

Evaluatie klachtencommissie

Informatie

Over 2017 is geen jaarverslag opgesteld. Mede als gevolg van personele omstandigheden bij het secretariaat, is daar geen invulling aan gegeven. Uit de registratie over 2017 blijkt het volgende:

- 38 ingediende klachten, waarvan 25 informeel opgelost
- 6 klachten via de commissie gegrond verklaard (alle 6 ingediend door dezelfde indiener)
- 7 klachten via de commissie ongegrond verklaard (van 6 verschillende indieners)

De Zeeuwse Ombudsman¹ heeft in 2017 in totaal 6 klachten vanuit Veere behandeld, waarvan 4 van Porthos. De rapportage van de Zeeuwse Ombudsman bevat geen bijzonderheden voor de gemeente Veere.

Naast de bovengenoemde informatie, is er onderzoek gedaan door dossiers te bestuderen en gesprekken te voeren met betreffende ambtenaren, de burgemeester en de voorzitter van de commissie bezwaarschriften/klachtencommissie. Dit resulteerde in de volgende bevindingen waarna vervolgens de gewenste situatie is beschreven. Tenslotte worden de aanbevelingen opgesomd.

Bevindingen

- Huidige knelpunten
 - De Verordening op de afhandeling van klachten dateert uit 2011 en is aan een update toe.
 - Klachten worden niet altijd volgens regels van de verordening afgehandeld. Een actieve rol van de klachtencoördinator is gewenst.
 - Klachtbehandeling (gedragingen van bestuurders en personeel) gaat primair over de dienstverlening van de gemeente. Voorkomen moet worden dat een klacht in het juridische getrokken wordt. Het oplossen en leren van klachten moet centraal staan.
 - In Veere is de klachtenafhandeling uiteindelijk ook aan de commissie voor de bezwaarschriften gebonden. Daarmee is de kans op juridisering meer aanwezig. Dit is ongewenst. De landelijke trend is overigens ook om de afhandeling van klachten 'op zichzelf' te zien en los te koppelen van bezwaarschriften.
 - Steeds meer gemeenten behandelen klachten informeel en daarna formeel waarbij *het oplossen* van klachten centraal staat.
- Gewenst
 - Interne klachtenafhandeling waarbij de klacht eerst informeel² (gesprek/oplossen) wordt behandeld en indien nodig, daarna nog formeel (met hoorzitting door de klachtencoördinator).

¹ De Zeeuwse Ombudsman heeft in mei 2018 het jaarverslag aangeboden. Dit verslag is overigens nog niet aan de gemeenteraad aangeboden.

² Binnen de gemeente bevorderen we het informeel afhandelen waarmee we juridisering en procedures willen voorkomen. Dit is wat anders dan mediation. De term mediation gebruiken we daarom in deze notitie niet. Mediation gebruiken we in het oplossen van conflicten en andersoortige dossiers dan bezwaren en klachten.

- De klachtencoördinator stuurt het hele proces en is daarvoor gepositioneerd bij de afdeling Bedrijfsvoering.
- Informele aanpak bij klachten (meer klachten voorkomen en oplossen).
- Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst bij de gemeente Veere, kan hij in 2^{de} instantie een beroep doen op de Zeeuwse Ombudsman. Voorgesteld wordt om dit te handhaven.
- Opstellen/vaststellen van een nieuwe verordening Klachten.

Grootste verandering:

De grootste verandering bij de behandeling van klachten zijn :

- De centrale rol voor de klachtencoördinator
- Afschaffen van de gang naar de commissie voor de bezwaarschriften

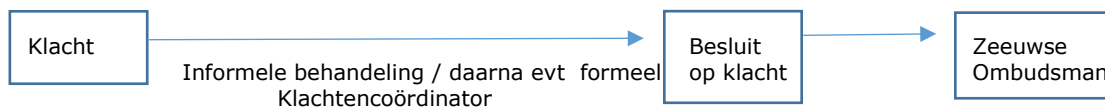
De afdoening van een klacht is dan procedureel als volgt (nadere uitwerking volgt bij opstellen verordening):

1. Klachtencoördinator ontvangt klacht en zet uit bij afdeling
2. Zo mogelijk informeel oplossen met gesprek
3. Lukt dit niet, dan formeel gesprek en verslag.

Een klacht wordt door de klachtbehandelaar behandeld. In de meeste gevallen betreft het een klacht over een medewerker. Dan is het afdelingshoofd de klachtbehandelaar. In de overige gevallen, geldt het volgende:

1. Bij een klacht over een gedraging van een afdelingshoofd is de klachtbehandelaar: de secretaris
2. Bij een klacht over een gedraging van de gemeentesecretaris is de klachtbehandelaar: de burgemeester
3. Bij een klacht over een gedraging van de burgemeester als bestuursorgaan is de klachtbehandelaar: de locoburgemeester.
4. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) het college van burgemeester en wethouders is de klachtbehandelaar: de burgemeester, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de locoburgemeester de klachtbehandelaar is.
5. Bij een klacht over een gedraging van (een lid van) de raad is de klachtbehandelaar: de voorzitter van de raad, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de waarnemend voorzitter van de raad de klachtbehandelaar is.
6. Bij een klacht over een gedraging van de griffier is de klachtbehandelaar: de burgemeester
7. Bij een klacht over een gedraging van de klachtencoördinator is de klachtbehandelaar: de burgemeester

Dit vraagt een intensievere rol van de klachtencoördinator en een permanente afstemming met het thema Dienstverlening (hoofd afdeling Dienstverlening). Een en ander past binnen de huidige functie van klachtencoördinator (afdeling Bedrijfsvoering).



Verder is de sturing op klachten en bezwaarschriften een punt van aandacht. Afgelopen jaren is niet expliciet uitgesproken wat we willen bereiken met de commissie, er is niet gestuurd op de samenstelling (toetsing op rechtmatigheid en/of doelmatigheid). De commissie beoordeelt nu vooral de rechtmatigheid, terwijl de doelmatigheid ook een opdracht van de commissie is. Ook is bij de werving van nieuwe leden van de commissie niet expliciet gestuurd op rechtmatigheid/doelmatigheidstoetsing.

Voorgesteld wordt deze sturing onderdeel te laten zijn van de nieuw te ontwikkelen verordeningen voor de commissie voor de bezwaarschriften en de klachtafhandeling.

Het voor de hand om het sturingsvraagstuk (analyse bezwaren, jaarverslagen, kwaliteitssturing etc.) onderdeel te laten zijn van de nieuwe Unit Governance (Bedrijfsvoering).

Vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken wordt het project 'Prettig contact met de overheid' geregistreerd. Met dit project biedt het ministerie o.a. aan de gemeenten allerlei handvaten om beter met de overheid te communiceren. Ook op het gebied van de afhandeling van klachten en bezwaarschriften worden voorbeelden aangereikt. Deze zullen we actief gebruiken en toepassen.

Aanbevelingen

- De afhandeling van klachten anders invullen, waarbij de commissie bezwaarschriften geen rol meer heeft.
- De rol van de klachtencoördinator zodanig wijzigen dat deze meer centraal en intensiever wordt en meer inzetten op het oplossend vermogen van de organisatie.
- De verordening op de afhandeling van klachten actualiseren.
- Doelstelling vaststellen en gebruiken in de sturing.
- De evaluatie van de commissie bezwaarschriften en de klachten-coördinatie oppakken als sturingsmogelijk.
- Een en ander borgen in de nieuwe verordeningen.