



MEMORIE VAN ANTWOORD

Memorie van Antwoord m.b.t. gestelde vóórvragen ex. artikel 11 van de Verordening op de raadscommissie Beekdaelen 2020 van de raadsfractie **CDA** ten aanzien van het agendapunt **D2** ter behandeling in de raadscommissie van **28 april 2021**.

Vraag 1

De geschillencommissie Wnra, vastgelegd in de CAO Rijk, is bedoeld voor een geschil tussen werknemer en werkgever. De ombudsman/commissie, conform de gemeentewet, is bedoeld voor een ieder die een klacht tegen een bestuursorgaan wil indienen. Waarom worden die twee commissies samengevoegd ?

Antwoord:

Op grond van artikel 81p van de Gemeentewet en verder kan de gemeenteraad de behandeling van klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht opdragen aan een daartoe aan te wijzen gemeentelijke ombudscommissie. Er is hierbij voor gekozen om de geschillencommissie Wnra onder verwijzing naar artikel 4 van de Regeling Geschillencommissie als zodanig aan te wijzen. Dit omdat klachten indirect ook kunnen gaan over het functioneren van een ambtenaar dan wel een bestuurder en in die zin geschikt zijn om aan deze commissie voor te leggen. Hier is in de selectie-procedure ook rekening mee gehouden en op geselecteerd (de kandidaten beschikken dus zowel over kennis van en affiniteit met zowel personele aangelegenheden als het klachtrecht). Overigens wijkt dit niet af van gedachtegang achter de werkwijze die door verscheidene gemeenten wordt toegepast en waarbij de bezwaarschriftencommissie (waaronder vaak ook personele zaken) als ombudscommissie wordt aangewezen. Deze mogelijkheid heeft Beekdaelen echter niet omdat met de invoering van de informele aanpak en in het verlengde daarvan het ambtelijk horen, welke werkwijze in de praktijk overigens tot tevredenheid wordt toegepast, de bezwaarschriftencommissie is komen te vervallen.

Verder is het zo dat ook los van het bepaalde in artikel 4 van de Regeling Geschillencommissie deze commissie als gemeentelijke ombudscommissie kan functioneren. In feite zijn er dan dus twee commissies (geschillencommissie Wnra en gemeentelijke ombudscommissie) die uit dezelfde samenstelling bestaat (dit overeenkomstig de werkwijze waarbij een bezwaarschriftencommissie als ombudscommissie fungeert). Om praktische redenen is thans voor de nu voorliggende constructie gekozen waarbij de geschillencommissie Wnra tevens is aangewezen als ombudscommissie.

Vraag 2

Wat is het verschil tussen het klachtbegrip van de Nationale ombudsman en de gemeente Beekdaelen?

Antwoord:

De gemeente Beekdaelen maakt een onderscheiding maken tussen klachten, meldingen openbare ruimte en overige uitingen van ongenoegen (net zoals alle andere gemeenten en overige overheidsorganisaties dat trouwens ook doen).

Klachten hebben betrekking op een gedraging, meldingen gaan over de openbare ruimte en overige uitingen van ongenoegen zijn divers (niet zijnde bezwaarschriften, want hiervoor geldt een aparte procedure).

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat zowel bij klachten als bij meldingen als bij overige uitingen van ongenoegen door de gemeente Beekdaelen invulling wordt gegeven aan de informele aanpak met persoonlijk contact en het primaat bij de oplossing. Het enige verschil is dat bij de afdoening van klachten de weg naar de Nationale Ombudsman/de gemeentelijke ombudscommissie openstaat en bij de afdoening van meldingen en overige uitingen van ongenoegen niet.

Hierdoor doet de gemeente Beekdaelen meer dan een formele klachtenbehandeling in strikte zin voorschrijft, namelijk ook indien er sprake is van een melding of een overige uiting van ongenoegen. Dit is ook eerder als zodanig met de medewerkers van de Nationale Ombudsman gecommuniceerd en deze hebben hier begripvol kennis van genomen en bevestigd dat dit aansluit bij de aanpak van prettig contact met de overheid, welke aanpak door de Nationale Ombudsman wordt gestimuleerd.

De Nationale Ombudsman merkt meldingen openbare ruimte en overige uitingen van ongenoegen ook aan als een klacht. De Nationale Ombudsman stuurt deze zaken dan opnieuw door naar de gemeente met het verzoek om de behandeling daarvan over te nemen. Dit voegt inhoudelijk niets toe en is bovendien erg formeel en onnodig juridiserend.

Vraag 3

De AWB geeft aan dat een ieder het recht heeft een klacht in te dienen tegen een bestuursorgaan. Wat valt in de gemeente Beekdaelen onder de definitie klacht ?

Antwoord:

Zoals uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht alsmede de Richtlijn klachtbehandeling gemeente Beekdaelen volgt moet een klacht betrekking hebben op een gedraging. Het gaat dan om onheus gedrag of een onheuse bejegening.

Meldingen hebben betrekking op de openbare ruimte (dit betreft de zogenaamde Fixi meldingen). Bij de overige uitingen van ongenoegen, niet zijnde bezwaarschriften, gaat dan om andersoortige communicatiestoornissen, het niet tijdig beantwoorden van brieven, het niet tijdig terugbellen en wat dies meer zij.

Alleen klachten die betrekking hebben op een gedraging vallen onder het klachtbegrip zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Richtlijn klachtbehandeling gemeente Beekdaelen.

Vraag 4

Kan ook een klacht ingediend anders dan over een gedraging?

Antwoord:

Zoals uit het antwoord op vraag 3 volgt kan alleen een klacht in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht alsmede de Richtlijn klachtbehandeling worden ingediend indien deze betrekking heeft op een gedraging.

Vraag 5

Kan door en burger een klacht ingediend worden over een dienstverlening of het nalaten daarvan?

Antwoord:

Zoals bij vraag 3 en 4 gezegd dient een klacht betrekking te hebben op een gedraging.

Als een burger ontevreden is over de dienstverlening en hierover reclameert dan betreft dit een overige uiting van ongenoegen. Alsdan wordt in het kader van de informele aanpak eveneens persoonlijk contact opgenomen met betrokkene en in gezamenlijk overleg gezocht naar een passende oplossing. Enig verschil met een klacht is, zoals eerder vermeld, dat tegen de afdoening daarvan niet de weg openstaat naar de Nationale Ombudsman/de gemeentelijke ombudscommissie.

Vraag 6

Worden door burgers ingediende klachten steeds als klacht in behandeling genomen?

Antwoord:

Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging dan wordt deze vanzelfsprekend als zodanig in behandeling genomen.

Als er geen sprake is van een gedraging dan is er sprake van een melding openbare ruimte of van een overige uiting van ongenoegen met de daarbij behorende wijze van behandeling (informeel overleg met persoonlijk contact en primaat bij de oplossing).

Vraag 7

Wanneer wordt een klacht omgezet naar melding? Hoe wordt die omgezette klacht naar melding geregistreerd?

Antwoord:

Een klacht wordt niet omgezet naar een melding.

Er is dus of sprake van een klacht, of van een melding of van een andere uiting van ongenoegen.

Alle gevallen worden overigens als zodanig geregistreerd.

Vraag 8

Kan een melding als klacht:

- a) bij de huidige Nationale Ombudsman worden ingediend ;
- b) bij de nieuwe gemeentelijke ombudscommissie worden ingediend?

Antwoord:

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de Richtlijn klachtbehandeling gemeente Beekdaelen kan een melding openbare ruimte niet aan de Nationale Ombudsman of de gemeentelijke ombudscommissie worden voorgelegd. Dit geldt zoals eerder vermeld voor alle gemeenten en andere overheidsinstanties.

Het gegeven dat de Nationale Ombudsman een melding openbare ruimte wel aanmerkt als een klacht doet hier verder niets aan af. Het enige dat de Nationale Ombudsman dan namelijk doet is deze zaken opnieuw doorsturen naar de gemeente met het verzoek om de behandeling daarvan over te nemen. Dit voegt inhoudelijk niets toe en is bovendien erg formeel en onnodig juridiserend, reden waarom dit dus niet bij de gemeentelijke ombudscommissie kan worden ingediend.

Vraag 9

Door wie wordt een melding in behandeling genomen en hoe wordt die verder afgehandeld?

Antwoord:

Bij klachten in eerste aanleg ligt de lead bij AJZ (klachtbehandelaar), meldingen openbare ruimte worden door de vakafdeling zelf worden afgedaan, andere uitingen van ongenoegen door de vakafdeling in samenspraak met AJZ (klachtbehandelaar) en bij klachten in tweede lijn fungeert de juridisch controller als klachtencoördinator en contactpersoon voor (nu nog) de Nationale Ombudsman (en later van de mogelijke externe Ombudscommissie). Dit volgt ook uit de Richtlijn klachtbehandeling gemeente Beekdaelen.