



Registratienummer:

ouder: P.H.H. Kragt

Van afdeling: BCF  
Behandelend ambtenaar: mr. E. Goris  
Telefoonnummer: (0223) 67 1200  
E-mail adres: egoris@denhelder.nl

Ter inzage gelegde stukken / bijlagen:

- Klachtenverordening 1999 Den Helder
- Klachtenregeling van het college
- Brief van 20 november van de Klachtencommissie

Onderwerp: Intrekking "Klachtenverordening 1999 Den Helder"

### **Gevraagd besluit:**

De "Klachtenverordening 1999 Den Helder" in te trekken, en daarmee de Klachtencommissie op te heffen. Tevens kennis te nemen van de concept Klachtenregeling van het college.

### **Inleiding en aanleiding**

De huidige Verordening op de afhandeling van klachten (klachtenverordening) is niet meer actueel. Er staan bijvoorbeeld nog termen als "diensthoofd" in. De verordening moet dus worden aangepast. Het is een geschikt moment om direct de gehele verordening tegen het licht te houden. Daartoe zijn verschillende gemeenten, VNG en Nationale Ombudsman benaderd. Daaruit bleek dat de gemeente Den Helder drie procesmomenten in de afhandeling van klachten kent, waar veel andere gemeenten er maximaal twee hebben.

Op 30 oktober 2007 hebben wij besloten de klachtenprocedure tegen het licht te houden en met een voorstel naar de raad te komen. Als uitgangspunt geldt daarbij dat de procedure rond klachtafdoening korter wordt en dat de klachtencommissie geen onderdeel meer gaat uitmaken van dit klachtenproces. Verder voldoet de verordening niet meer aan de huidige organisatorische situatie. In de artikelen staan bijvoorbeeld nog de termen "dienst en diensthoofd" in plaats van "afdeling en afdelingsmanager". Dit voorstel is een nadere uitwerking van ons besluit van 30 oktober 2007.

### **Beoogd resultaat**

De Klachtencommissie op te heffen.

### **Kader**

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, Klachtenverordening 1999 Den Helder, Wet Nationale ombudsman.

### **Argumenten / alternatieven**

Op dit moment zijn de Algemene wet bestuursrecht en de klachtenverordening Den Helder de bases voor de afhandeling van klachten die over de gemeente worden ingediend. Globaal zijn er in Den Helder drie procesfasen te onderscheiden, te weten:

- a. Afdoening van de klacht (zowel mondeling als schriftelijk ingediend) door de afdelingen zelf (intern);
- b. Beoordeling van de klachtafdoening van de gemeente door de klachtencommissie (intern);
- c. Beoordeling van de afdoening van de klacht door de Nationale Ombudsman (extern).

Er zijn dus twee onafhankelijke instanties die de klachtafdoening van de gemeente inhoudelijk en procesmatig beoordelen, de klachtencommissie en de Nationale Ombudsman (NO). Alle gemeenten in Nederland moesten in 2005 - na de in werking treding van de bepalingen van het extern klachtrecht in de Algemene wet bestuursrecht - uit zes opties kiezen voor invulling van de ombudsfunctie. Dit waren:

- Nationale Ombudsman;
- Eigen gemeentelijke ombudsman;
- Eigen gemeentelijke ombudscommissie;
- Regionale (gezamenlijke) voorziening (ombudsman of ombudscommissie);
- Aansluiting bij voorziening andere gemeenten (ombudsman of ombudscommissie);
- Externe bezwaarschriftencommissie die tevens ombudscommissie is.

De gemeente Den Helder heeft destijds gekozen voor de eerste optie en is per 1 januari 2006 bij de Nationale Ombudsman aangesloten. Sinds die tijd bestaan er dus twee onafhankelijke instanties die de afhandeling van de klacht door de gemeente beoordelen. De gemeentelijke klachtenadviseur heeft niet de status van gemeentelijke ombudsman, maar coördineert op dit moment de klachtafdoening.

#### *Opties*

Wanneer we het huidige klachtproces tegen het licht houden en we daarbij als uitgangspunt nemen dat dit korter moet worden, dan bestaan verschillende opties waarvoor kan worden gekozen. Dit zijn:

- Optie 1:** De klachtenprocedure houden zoals het is, dat wil zeggen dat de klachtenverordening alleen op details (redactie) wordt aangepast (conform huidige organisatorische situatie) en dat er drie procesfasen zijn.
- Optie 2:** Uw raad trekt de huidige klachtenverordening in en stelt een nieuwe verordening op, waarbij de klachtencommissie geen rol meer heeft en de NO als onafhankelijke externe instantie blijft bestaan.
- Optie 3:** Uw raad trekt de klachtenverordening in en ons college stelt een klachten*regeling* vast, waarbij de klachtencommissie geen rol meer heeft. De NO blijft aan als onafhankelijke externe instantie.
- Optie 4:** Uw raad trekt de klachtenverordening in en ons college stelt een klachten*regeling* vast, waarbij de rol van de klachtencommissie onveranderd blijft. Ook de NO blijft aan als onafhankelijke externe instantie.

De huidige klachtenverordening blinkt op sommige punten niet uit in helderheid. Zo is bijvoorbeeld het begrip "klacht" niet eenduidig gedefinieerd. Daarnaast staan in de verordening nog steeds oude organisatorische termen, zoals "diensthoofd". Het is wenselijk deze redactionele wijzigingen door te voeren.

Inhoudelijk kan het volgende over de huidige verordening worden opgemerkt. Zoals hierboven is gesteld, zijn er op dit moment drie procesmomenten (procesfasen). De laatste is de gang naar de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman adviseert gemeenten in het algemeen het proces rond klachtafdoening "publieksvriendelijker" te maken. Idealiter houdt dat in dat klagers worden uitgenodigd en worden gehoord ("in gesprek gaan"). Daarmee wordt vaak de grootste kou uit de lucht gehaald. Verder adviseert de Nationale Ombudsman de procesfasen te beperken tot maximaal twee, waarvan één onafhankelijke. Het voordeel van één instantie is dat de procedure korter is c.q. kan zijn en burgers op die manier eerder hun klachtproces kunnen beëindigen. De voorwaarde moet echter wel zijn dat de burger dezelfde waarborgen blijft houden voor een correct verloop van de klachtafhandeling, zowel procedureel als inhoudelijk. Dat betekent vooral dat wanneer de gemeente besluit tot het afdoen van de klachten in maximaal twee instanties, de afhandeling van de klacht intern (binnen de afdelingen) goed op orde moet zijn en blijven. Daarbij is in ieder geval het volgende van belang:

- Duidelijke definiëring van het begrip klacht;
- Duidelijke procedure met betrekking tot de afdoening van de klacht, inclusief doorverwijzing naar de eerstvolgende instantie;
- Eenduidigheid van afhandeling;
- Deugdelijk gemotiveerde brieven met een oordeel of de klacht gegrond of ongegrond is.

#### *Rol klachtencommissie*

De klachtencommissie is bij brief van 1 november 2007 in de gelegenheid gesteld haar standpunt met betrekking tot wijziging van de klachtenprocedure kenbaar te maken, een en ander conform de huidige klachtenverordening.

De klachtencommissie is, zo stelt zij, nog nooit bij elkaar gekomen. Burgers kiezen in eerste instantie blijkbaar eerder voor de Nationale Ombudsman als vervolgstap, dan de klachtencommissie. Het is aannemelijk dat dit onder andere betrekking heeft op de onbekendheid van het bestaan van de commissie bij de burgers. Bij brief van 20 november 2007 (zie bijlage) heeft de voorzitter, mede namens de klachtencommissie, schriftelijk gereageerd en geeft daarin aan tegen de wijziging van de procedure te zijn. De voorzitter meldt dat de klachtencommissie dezelfde waarborgen kan bieden als de Nationale Ombudsman. Hij merkt op dat in sommige gevallen de klachtencommissie zelfs goedkoper en sneller kan werken.

Gebleken is dat de klachtencommissie feitelijk nooit bij elkaar is gekomen. Er zijn haar dus geen klachten aangeboden. Zoals gezegd komt dat waarschijnlijk door de onbekendheid van burgers met de klachtencommissie. Er is in antwoordbrieven in het verleden echter ook nooit gewag gemaakt van het bestaan ervan, dat wil zeggen er is nooit doorverwezen naar de volgende procesgang. Het laatste jaar is dat echter structureel veranderd. Maar ook in dit laatste jaar is de commissie nauwelijks aangeschreven en zijn klagers

direct naar de Nationale Ombudsman gestapt. De Nationale Ombudsman blijkt toch meer bekendheid te hebben.

### **Regeling van het college of verordening van de raad?**

Vast staat dat de huidige klachtenverordening moet worden aangepast. De vraag is alleen wat ervoor in de plaats komt. Hierboven zijn daarvoor vier opties gegeven. Daar werd ook al gemeld dat het onze voorkeur heeft de procedure in twee instanties te laten verlopen, waarbij de Nationale Ombudsman de tweede (externe en onafhankelijke) instantie blijft.

Daarnaast kan worden gekozen voor een nieuwe verordening die door uw raad moet worden vastgesteld of een klachten*regeling* die door ons college moet worden vastgesteld. Tot op heden heeft de gemeente gewerkt met een verordening van uw raad. Een regeling die door ons college is vastgesteld kan makkelijker en sneller worden aangepast. Daar komt bij dat het klachtproces in beginsel een personele, intern gerichte, aangelegenheid is. Ons college en de directie zijn verantwoordelijk voor dit proces. Wij leggen vervolgens verantwoording af aan uw raad over het aantal klachten en de afdoening daarvan via het jaarverslag en het burgerjaarverslag. Wij stellen uw raad dan ook voor om de huidige klachtenverordening in te trekken en daarmee de Klachtencommissie op te heffen. Ons college kan vervolgens de Klachtenregeling vaststellen.

### **Financiële consequenties**

Geen

### **Juridische consequenties**

Het is wettelijk niet verplicht om een Klachtencommissie te hebben. De Klachtencommissie kan worden opgeheven door de Verordening in te trekken. De Klachtenprocedure zal na intrekking worden geregeld in de door ons college vast te stellen Klachtenregeling.

### **Communicatie**

De Klachtencommissie zal worden geïnformeerd over het besluit.

Personeel wordt geïnformeerd door middel van:

- Getijdingen
- Kop van Jut

### **Aanpak / uitvoering**

Klachtenregeling door college van B&W laten vaststellen;

- Klachtenregeling aan de OR aanbieden;
- Klachtencommissie bedankbriefje sturen;
- Folder en website wijzigen;
- Afdelingen instrueren over de nieuwe werkwijze.

Den Helder,

Burgemeester en Wethouders van Den Helder

S. Hulman MSc , burgemeester

H. Raasing , secretaris