

Bezoekadres:
Amerikaplein 1
6269 DA Margraten

Servicepunt:
Breusterhof 2
6245 EL Eijsden

Postadres:
Postbus 10
6269 ZG Margraten

tel.: 14043

of: +31 (0)43 458 8488

fax: +31 (0)43 458 8400

info@eijsden-margraten.nl

www.eijsden-margraten.nl

IBAN BNG:

NL46BNGH0285148680

BIC: BNGHNL2C

Eijsden-Margraten: 8 november 2023

Onderwerp: gemeentelijke ombudsfunctie bij klachtbehandeling

Geachte leden van de raad,

Een onafhankelijke gemeentelijke ombudsfunctie die grieven, zorgen en bezwaren van inwoners behandelt en bemiddelt. Dat was één van de 5 aanbevelingen van Necker van Naem.

Zoals toegezegd n.a.v. onze verkenningssessie van 10 januari jl. zijn wij nagegaan of onze gemeentelijke klachtbehandeling aan de aanbeveling voldoet.

Met tevredenheid stellen wij vast dat onze werkwijze bij klachtafhandeling in lijn is met de aanbeveling en bijdraagt aan herstel van vertrouwen. Dat lichten wij hieronder toe.

Aandacht en begrip

Iemand die een klacht indient zit meestal met een naar gevoel over hoe een ambtenaar zich jegens hem/haar heeft gedragen, voelt zich onbehoorlijk behandeld, niet gehoord, of niet serieus genomen. Meestal is de ambtenaar zich daarvan niet bewust. Een ambtenaar kan dan ook flink schrikken van een klacht en zich daardoor aangevallen voelen.

Bij klachtbehandeling willen wij voorkomen dat klager en beklagde met hun standpunten tegenover elkaar komen te staan. We zoeken juist toenadering en een oplossing. Een gesprek kan de lucht klaren. Dan voelt de klager zich alsnog serieus genomen en leidt het tot onderling begrip.

Meestal informele afhandeling

Wij streven daarom naar een informele oplossingsgerichte afhandeling van klachten. Als naar tevredenheid van de klager aan de klacht wordt tegemoet gekomen, dan hoeft een bestuursorgaan een klacht niet formeel te beoordelen (9:5 Awb).

De afgelopen drie jaar ontvingen wij 42 klachten. Slechts één daarvan hebben wij formeel moeten beoordelen. Twee daarvan zijn niet in behandeling genomen wegens onvoldoende gewicht van de gedraging (9:8 lid 2 Awb). Bij 39 klachten lukte het met een gesprek om naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet te komen.

Hoe hebben wij het proces ingericht

Na ontvangst van een klacht neemt een klachtencoördinator, lid van het team algemeen juridische zaken, z.s.m. contact op met betrokkenen. Als de klager daarvoor open staat



Bijlage(n) : Geen

Documentkenmerk(en) :



Uw kenmerk :

Pagina : 1 van 3

Ons kenmerk : Z/23/183216/650212



.banholt
.bemelen
.cadier en keer
.eckelrade
.eijsden
.gronsveld
.margraten
.mariadorp
.mesch
.mheer
.noorbeek
.oost-maarland
.rijckholt
.scheulder
.st. geertruid

BLOESEM VAN HET ZUIDEN

volgt er een bemiddelingsgesprek. Tijdens het gesprek probeert een bemiddelaar, meestal het afdelingshoofd van de beklaagde, tot een oplossing te komen.

Positief effect

Een gesprek helpt verdere juridisering van een klacht te voorkomen. Het houdt ons een spiegel voor. Hoe een gedraging is over gekomen en welk effect dit heeft. Het biedt ons de kans om het vertrouwen te herstellen en de inwoner verder op weg te helpen. Verbeterpunten proberen we direct door te voeren. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om gedragsverandering, verbeterde communicatie, of aanpassing in werkprocessen.

Formele beoordeling bij uitzondering: als het echt niet anders kan

Lukt het niet om met een gesprek tot een oplossing te komen, dan bekijkt de klachtencoördinator of er een uitzondering op de behandelplicht is (9:8 Awb). Zo niet, dan zijn wij verplicht om de klacht formeel te beoordelen. De formele procedure is voor ons dus een uitzondering. De afgelopen drie jaar hebben wij slechts één klacht formeel moeten beoordelen. En ook dit jaar ziet het ernaar uit dat formele beoordeling van een klacht niet nodig is.

Hoe ziet de formele procedure er uit

Formele beoordeling van een klacht dient te geschieden conform de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Awb.

De beklaagde en de klager dienen in de gelegenheid te worden gesteld om te worden gehoord (9:10 Awb). Alleen in de uitzonderingsgevallen mag hiervan worden afgezien.

Voor het horen en het adviseren over klachten kan een persoon, of commissie worden aangewezen (9:14 Awb). In het Klachtenreglement college en burgemeester Eijsden-Margraten 2019 zijn hiertoe verschillende personen als klachtbehandelaar aangewezen. De concerncontroller voor klachten over een ambtenaar, de adjunct-directeur voor klachten over de concerncontroller, de burgemeester voor klachten over de adjunct-directeur, gemeentesecretaris of een wethouder en de loco-burgemeester voor klachten over de burgemeester.

De klachtbehandelaar stelt een rapport van bevindingen op en eventuele aanbevelingen (9:15 Awb). Op basis daarvan beoordeelt het bestuursorgaan de klacht.

De klager ontvangt een afdoeningsbrief van het bestuursorgaan met de bevindingen van het onderzoek, het oordeel en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden (9:12 Awb).

Het kan zijn dat de klager dan alsnog tevreden is over de afdoening van de klacht. Als dat niet zo is, dan kan de klager een verzoekschrift indienen bij een andere instantie dan de organisatie waarover geklaagd wordt (extern klachtrecht). Voor het extern klachtrecht is onze gemeente aangesloten bij de Nationale ombudsman.

In het ene geval van de afgelopen drie jaar waarin een klacht volgens de formele procedure is beoordeeld, heeft de klager daarna geen verzoekschrift ingediend bij de Nationale ombudsman.



.banholt
.bemelen
.cadier en keer
.eckelrade
.eijsden
.gronsveld
.margraten
.mariadorp
.mesch
.mheer
.noorbeek
.oost-maarland
.rijckholt
.scheulder
.st. geertruid

BLOESEM VAN HET ZUIDEN

Jaarverslagen

Zowel de informele als de formele klachten dienen in een jaarverslag te worden gepubliceerd (9:12a Awb). Op de gemeentelijke website staan de jaarverslagen van de afgelopen drie jaar. Daaruit komt naar voren dat een toenemend wantrouwen van burgers jegens de overheid ook haar weerslag heeft op gemeentelijk niveau. Een algemeen verbeterpunt dat naar voren komt is: verwachtingsmanagement. Blijven communiceren. Juist als er nog geen antwoord of oplossing is. In 39 van de 42 gevallen vond de klager een begripvol en oplossingsgericht gesprek ter behandeling van de klacht voldoende.

Tot slot

De snel veranderende ontwikkelingen die elkaar in hoog tempo opvolgen vragen om een overheid die wendbaar en veerkrachtig is. Dat vereist een continu lerende organisatie die open staat voor kritiek, leert van klachten en er vervolgens naar gaat handelen. De onafhankelijke en oplossingsgericht ombudsfunctie levert hiervoor solide bouwstenen.

Gezien het positieve effect zetten wij deze werkwijze in lijn met de aanbeveling voort.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Eijsden-Margraten,
De gemeentesecretaris, De burgemeester,



Drs. M.A.G. Gerits



Mr. A.P. Krijnen