Schriftelijke vragen

ex artikel 40 van het Reglement van Orde gemeenteraad Twenterand, gericht aan het college c.q. de burgemeester.

Fractie: GBT

Onderwerp: klachtenbehandeling inwoners

Datum: vrijdag 27 juli 2018

Beantwoording: schriftelijk

Vraag 1a
De Nationale / Overijsselse Ombudsman schrijft over 'Klaagschrift ontvangen':
Ontvangst schriftelijk bevestigen binnen 2 weken:
- de datum van ontvangst
- de behandelingswijze
- de behandelingsduur
- of een klachtadviesprocedure wordt gevolgd
Heeft u aan die termijn met de vier bovengenoemde handelingen voldaan? Verzoek om toelichting. Ook aangeven in welke termijn wel schriftelijk is bevestigd.

Antwoord
De klacht is op 16 mei 2018 ontvangen. Er is geen ontvangstbevestiging gestuurd met een beschrijving van de behandelingswijze en behandelingsduur. De klacht is direct na ontvangst door de klachtencoördinator besproken met de manager Ruimte. Afgesproken is dat zo snel mogelijk een gesprek met de klager zou volgen. Door de ziekte en het overlijden van zijn moeder was de klachtencoördinator langere tijd afwezig en heeft de administratieve afhandeling van de klacht niet (snel genoeg) een vervolg gekregen. Bij brief van 3 juli 2018 is de klager door een collega van de klachtencoördinator uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 juli 2018 om 16.00 uur in het gemeentehuis. Tijdens deze hoorzitting heeft de klachtencoordinator zijn excuses aangeboden voor de gang van zaken.

Vraag 1b
Op 16 mei 2018 heeft u de klachtbrief ontvangen. Wanneer heeft u klagers een uitnodiging voor de hoorzitting toegezonden? En is dit binnen de gestelde termijn, zoals omschreven door de Ombudsman.

Antwoord
De klager is bij brief van 3 juli 2018 uitgenodigd voor de hoorzitting. Dat is niet binnen de termijn van twee weken die de Nationale Ombudsman hanteert.

Vraag 2
Bent met ons van mening dat onze inwoners communiceren en afspraken maken met de organisatie gemeente Twenterand en niet met personen die er werkzaam zijn?

Antwoord
Daar zijn we het mee eens, maar het blijft wel mensenwerk.

Vraag 3
In artikel 9:7 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht is het volgende te lezen:
De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
We hebben begrepen dat de hoorzitting op 17 juli 2018 is voorgezeten door een voorzitter, zijnde de hoogste ambtenaar van de gemeente Twenterand. De voorzitter is betrokken geweest bij (het proces van) de beslissingen waarop de klacht betrekking heeft. Dit is in strijd met genoemde artikel. De slager keurt hier zijn eigen vlees. Of ziet u dit anders ?

Antwoord
De gemeenteraad heeft in september 2001 de Regeling interne klachtenbehandeling vastgesteld. Deze regeling is op 13 september 2001 in werking getreden. Artikel 4 luidt als volgt:

Artikel 4. Klachtbehandeling en klachtafdoening
1. het secretariaat van de interne klachtenbehandeling wordt door de medewerker bestuurlijke en juridische zaken van de afdeling Bestuursondersteuning vervult,
2. betreft de klacht een gedraging van de raad, dan hoort een collegelid (van geval tot geval door het college aan te wijzen, niet zijnde de portefeuillehouder),
3. betreft de klacht het college, dan dezelfde wijze als bij de raad,
4. betreft de klacht de gemeentesecretaris, dan hoort de portefeuillehouder P&O,
5. betreft de klacht een medewerker van een sector, dan hoort het sectorhoofd;
6. **in geval van persoonlijke betrokkenheid van het sectorhoofd, hoort de gemeentesecretaris.**
7. in alle gevallen maakt het secretariaat verslag en stelt in overleg met hoorders het advies op dat naar het desbetreffende bestuursorgaan gaat. Het uiteindelijke oordeel over de klacht wordt door het orgaan dat het aangaat gegeven. De desbetreffende sector draagt na de besluitvorming zorg voor de administratieve afdoening.

De klachtencoordinator is onafhankelijk en stelt na de hoorzitting een advies op voor het college. Het college geeft een oordeel over de klacht. De klager ontvangt hierover een brief. Wanneer de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht kan hij contact opnemen met De Overijsselse Ombudsman. Dat gebeurt ongeveer 2-3 keer per jaar.
Aangezien in dit geval de klacht ook tegen de manager Ruimte is gericht, heeft de gemeentesecretaris op grond van artikel 4 lid 6 van de regeling de klager gehoord. De gemeentesecretaris was niet bij beslissingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken. De desbetreffende brieven aan de klager zijn in mandaat getekend door de manager Ruimte of de desbetreffende medewerkers.
Tijdens de hoorzitting heeft de gemeentesecretaris als voorzitter expliciet aan de klager de gelegenheid geboden om alles naar voren te brengen dat hij van belang acht.

Vraag 4
Om te voldoen aan de 'Klachtbehandeling door een bestuursorgaan' uit de Algemene wet bestuursrecht en de opvattingen van de Nationale Ombudsman, waarbij onze inwoners voorop staan, achten wij het noodzakelijk om een onafhankelijke voorzitter aan te stellen. Deze voorzitter heeft geen betrokkenheid met de bedrijfsvoering van de gemeente Twenterand. Doel: een zo eerlijk mogelijk en onafhankelijke klachtenregeling, waarbij elke schijn van onderlinge belangen vermeden wordt.
Hoe kijkt u daar tegen aan? En bent u bereid hier aanvulling aan te geven?

Antwoord
Er is geen verschil van opvatting over het feit dat onze inwoners centraal staan. De klacht is overeenkomstig de genoemde Regeling interne klachtenbehandeling behandeld.
Blijkbaar wekt het voorzitterschap van de gemeentesecretaris de indruk dat hij als hoogste baas van de betrokken medewerkers de klager(s) niet onafhankelijk hoort c.q. bij de klacht betrokken is. Zoals de Regeling interne klachtenbehandeling op dit moment luidt, hoort in geval van persoonlijke betrokkenheid van een manager (de regeling spreekt nog van sectorhoofd) de gemeentesecretaris.
In de afgelopen jaren was het aantal hoorzitting zeer beperkt, omdat de meeste klachten in overleg met de klager(s) naar tevredenheid worden opgelost. Via onze jaarverslagen hebben wij u daar over geïnformeerd.
Sinds 2008 is dit de eerste keer dat de gemeentesecretaris de hoorzitting voorzat. Wij zien derhalve op dit moment geen aanleiding om een onafhankelijke voorzitter aan te stellen.