

Nr. 71(2008)

Betreft: Nadere informatie over klachtenprocedure

Aan de leden van de Gemeenteraad

In de vergadering van de raadscommissie Bestuur en Middelen van 18 augustus 2008 is het raadsvoorstel met betrekking tot wijziging van de interne klachtenprocedure besproken. Tijdens de behandeling is door de burgemeester een toezegging gedaan die het volgende inhoudt:

1. Binnen vier weken komt het college met een brief waarin de raad een vijfde variant wordt voorgelegd. Tot die tijd houdt uw raad het voorstel aan.
2. Deze variant betreft de transformatie van de huidige interne klachtencommissie naar een externe klachtenvoorziening (ombudscommissie). Daarbij wordt de aansluiting bij de Nationale Ombudsman teniet gedaan.
3. Van deze variant worden de voor- en nadelen aangedragen.
4. Verder dient inzichtelijk te worden gemaakt wat de kosten van de Nationale Ombudsman zijn.

Alvorens in te gaan op de bovenstaande punten, hechten wij er ten behoeven van een juist begrip aan voor de goede orde een toelichting te geven op het onderscheid tussen intern en extern klachtrecht. Voorts wordt ingegaan op het doel van het raadsvoorstel.

Onderscheid intern en extern klachtrecht

Met de invoering van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn de regels vastgelegd voor de interne behandeling van klachten. Naast het recht op een behoorlijke klachtbehandeling door het bestuursorgaan zelf, heeft de burger tevens recht op een onafhankelijke, externe behandeling van klachten.

Interne klachtbehandeling

De gemeente Den Helder heeft aan de bepalingen van het interne klachtrecht uitvoering gegeven door de vaststelling van de Klachtenverordening. Deze verordening gaat uit van een tweesporenbeleid. In eerste instantie wordt een klacht door de betreffende *afdeling* behandeld en door de afdelingsmanager, namens het college, afgedaan. Wanneer de burger niet tevreden is met de uitkomst van de afdoening van zijn klacht, dan kan hij zijn klacht (in tweede instantie) aan de *klachtencommissie* voorleggen. De klachtencommissie brengt een gemotiveerd advies uit aan het college, waarna het college een besluit neemt ten aanzien van de klacht. Opgemerkt dient te worden dat, hoewel de klachtencommissie uit externe leden bestaat, behandeling van een klacht door deze commissie onderdeel uitmaakt van de interne klachtenprocedure.

Wij zijn van oordeel dat het doorlopen van deze twee procesfasen omslachtig en langdurig is. Behandeling van klachten via de interne klachtenprocedure zou in maximaal één procesfase moeten kunnen plaatsvinden. Ons standpunt wordt door de Nationale Ombudsman onderschreven.

Externe klachtbehandeling

Indien burgers na het doorlopen van de interne klachtprocedure niet tevreden zijn met de uitkomst van de afdoening van hun klacht, hebben zij de mogelijkheid om hun klacht voor te leggen aan een externe instantie. De gemeenteraad van Den Helder heeft in december 2001 besloten daartoe aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman, mede en vooral vanwege het onpartijdige, onafhankelijke en gezaghebbende karakter van deze instantie.

Doel van het raadsvoorstel

Het raadsvoorstel heeft uitsluitend betrekking op een wijziging van de interne klachtenprocedure. Het doel is om de interne klachtenprocedure te beperken tot één procesfase. Dit kan worden bereikt door

de Klachtenverordening in te trekken en daarmee de klachtencommissie op te heffen. Het voorstel heeft geen betrekking op een wijziging van de externe klachtenprocedure. Aangezien uw raad in 2001 heeft besloten om aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman als externe klachtenvoorziening, zijn wij er dan ook van uitgegaan dat de Nationale Ombudsman als externe voorziening niet ter discussie staat. Dit is tevens de reden waarom de zogenaamde vijfde variant niet in het raadsvoorstel is opgenomen. Deze variant heeft betrekking op een wijziging van de externe klachtenprocedure inhoudende het opzeggen van de Nationale Ombudsman en de transformatie van de interne klachtencommissie naar een externe ombudscommissie.

Transformatie huidige interne klachtencommissie naar externe ombudscommissie

Het klachtrecht is landelijk vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht en in de Gemeentewet. Hierin zijn ook enkele procesmatige aspecten opgenomen. Een ombudscommissie kan slechts per 1 januari van enig jaar door de raad worden ingesteld. Indien de raad hiertoe besluit, zendt hij het besluit tot instelling aan de Nationale Ombudsman vóór 1 juli van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de instelling ingaat (artikel 81p lid 2 van de Gemeentewet). Gelet op deze procedurele aspecten kan een externe ombudscommissie niet eerder dan op 1 januari 2010 worden ingesteld.

De voordelen:

- De reisafstand is minder groot. De ombudscommissie kan voor haar vergaderingen gebruik maken van een spreekkamer in het stadhuis. Burgers hoeven voor een eventuele hoorzitting dan ook niet meer naar de Nationale Ombudsman in Den Haag. Ook gevoelsmatig kan sprake zijn van een kleinere afstand, in die zin dat de drempel minder hoog is. De Nationale Ombudsman is een gezaghebbend instituut en kan voor sommigen bedreigend overkomen. Juist bij een klachtenprocedure zou dat niet het geval moeten zijn. Een ombudscommissie zou als werkvorm toegankelijker kunnen zijn. Overigens geldt dit niet voor iedereen. Veel klagers gaan juist graag naar de Nationale Ombudsman als externe instantie omdat die juist dat gezag uitstraalt en via de media bekendheid bij het publiek geniet.

De nadelen:

- Bij de keuze voor een externe ombudscommissie komt de vraag naar voren aan welke competenties de leden van een dergelijke instantie moet voldoen. Wij denken daarbij aan:

- Deskundigheid;
- Onpartijdigheid;
- Professionaliteit;
- Voldoende achtergrond, expertise op het gebied van openbaar bestuur, alsmede juridische kennis.

Er kan niet per definitie worden aangenomen dat de leden van de interne klachtencommissie ook geschikt zijn als lid van een externe ombudscommissie. De interne klachtencommissie is nimmer bij elkaar gekomen, derhalve kan het functioneren van deze commissie niet worden beoordeeld. In 2001 zijn de mogelijkheden tot het instellen van een externe ombudscommissie onderzocht. Ook toen was reeds een interne klachtencommissie ingesteld. Aangezien destijds geen geschikte kandidaten werden gevonden voor het instellen van een externe ombudscommissie, heeft uw raad vervolgens besloten om aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman. De optie om de interne klachtencommissie te transformeren naar een externe ombudscommissie is destijds in het geheel niet aan de orde geweest;

- Een externe ombudscommissie kan niet eerder dan per 1 januari 2010 worden opgericht. Indien de interne klachtencommissie zou worden getransformeerd naar een externe ombudscommissie, betekent dit dat de door ons college ongewenst geachte situatie van twee procesfasen in de interne klachtenprocedure tot aan deze datum wordt voortgezet.

Wij geven er thans geen voorkeur aan om de interne klachtencommissie te transformeren naar een externe ombudscommissie. Indien uw raad het wenselijk acht dat de externe klachtenvoorziening nader wordt bezien, dient onderzoek te worden verricht naar de verschillende mogelijkheden hiertoe. Eén van de mogelijkheden is bijvoorbeeld om aansluiting te zoeken bij een reeds bestaande (regionale) ombudscommissie. Een reeds bestaande ombudscommissie heeft als voordeel dat de leden beschikken over ervaring, expertise en professionaliteit ten aanzien van de behandeling van klachten. Tevens is de ondersteuning bij een bestaande commissie reeds geregeld.

Kosten Nationale Ombudsman

Wanneer een gemeente is aangesloten bij de Nationale Ombudsman wordt daarvoor een vast bedrag per inwoner per jaar betaald. Dit bedrag is vastgesteld in het Vergoedingenbesluit Wet Nationale

ombudsman 2006 op € 0,1434 per inwoner (prijsspeil 2007). Daarnaast betaalt de gemeente per aanhangig gemaakte ontvankelijke klacht een vast bedrag ad € 1.100,--. In 2007 zijn 11 klachten bij de Nationale Ombudsman ingediend.

Dat betekent de volgende kostenpost:

€ 0,1434 x 58.227 (aantal inwoners)	=	€ 8.349,75
11 klachten x € 1.100,--	=	€ 12.100,-- +

Totaal:		€ 20.449,75 over het jaar 2007


Conclusie


Gelet op het bovenstaande stellen wij uw raad voor in te stemmen met het onderhavige raadsvoorstel, zodat de interne klachtenprocedure kan worden gewijzigd. Indien uw raad het wenselijk acht dat de externe klachtenprocedure nader wordt bezien, zal hiertoe separaat een voorstel worden opgesteld, waarin de verschillende mogelijkheden van externe klachtenbehandeling uiteen worden gezet.

Wij hopen u hiermee naar genoegen te hebben geïnformeerd.

Den Helder, 9 september 2008.

Burgemeester en Wethouders voornoemd,


burgemeester
S. Hulman MSc


secretaris
H. Raasing

