MEMORIE VAN ANTWOORD

Memorie van Antwoord m.b.t. gestelde vóórvragen ex. artikel 10 van de Verordening op de raadscommissie Beekdaelen 2020 van de raadsfractie Beekdaelen Lokaal ten aanzien van het agendapunt B3 (voorstel inzake verordening Gemeentelijke Ombudscommissie) ter behandeling in de raadscommissie van 21 september**.**

Het bestaan van de mogelijkheid tot behandeling van klachten via de nationale ombudsman is zeer slecht bekend bij de burgers en bedrijven. Dat zal zeker een reden zijn dat er maar 1-2 klachten/jaar behandeld worden in de laatste twee jaar. Het aantal klachten dat via een klachtencommissie werd behandeld was in de voormalige drie gemeenten aanzienlijk hoger. Is het daarom niet aan te bevelen om die klachtenprocedure via nationale ombudsman veel beter bekend te maken?

Het argument kosten is gezien de lage bedragen per jaar zo wie zo van ondergeschikt belang; drie zaken in twee jaar kosten met gemeentelijke ombudscie (220+175+175)/3= € 855/ jaar, zodat een breakevenpunt ligt bij 8000/855 = 9 zaken per jaar. Als de procedure veel beter bekend zou zijn kan dit aantal makkelijk gehaald worden, waardoor het kostenvoordeel zeer beperkt is.

In Zuid-Limburg hebben Stein en Kerkrade een lokale ombudscie, zij willen Beekdaelen er niet bij hebben, (waarom niet?), zodat Beekdaelen het alleen moet regelen.

Is het niet verstandig om in een lokale ombudscie zowel ambtenaren als niet ambtenaren te hebben? Verder lijkt het onverstandig om ambtenaren uit de subregio daarin te benoemen, i.c. Parkstad, omdat er te veel ons kent ons gehalte ontstaat.

1. Kan er veel meer bekendheid komen met de klachtenafhandeling via een nationale ombudsman?

   Antwoord: Het is wellicht goed om op te merken dat de Nationale Ombudsman dient als tweedelijns klachtenvoorziening en dus pas in beeld komt als de eerstelijns klachtbehandeling niet naar tevredenheid is afgehandeld. Overigens wordt dat in voorkomende gevallen ook aangegeven, terwijl ook op de website van de gemeente Beekdaelen informatie staat over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend en vervolgens wordt afgehandeld.
   Ook voor het overige mag de Nationale Ombudsman als bekend worden verondersteld, dit is een landelijk begrip en de Nationale Ombudsman komt geregeld in de publiciteit of zoekt deze op.

2. Waarom zijn er maar 3 klachten behandeld in 2019+2020?

Antwoord: Waarschijnlijk komt dit omdat er niet altijd een onderscheid wordt gemaakt tussen klachten, meldingen (openbare ruimte) en overige uitingen van ongenoegen. Klachten hebben betrekking op een gedraging (onheus gedrag of onheuse bejegening), terwijl het bij meldingen (openbare ruimte) en andere uitingen van ongenoegen gaat om andersoortige communicatie-stoornissen of ontevredenheid over de afdoening van een bepaalde aangelegenheid.
Het aantal van 3 klachten heeft dus alleen betrekking op klachten in de zin van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (gericht tegen gedragingen) en niet op de andersoortige uitingen van ongenoegen. Overigens komt dit aantal overeen met de situatie van de drie oude gemeenten Onderbanken, Nuth en Schinnen, waar jaarlijks nauwelijks en soms zelfs geen officiële klachten werden ingediend. Het gegeven dat de voormalige gemeenten Onderbanken en Nuth waren aangesloten bij de Nationale Ombudsman en de voormalige gemeente Schinnen beschikte over een eigen ombudscommissie (zijnde de toenmalige bezwaarschriftencommissie) heeft in deze niet tot een verschil geleid.

3. Het kostenvoordeel is zeer beperkt en we kunnen toch nog een jaar wachten en zien of de nationale ombudsman zijn werk goed kan doen, daar is veel meer ervaring en een bredere visie dan in een lokale commissie waardoor kwaliteit toeneemt?

Antwoord: Het voordeel van een gemeentelijke ombudscommissie is dat hiermee tegen betrekkelijk geringe kosten een beroep op expertise van kundige buitenstaanders kan worden gedaan, een collegiale oordeelsvorming de kans op misslagen verkleint en de continuïteit gemakkelijker is gewaarborgd. Naast de lagere kosten (de gemeentelijke ombudscommissie kost met € 800,00 per jaar 10% van de Nationale Omudsman, zijnde € 8.000,00 per jaar) staat een gemeentelijke ombudscommissie dichter bij de burger en zijn de lijnen naar zowel de burger als de organisatie korter. Hierdoor kunnen verbetervoorstellen snel geïmplementeerd worden en kan ook voor het overige minder strak en informeler dan de Nationale Ombudsman worden gehandeld.

4. Welke selectiecriteria heeft men gehanteerd om te komen tot het voorstel van deze drie mensen?

Antwoord: Er is gezocht naar kandidaten met een wetenschappelijke, juridische of bestuurskundige achtergrond die kennis en ervaring hebben aangaande de van toepassing zijnde vraagstukken. Bewust is hierbij gekeken naar een brede achtergrond en ervaring, ook voor klachtbehandeling.

5. Was de aanmelding openbaar, of zijn deze genoemde personen actief benaderd?

Antwoord: De aanmelding is openbaar geweest middels een advertentie en de betreffende personen zijn dus niet actief benaderd.

6. Hoeveel mensen hebben gereageerd om lid te kunnen worden van lokale ombudscie?

Antwoord: Er hebben in totaal 6 mensen gereageerd op de hiervoor genoemde advertentie.

7. Hoeveel waren ambtenaar en hoeveel niet ambtenaar?

Antwoord: 4 kandidaten hebben een ambtelijke achtergrond en 2 kandidaten in geen of mindere mate.

8. Is het niet verstandig om een gemengde ombudscie te maken omdat conflicten tussen burgers, bedrijven en overheid niet louter door ambtenaren moeten worden beoordeeld?

Antwoord: De organisatie van de Nationale Ombudsman bestaat uit 170 medewerkers, waaronder een groot aantal klachtbehandelaars en daarnaast onderzoekers en staf. Leden van regionale of lokale ombudscommissies zijn ook (bijna) altijd mensen met een wetenschappelijke, juridisch of een bestuurskundige / bestuurlijke achtergrond, al dan niet in combinatie met het lidmaatschap van een externe bezwaarschriftencommissie. Dit is ook logisch, want zonder kennis van en ervaring met het klachtrecht is een goede klachtbehandeling en -afdoening niet goed mogelijk.
Voor de goede orde wordt hierbij nog opgemerkt dat de mogelijkheid van samenwerking met de gemeenten Stein en Kerkrade eerder is onderzocht. Dit is echter niet mogelijk gebleken. Voor de gemeente Kerkrade geldt dat de gemeentelijke ombudscommissie tevens fungeert als externe bezwaarschriftencommissie met als gevolg dat deze commissie geen ruimte zag voor extra zaken en werkzaamheden. In de gemeentelijke ombudscommissie van de gemeente Stein heeft een medewerker van de gemeente Beekdaelen zitting met als gevolg dat de onafhankelijkheid niet kon worden gewaarborgd.

9. Is de onafhankelijkheid van de drie voorgestelde mensen gewaarborgd en staan ze niet te dicht bij de ambtenaren van Beekdaelen?

Antwoord: De voorgestelde personen zijn geen van allen woonachtig in de gemeente Beekdaelen en zijn ook niet werkzaam of werkzaam geweest voor de gemeente Beekdaelen of haar rechtsvoorgangers. Ook voor het overige hebben zij geen connecties met ambtenaren van de gemeente Beekdaelen.

10. Waarom is in de selectie niet gebruik gemaakt van een kleine delegatie van de raad?

Antwoord: Hier is om praktische redenen en omwille van efficiency niet voor gekozen.

11. Kunnen we nog een jaar wachten met het instellen van een lokale ombudscie en de zaak beter evalueren?

Antwoord: De praktijk heeft geleerd dat de Nationale Ombudsman eerst en vooral zaken doorstuurt naar de gemeente met het verzoek om de behandeling daarvan over te nemen. In het enkele geval dat de Nationale Ombudsman overgaat tot een zogenaamde interventie is deze behoorlijk strak en formeel, ook voor de klager. Bovendien verklaart de Nationale Ombudsman zich lang niet altijd bevoegd en dan zijn deze zaken niet bekend bij de gemeente en kunnen ze dus ook niet worden opgepakt, dit in tegenstelling tot de situatie waarbij dit soort zaken wel rechtstreeks bij de gemeente worden gemeld.
Tevens sluit het instellen van een gemeentelijke ombudscommissie aan bij het visiedocument van de gemeente Beekdaelen, waarin staat dat we willen werken vanuit een houding van “regels en moeten” naar “regelen en ontmoeten”. Het is dan de bedoeling dat partijen hierbij actief worden benaderd vanuit een open en een onpartijdige houding met als doel om in gezamenlijk overleg tot een minnelijke oplossing te komen. Hierbij worden zaken niet onnodig gejuridiseerd en ligt het primaat bij de oplossing waarbij er ruimte is voor maatwerk. In tegenstelling tot de werkwijze van de Nationale Ombudsman wordt hieraan middels een gemeentelijke ombuds-commissie zo veel mogelijk voldaan.