

OPLEGNOTITIE

zaaknummer: 422368
afdelingsnaam: B&O/Leef-en Vestigingsklimaat
steller: Michael van Riet Paap
onderwerp: Oplegnotitie klachtenprocedure Hilversum

Inleiding

In de commissie Economie en Bestuur van 17 januari 2018 kwamen twee voorstellen over klachten aan de orde: Intrekken verordening klachtenprocedure 2006 en Werkafspraken klachtbehandeling Hilversum. Het intrekken van de verordening uit 2006 behoeft een raadsbesluit, de werkafspraken zijn een collegebevoegdheid en lagen voor ter advisering aan het college door de commissie. Het college is in de commissie gevraagd voor de raadsbehandeling van het intrekkingvoorstel nog een aantal inhoudelijke vragen van de klachtenprocedure toe te lichten. Deze oplegnotitie is daarvan de uitwerking. Vragen die aan de orde kwamen:

- Hoe is de juridische borging van de klachtprocedure geregeld in de nieuwe situatie?
- Waar meldt een burger zich met een klacht en hoe gaat de gemeente intern en extern met de klacht om?
- Hoe zijn klachten rond het sociaal domein in Hilversum geregeld?
- Wat zijn de mogelijkheden rond een lokale of regionale ombudsman?

Juridische borging klachtenprocedure

Met het intrekken van de verouderde klachtenverordening uit 2006 is de juridische borging van de klachtenprocedure in Hilversum zorgvuldig geregeld. In de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9) staat de wettelijke klachtenprocedure beschreven. Aanvullende wetgeving voor interne klachtbehandeling door een lager bestuursorgaan staat niet voorgeschreven. De door het college vastgestelde werkafspraken geven concrete invulling aan de stappen die in de wet staan omschreven. Naast Hilversum zijn er talloze voorbeelden van gemeenten die haar eigen klachtenverordening hebben vervangen door werkafspraken.

Vindbaarheid en communicatie

De meeste klachten komen via de website van de gemeente binnen. Ook telefonisch of per brief is een mogelijkheid. Op de website is een pagina over klachten ingericht. Deze is goed vindbaar via de zoekfunctie van de site of via zoekmachines. Door middel van een klachtenknop opent zich direct het digitale klachtenformulier. Ook staan de contactgegevens van de klachtencoördinator vermeld, die inwoners kan helpen met het indienen van een klacht.

Iedere binnenkomende klacht komt op het bureau van de klachtcoördinator terecht. De klachtcoördinator beoordeelt de klacht, bevestigt deze richting de indiener en stuurt deze digitaal naar de verantwoordelijk klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar neemt binnen 48 contact op met de klager, hetzij telefonisch, hetzij per mail. Het proces wordt gemonitord, gerapporteerd en zo nodig bijgestuurd door de klachtencoördinator.

Klachten die vallen binnen het sociaal domein worden opgepakt door een aangewezen klachtenspecialist op het Sociaal Plein. De Nationale Ombudsman heeft specifiek voor klachten over zorg een apart meldpunt ingericht.

Ombudsman: nationaal of lokaal?

Een inwoner van Hilversum heeft altijd de mogelijkheid de gang naar de Nationale Ombudsman te maken zodra zijn of haar klacht niet is opgelost door de gemeente. De Nationale Ombudsman kan in dat geval een onderzoek instellen. In 2017 heeft geen onderzoek van dergelijke aard in Hilversum plaatsgevonden. Wel zijn vorig jaar 60 andersoortige meldingen ontvangen door de Nationale Ombudsman over de gemeente Hilversum. Daarvan zijn 57 reeds afgehandeld door ofwel informatie te geven, dan wel naar de gemeente door te verwijzen. De bijdrage aan de Nationale Ombudsman vanuit Hilversum is iets meer dan één euro per inwoner.

In de commissie kwam het hebben van een lokaal of regionaal extern klachtorgaan ter sprake, bijvoorbeeld in de vorm van een lokale ombudsman. Een lokale of regionale ombudsman instellen zou betekenen dat de samenwerking met de Nationale Ombudsman wordt beëindigd. Het externe klachtrecht kan immers maar bij één instituut belegd worden.

In Hilversum is gekozen voor een samenwerking met de Nationale Ombudsman vanwege haar professionaliteit, het vertrouwen van burgers in het instituut en de onafhankelijke adviserende rol naar zowel klager als beklaagde. Deze verworvenheden zouden bij de instelling van een lokale of regionale ombudsman opnieuw moeten worden verkregen. Er zijn recente voorbeelden van gemeenten die de ombudsfunctie lokaal belegden, maar uiteindelijk toch terug gingen naar de Nationale Ombudsman. Vanwege de genoemde jaarlijkse afdracht aan de Nationale Ombudsman is er geen financieel argument om de lokale ombudsman niet te onderzoeken.

In de commissie meldde het college dat een bezoek van de Nationale Ombudsman, Reinier van Zutphen, wordt gepland. Het hebben van een lokaal of regionaal extern klachtorgaan kan daarin één van de onderwerpen van gesprek zijn.

Aan de slag met de werkafspraken

Het intrekken van de verordening uit 2006 is het officiële startsein voor de werkafspraken. De afgelopen maanden zijn gebruikt om de ambtelijke organisatie nog eens van deze afspraken te doordringen. Op intranet is alle informatie over klachten daarnaast goed vindbaar. Via kwartaalcijfers wordt de raad, het college en de directie gekend in de aantallen, soorten, afhandelings tijden en verdeling van klachten over de afdelingen. De eerste rapportage, met onder andere de cijfers van 2017 over bezwaren en klachten, wordt in februari opgeleverd.

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

D. Emmer

P.I. Broertjes