstraject
3	Beheer	Niet in behandeling genomen	Niet reageren op meldingen openbare ruimte
4	Beheer	Ingetrokken, na persoonlijk contact	Niet reageren op meldingen openbare ruimte
5	Leerplicht	Formeel behandeld, ongegrond	Gebrekkige communicatie rondom afspraken
6	Wegwijs	Informeel behandeld	Niet terugbellen naar aanleiding van een verzoek
7	Interne Dienstverlening	Informeel behandeld	Niet tijdig en adequaat afhandelen van een schadeclaim

8	Beheer	Formeel behandeld, gegrond	Niet of niet adequaat reageren op meldingen
9	Beheer	Informeel behandeld	Gebrekkige communicatie inzake verzoek kappen bomen
10	Wethouder	Niet in behandeling	Onheuse uitlating in commissievergadering
11	Veiligheid, Toezicht en Handhaving	Formeel behandeld, gegrond	Handelwijze naar aanleiding van melden verkeersovertreding
12	Veiligheid, Toezicht en Handhaving	Formeel behandeld, gegrond	Niet of niet adequaat reageren op verzoeken/mails geluidsoverlast
13	Openbare werken	Informeel behandeld	Niet reageren op mails snoeien begroeiing
14	Wethouder	Niet ontvankelijk	Laakbaar en respectloos handelen
15	Ingenieursbureau	Informeel behandeld	Niet of niet adequaat reageren naar aanleiding van meldingen inzake werkzaamheden
16	Wegwijs	Formeel behandeld	Niet gehoord worden door klantmanager bij aanvraag Wmo-voorziening

Hoofdstuk 4 De Commissie Ombudsman

In hoofdstuk 1 is de rol van de Commissie Ombudsman al benoemd. Als een klager vindt dat zijn klacht niet naar tevredenheid is behandeld door de gemeente dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Commissie Ombudsman. Gemakshalve wordt verwezen naar het verslag 2017 van de Commissie Ombudsman. Hierin heeft zij een korte weergave opgenomen over haar werkzaamheden voor de gemeente Roosendaal over het jaar 2017. Dit is als bijlage bij dit verslag gevoegd.

Kort samengevat:
Er zijn 10 verzoeken bij de Commissie binnengekomen. Bij ontvangst wordt eerst onderzocht of de Commissie wel de juiste instantie is. Twee van deze verzoeken hebben uiteindelijk geleid tot een onderzoek door de Commissie. Een derde verzoek was in 2017 nog niet afgerond. De overige 7 verzoeken zijn doorverwezen naar het juiste proces. Wat betreft de beide onderzoeken wordt verwezen naar het jaarverslag van de Commissie dat als bijlage is bijgevoegd. Overigens betreft één van de onderzoeken een klacht over een jeugdprofessional. Hoewel de klachten over jeugdprofessionals in eerste instantie worden behandeld door de Klachtencommissie jeugd, worden de klachten in tweede instantie wel behandeld door de Commissie Ombudsman.

Hoofdstuk 5 Conclusie en aanbevelingen

5.1. Aanbevelingen verslag 2016

In het jaarverslag van 2016 zijn de volgende aanbevelingen opgenomen:

- *De informele afhandeling van de klachten is ten opzichte van 2015 gestegen. Om dit vast te houden dan wel om dit percentage te verhogen, moet er aandacht blijven voor de manier van communiceren met klagers. Gebleken is dat goed persoonlijk contact de grootste ergernissen wegneemt. De klager moet het gevoel krijgen dat hij serieus wordt genomen en dat er naar hem geluisterd wordt. Op deze wijze is de kans groter dat hij het vertrouwen in de gemeente weer terugkrijgt.*

- *Daarnaast moet er aandacht geschonken worden aan de werkwijze bij team Wegwijs bij telefonische klachten/meldingen.*

De verhouding formeel en informeel behandeld is ongeveer 50%. Dit is positief. Bij de doorontwikkeling van de klachtfunctie, zal de informele behandeling een vaste plaats in het proces krijgen. Met de aanbeveling inzake Wegwijs is in 2017 al een aanvang gemaakt. De cijfers laten zien, dat dit is verbeterd.

De Commissie Ombudsman heeft in haar verslag van 2016 eveneens een aanbeveling gedaan. De gemeente moet het klachtrecht niet te formeel uitleggen. Een klacht van een burger is een signaal, een verzoek om aandacht en dit moet hoe dan ook serieus genomen worden. De gemeente moet niet te snel oordelen dat er geen sprake is van een klacht. De klager moet met meer empathie benaderd worden.

Dit is een leerproces. Gesprekken met de Commissie Ombudsman zijn verhelderend geweest en hebben geleid tot een ander, beter inzicht. Dit is een voortdurend proces dat aandacht blijft vragen.

5.2. Conclusies en aanbevelingen

Het aantal klachten is aanzienlijk afgenomen. Opvallend is dat bij de teams Openbare Werken en Beheer de hoeveelheid klachten nagenoeg is gehalveerd hetgeen positief is. Voorts is nog opvallend dat er twee klachten over wethouders zijn ontvangen, hetgeen nog niet eerder is voorgekomen. De afhandeling formeel versus informeel is ongeveer 50%. Er zijn verder geen opmerkelijke wijzigingen ten opzichte van 2016. Als aanbeveling kan worden genoemd het aandacht houden voor de wijze van afhandeling, dus op een andere wijze benaderen van een klager en blijven inzetten op een informele behandeling van de klacht.

5.3. Doorontwikkeling klachtfunctie

Vanwege het autonomer werken is zijn eind 2017 zijn drie klachtbehandelaars geworven. Tot die tijd waren de teamleiders aangewezen als klachtbehandelaar. Dit was ook het moment om te gaan nadenken over de doorontwikkeling van de klachtfunctie. In 2018 wordt hiertoe een plan gepresenteerd aan het DT.

5.3.1 *Behandeling van de klacht in eerste instantie*

- Het proces van de behandeling van een klacht wordt verder gestroomlijnd. Hoewel werkinstructies bij klachten niet voor de hand liggen, wordt het wel noodzakelijk geacht de hoofdlijn vast te leggen met een duidelijke verdeling van taken en bevoegdheden op de diverse momenten. Belangrijk onderwerp is de intensivering van het contact op het moment dat een klacht binnenkomt. Binnen drie dagen dient contact te worden opgenomen met de klager in een poging tot bemiddeling. Ervaring leert dat direct contact positief werkt.
- De behandeltermijn van een klacht is 6 weken. Deze termijn moet strakker in acht genomen worden. Na afhandeling van de klacht wordt als vast besluitonderdeel opgenomen of het resultaat van de afhandeling met de klager in een gesprek wordt besproken of enkel per brief.
- De behandeling van een klacht geschiedt door één van de klachtbehandelaars en één van klachtencoördinatoren. Nabespreking gebeurt met alle klachtbehandelaars en klachtencoördinatoren in kwartaalbijeenkomsten. Wat is er goed gegaan en wat niet, wat kunnen we van elkaar leren en hoe brengen we de uitkomsten van een afgehandelde klacht, indien nodig, in de organisatie. Telkens terugkerend onderdeel, hetgeen ook een aanbeveling van de Commissie Ombudsman is, is het niet formeel/juridisch benaderen van de klacht.
- Terugkoppeling van de afhandeling naar de directie vastleggen. In dit kader is ook van belang hoe omgaan wordt met trends. Hiermee wordt bedoeld dat wanneer een zelfde soort klacht vaker voorkomt of een klacht over telkens de zelfde collega of hetzelfde team/groep.
- Het inrichten van een soort databank waarin (structurele) klachten en de afhandeling ervan voor een ieder vindbaar zijn (evt. geanonimiseerd), met als insteek wat kunnen we er van leren, als ook de handleidingen van de Nationale Ombudsman.

- De jaarlijkse terugkoppeling van de aantallen klachten. Het uitgebreide jaarverslag maakt plaats over een kort verslag met aantallen.
- Het intensiever gebruik maken van de Behoorlijkheidswijzer en de Ombudsvisie professionele klachtbehandeling.

5.3.2 De behandeling van een klacht in tweede instantie

- Tot op heden werd praktisch omgesprongen met de adviezen die de Commissie Ombudsman aan het college uitbracht over een klacht in tweede instantie. Dat wil zeggen dat het met de beklaagde werd besproken en dat eventuele afspraken over het vervolg werden gemaakt. Een dergelijk oordeel verdient echter een formele afhandeling, hetgeen ook in de Algemene wet bestuursrecht wordt bepaald. Er wordt dan ook voorgesteld dit oordeel met eventuele aanbevelingen aan het DT voor te leggen met het verzoek in te stemmen of niet. Deze stap zal ook worden vastgelegd in de werkinstructie en een plaats krijgen in het zaaksysteem, om zo ook te controleren of het proces juist beëindigd is.
- De Commissie heeft zich tevens als sparringpartner voorgesteld aan de klachtbehandelaars en daarbij wordt gestreefd naar een jaarlijks overleg. Zij zijn ook een vast aanspreekpunt bij klagers die onaangepast gedrag vertonen. Hieronder wordt onder andere verstaan klagers die langdurig over eenzelfde onderwerp klagen, zonder daar direct een doel bij te hebben.

5.4. De klachtenverordening

In de Klachtenverordening is de procedure omschreven en zijn taken en bevoegdheden nader bepaald. Omdat in de huidige Klachtenverordening de teamleiders als klachtbehandelaars zijn aangewezen, dient deze te worden aangepast. De verordening wordt tevens geactualiseerd op een aantal punten en zal worden voorgelegd aan de gemeenteraad ter vaststelling.

Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman 2017.

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman over de bevindingen inzake het klachtrecht over 2017 voor de gemeente Roosendaal. Dit verslag is een verantwoording aan de gemeenteraad van de werkzaamheden.

Algemeen

De taak van de Commissie Ombudsman is om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren en bestuurders te onderzoeken en hierover een oordeel te geven. Dit doet zij als beroepsinstantie, dus nadat de organisatie eerst zelf in de gelegenheid is geweest om de klacht naar tevredenheid van de klager af te doen.

De commissie onderzoekt of de ambtenaar of de bestuurder zich in de voorgelegde kwestie naar behoren gedragen heeft. Door het onderzoek te doen en een eindoordeel te geven over de bejegening, probeert de commissie een goede verstandhouding tussen de burger en de overheid te bewerkstelligen of zo nodig te herstellen.

Naast het herstel van de verstandhouding wil de commissie met de uitgesproken oordelen en de aanbevelingen daarin, een bijdrage leveren aan een verbeterde dienstverlening. De commissie heeft gemerkt dat deze doelstelling vaak ook het achterliggende streven van een burger is. Immers, daar waar gewerkt wordt, kunnen 'fouten' worden gemaakt. Veelal heeft de burger daar ook begrip voor. Maar een klacht zonder aandacht voor verbetering, is een gemiste kans.

Een klacht is dan ook geen kritiek, maar een uitnodiging aan de organisatie om de blik van 'buiten naar binnen' te richten: hoe komt de organisatie over als dienstverlener? En: kan dat misschien verbeterd of geoptimaliseerd worden? Belangrijk is dus wat de gemeente met de leerpunten en aanbevelingen uit de klachtbehandeling doet: wordt de dienstverlening hier op aangepast of geoptimaliseerd?

De commissie benadert de klacht derhalve vanuit een kwalitatief perspectief. Een al te feitelijke benadering van de klacht zou een té beperkte blik geven. Als er weinig klachten leiden tot een verzoek aan de commissie om in beroep een onderzoek te doen, wil dat nog niet zeggen dat de organisatie het daarom goed doet. Dit kán samen hangen met een goede, informele en adequate behandeling van problemen en klachten door de organisatie zelf. Maar ook de afhankelijke positie van burgers ten opzichte van de gemeente kan hier debet aan zijn. Anderzijds betekent een toename van het aantal verzoeken in beroep niet automatisch dat een organisatie 'het niet goed doet'. Dit kán samen hangen met een gebrek aan vertrouwen van burgers, maar ook met toegenomen mondigheid.

mail@commissieombudsman.nl
postbus 9620 – 4801 LS Breda

Voor de commissie is elke uiting van ongenoegen een klacht en daarmee gaat de commissie uit van een ruim klachtbegrip, waarbij vanuit de beleving van de burger wordt gekeken. Dit is ook het uitgangspunt van de wetgever, zoals omschreven in de Memorie van Toelichting bij artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht. Dit uitgangspunt voorkomt dat de burger wordt belast met onnodig formele vragen. De burger wil namelijk met zijn klacht een signaal afgeven. Het signaal in een hokje stoppen van 'klacht', 'bezwaar' of 'verzoek om informatie' kan er toe leiden dat de organisatie er van weerhouden wordt aandacht te geven aan de essentie van het afgegeven signaal en bijgevolg een lerende organisatie te zijn.

Aan de andere kant heeft ook de commissie te maken met het wettelijk kader van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht waarin de bevoegdheden van de ombudsfunctie omschreven zijn. In sommige gevallen past het niet om een klacht in beroep te onderzoeken. Bijvoorbeeld in het geval andere procedures open staan, zoals bezwaar of beroep. Het klachtrecht mag niet gebruikt worden om andere (rechterlijke) procedures te omzeilen of te beïnvloeden.

De toegenomen mondigheid kan overigens leiden tot lastig klaaggedrag, zo heeft de commissie de laatste jaren eveneens ervaren, of een vasthoudendheid die niet meer vruchtbaar is. In die gevallen dient de burger ook naar de redelijkheid van zijn of haar eigen verzoek te kijken. De commissie is bereid om in deze specifieke situaties een spiegel voor te houden aan de burger. Dat is niet altijd een eenvoudige opgave, maar past wel bij de aanpak die de commissie voorstaat. Een organisatie kan en mag niet onevenredig dan wel tegen beter weten in belast worden door een burger die met zijn of haar klagen geen enkel effect (meer) kan bereiken.

Kortom: in eerste instantie vraagt elke hulpvraag van een burger om een serieuze behandeling. En elke klacht die wordt aangedragen, dient positief te worden ontvangen. De moeite die een burger neemt om dit signaal af te geven, verdient waardering. Het ruim en positief ontvangen van dit signaal door de overheid, door naar aanleiding hiervan haar dienstverlening of procedures te optimaliseren, ook. Dáár gaat het ombudswerk over en daar wil de Commissie Ombudsman zich graag voor in blijven zetten.

Klachtrecht binnen de gemeente Roosendaal

In deze alinea volgt een weergave van het aantal ontvangen klachten, als ook van de inhoudelijke afhandeling ervan.

In 2017 zijn 10 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnen gekomen. Deze verzoeken betreffen het totaal van de klachten die bij de commissie aanhangig zijn gemaakt en waartoe de commissie in eerste instantie bekijkt of ze wel ontvankelijk zijn. Immers, als de gemeente Roosendaal een klacht nog niet in behandeling heeft gehad, dient de commissie verzoeker eerst terug te verwijzen naar de gemeente, het zogenoemde 'kenbaarheidsvereiste' van artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht.

7 Verzoekers kon de commissie na informatie-inwinning doorverwijzen naar het juiste proces. Eén verzoek is in 2017 aanhangig gemaakt, maar heeft nog niet tot een afronding geleid. De evaluatie van deze klacht zal in het jaarverslag over 2018 terugkomen. Ten aanzien van een tweetal verzoeken heeft de commissie een onderzoek uitgevoerd. Hierna volgt nadere informatie ten aanzien van deze verzoeken.

1. Klacht over toetsing van belangen en onvoldoende waakzaamheid

Verzoekers gaven aan dat zij het gevoel hadden onevenredig veel strijd te moeten hebben leveren om hun rechten te verdedigen in een situatie waarvan zij vonden dat vanaf de start geen vergunning afgegeven had mogen worden. Verzoekers vonden hun belangen in de procedures derhalve onvoldoende meegewogen en overigens dat het college onvoldoende waakzaam was geweest waardoor er mogelijk sprake zou kunnen zijn van beïnvloeding van de besluitvorming. De commissie heeft de bejegeningsaspecten uit deze klachten onderzocht. De inhoudelijk juridische geschilpunten met betrekking tot de vergunningverlening vallen niet onder de bevoegdheid van de commissie.

De gemeente erkende reeds in de eerste lijn klachtbehandeling dat tijdens diverse stadia in de procedure was gebleken, dat de gemeente een aantal (procedure-)fouten had gemaakt. Dit had zorgvuldiger gemoeten. Een gegrondverklaring van die klacht door de gemeente bleef echter achterwege. De commissie oordeelde naar aanleiding van haar onderzoek dat de klacht wel degelijk gegrond was. Hoewel de commissie begreep dat de gemeente ervan uitging dat juist in juridische procedures onjuistheden konden worden hersteld, is het voeren van procedures niet iedere burger gegeven. Een goede en juiste informatievoorziening vanuit de overheid en het actief luisteren naar de burger zodat deze zich gehoord en gezien voelt, zorgt voor draagvlak voor de genomen besluiten bij die burger en voorkomt (onnodige) juridische procedures en gevoelens van frustratie. Het optreden van de gemeente was onder de gegeven omstandigheden dan ook in strijd met de normen 'transparantie', 'goede informatieverstrekking', 'luisteren naar de burger' en 'professionaliteit'. Naar aanleiding van deze klachtbehandeling heeft de gemeente besloten tot procesverbetering over te gaan om soortgelijke situaties in de toekomst (zoveel als mogelijk) te voorkomen.

De klacht over onvoldoende waakzaamheid bij het college waardoor er mogelijk sprake zou kunnen zijn van beïnvloeding van de besluitvorming in verband met een persoonlijk belang bij de ambtenaar, achtte de commissie ongegrond. Op basis van het onderzoek begreep de commissie dat door de gehele gang van zaken verzoekers het gevoel hadden gekregen dat artikel 2:4 lid 2 van de Awb geweld aan werd gedaan. Echter de door verzoekers geuite aannames om een en ander te staven bleken feitelijk onjuist en overigens zeer grievend voor de betrokken ambtenaar. Van enige beïnvloeding bleek geen sprake. De commissie rondde met de rapportage het onderzoek af.

2. Klacht over optreden jeugdprofessional

Verzoeker beklaagde zich bij de commissie over het optreden van een jeugdprofessional. De bewoordingen die zij had gebruikt zouden zeer grievend zijn voor verzoeker en overigens onjuist.

De commissie heeft onderzoek gedaan en het bleek de commissie dat de inhoud van de grieven van verzoeker in een andere procedure aanhangig gemaakt moesten worden. Evenwel heeft de commissie partijen na individuele gesprekken, gezamenlijk gesproken om over en weer de gevoelens over datgene wat gepasseerd was, te bespreken. Hiermee beëindigde de commissie haar rol in dit onderzoek.

Overigens heeft de commissie naar aanleiding van een andere - reeds afgeronde en gerapporteerde - klachtbehandeling uit 2016, begin 2017 getracht deze verzoeker en de gemeentelijke medewerkers alsnog bij elkaar aan tafel te krijgen. Immers, omdat herstel van het vertrouwen één van de doelstellingen is van het klachtrecht, is het streven van de commissie erop gericht bij of na afronding van een klachtbehandeling partijen in een gezamenlijk gesprek nog eens te laten reflecteren op het gebeuren. De gemeente stond daar welwillend tegen over, maar verzoeker helaas niet. Er waren nog te veel juridische geschillen met de overheid om open te staan voor dit meer bemiddelende gesprek. De commissie heeft dit standpunt gerespecteerd en haar rol in deze kwestie dan ook beëindigd.

De Commissie Ombudsman vertrouwt erop met deze verslaglegging een getrouw beeld te geven van de verzoeken die zij in 2017 mocht ontvangen van burgers van de gemeente Roosendaal.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2017 naast de gemeente Roosendaal ook werkzaamheden verricht ten aanzien van het klachtrecht voor de gemeenten Oosterhout, Aalburg, Breda, Dongen, Etten-Leur, Moerdijk en Rucphen en de Belastingsamenwerking West-Brabant, de Stichting Sociale Wijkteams Oosterhout, de Regionale Samenwerking West-Brabant en het Werkplein Hart van West-Brabant.

Dit maakt het werk voor de commissieleden zeer boeiend. De ervaring met klachten en bemiddeling bij de diverse organisaties – groot én klein, in de stad of een dorpsgemeenschap – geeft de mogelijkheid om de opgedane expertise nog meer uit te nutten en in te zetten voor de burgers van alle organisaties waarvoor de commissie de klachtbehandeling in beroep vorm geeft.

OMBUDSVISIE OP PROFESSIONELE KLACHTBEHANDELING

Aanleiding

De Nationale ombudsman biedt u met deze 'Visie op professionele klachtbehandeling' inspiratie en houvast om klachtbehandeling nog professioneler aan te pakken. Overheidsinstanties bevragen ons steeds vaker over klachtbehandeling; op die vragen willen we antwoord geven. Ook willen wij stimuleren dat overheidsinstanties leren van klachten.

De doelen van professionele klachtbehandeling

- De burger (op weg) helpen.
- Leren van de klacht voor de toekomst.

Bij iedere klacht maakt u als klachtbehandelaar een afweging of u met klachtbehandeling iets kunt betekenen. De beide doelstellingen geven richting aan de keuzes die u maakt bij deze afweging. Vraag u steeds af: dragen acties of koerswijzigingen bij aan de verschillende doelstellingen van klachtbehandeling?

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie:

"Als de directeur er niet op staat, ben je weg"

Wat heeft een klachtbehandelaar nodig?

- **Bestuurder:** visie op klachtbehandeling binnen de organisatie en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Leidinggevende:** open cultuur creëren en steun aan de klachtbehandelaar.
- **Klachtbehandelaar:** kennis en vaardigheden, netwerk en contact met andere klachtbehandelaars.

Vijf vuistregels om de doelen van professionele klachtbehandeling te behalen:

Om de doelstellingen in de praktijk te kunnen behalen, heeft de Nationale ombudsman vijf vuistregels geformuleerd. De vuistregels zijn bedoeld om tijdens de klachtbehandeling als leidraad in gedachten te houden.

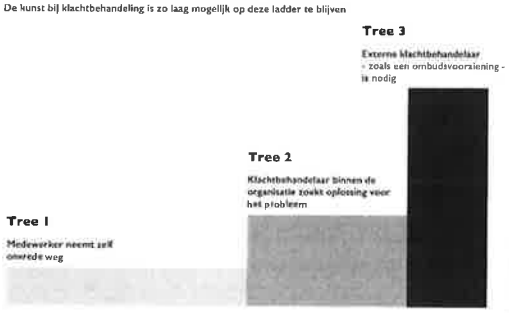
1. Binnenkomst: wees alert en bied toegang.
2. Waarover gaat de klacht? Verken het probleem van de burger.
3. Is er een oplossing? Los het probleem op.
4. Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
5. Afronding: geef gemotiveerde duidelijkheid.

Een klachtbehandelaar bij een overheidsinstantie:

"Je moet op zoek naar de rommel die er wel is"

Klachtbehandelingsladder in beeld

De kunst bij klachtbehandeling is zo laag mogelijk op deze ladder te blijven



De verschillende stappen van klachtbehandeling

Behoorlijkheidswijzer

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen die de Nationale ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

A. Open en duidelijk
B. Respectvol
C. Betrokken en oplossingsgericht
D. Eerlijk en betrouwbaar

A. Open en duidelijk

1. Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

► *Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.*

2. Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

► *De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.*

3. Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

► *De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.*

4. Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

► *De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.*

B. Respectvol

5. Respecteren van grondrechten

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers. Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

► *Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.*

6. Bevorderen van actieve deelname door de burger

De overheid betrekt de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

► *De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vorm gegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.* (Zie ook de *Participatiewijzer*.)

7. Fatsoenlijke bejegening

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

► *Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.*

8. Fair play

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

► *De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.*

9. Evenredigheid

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

► *De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel voor het doel dat zij wil bereiken kan worden ingezet. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.*

10. Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

► *De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.*

C. Betrokken en oplossingsgericht

11. Maatwerk

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen.

► *De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.*

12. Samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

► *Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.*

13. Coulante opstelling

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

► *De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid bewaakt schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger ongewenstelijk is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.* (Zie ook de *Excuuskaart* en de *Schadevergoedingswijzer*.)

14. Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

► *De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als beslutvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn geldt, handelt de overheid binnen een redelijke (korte) termijn.*

15. De-escalatie

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

► *Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.*

D. Eerlijk en betrouwbaar

16. Integriteit

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

► *Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.*

17. Betrouwbaarheid

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

► *De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.*

18. Onpartijdigheid

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

► *De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.*

19. Redelijkheid

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

► *De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.*

20. Goede voorbereiding

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

► *Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.*

21. Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

► *De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en vermijdert overbodige informatie uit al haar systemen.*

22. Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

► *Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.*

de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Telefoon (070) 356 35 63
Fax (070) 360 75 72
www.nationaleombudsman.nl

oktober 2016

de Nationale ombudsman

Behoorlijkheidswijzer