



Aan de leden van de gemeenteraad

## Raadsinformatiebrief 135

Helmond, 21 december 2022

Zaaknummer: 51295621

Onderwerp: jaarverslag klachten 2019-2021 en ombudsfunctie

Geachte leden van de gemeenteraad,

Met deze raadsinformatiebrief willen wij u informeren over het jaarverslag klachtenbehandeling 2019-2021, het verbeterproces dat daaruit voortkomt en de uitkomst van uw motie over de ombudsfunctie (ook wel: het extern klachtrecht genoemd).

### Meldingen, klachten en bezwaren

Als gemeente hebben wij op verschillende manieren contact met onze inwoners. Het kan zijn dat een inwoner niet tevreden is over een handeling, gedraging of een door de gemeente genomen besluit. Als dit zo is, dan kan een inwoner (zelfs een burger van Nederland die onze stad bezoekt) een melding, een klacht of een bezwaar indienen.

#### *Wat is een melding?*

Een melding kan worden ingediend over zaken die verband houden met de openbare ruimte. Te denken valt aan een omgevallen boom, overlast of kapotte straatverlichting. De ontvangen melding wordt behandeld door het VIP-meldingen team (Vriendelijk Innovatief en Persoonlijk). Zij zetten de melding vervolgens uit bij de betreffende afdeling en houden hierbij de regie of de melding tijdig wordt afgehandeld. Nadat een melding is afgehandeld wordt dit teruggekoppeld aan de indiener en zal een klanttevredenheidsonderzoek worden gedaan. Zo wordt de kwaliteit van ons meldingenproces gewaarborgd.

#### *Wat is een klacht?*

Een klacht kan door iedereen worden ingediend. Het moet gaan over de wijze waarop een bestuurder of een medewerker van de gemeente zich tegen die persoon heeft gedragen of geuit. Formeel is een klacht een juridisch begrip. Dat komt omdat een klacht wordt gedefinieerd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer wordt gesproken over een klacht dan moet dit dus worden opgevat als een klacht in juridische zin. Het heeft een beperktere betekenis dan een klacht zoals we die in het dagelijks spraakgebruik hanteren. Daarom is het belangrijk om een scherpe scheiding te hanteren tussen meldingen en klachten. Hiervoor is er in gemeente Helmond een verbeterde klachtenprocedure opgezet (zie volgende pagina).

#### *Wat is een bezwaar?*

Een bezwaar(schrift) kan worden ingediend tegen besluiten die genomen zijn door het college, de burgemeester (als zelfstandig bestuursorgaan) of door uw raad. Dit kan gaan over een parkeervergunning, een uitkering, enz. Een bezwaar kan alleen worden gemaakt door een belanghebbende (ook wel bezwaarmaker genoemd). De criteria hiervoor zijn vastgelegd in de wet en rechterlijke uitspraken. De behandeling van bezwaarschriften vindt plaats door (onafhankelijke) bezwaarschriftencommissies. Deze commissies adviseren het college. Het college kan dit advies vervolgens wel of niet overnemen. Wanneer een belanghebbende het nog steeds niet eens is met het (herziene) besluit, dan staat de weg open naar de rechtbank.

Afgelopen november hebben wij uw raad al geïnformeerd over het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissies. Voor meer informatie verwijzen wij u door naar raadsinformatiebrief 124.



## **Jaarverslag klachtenbehandeling 2019-2021**

Het jaarverslag over klachtenbehandeling is in de afgelopen jaren achterwege gebleven. Dit had niet moeten en hiervoor bieden wij onze excuses aan. De voornaamste reden hiervoor was het ontbreken van menskracht. Met het jaarverslag over de jaren 2019 tot en met 2021 wordt dit verzuim weer gerepareerd. Met ingang van volgend jaar zal het jaarverslag klachtenbehandeling 2022 worden uitgebracht, tezamen met het jaarverslag van de bezwaarschriftencommissie. Het streven is er op gericht om allebei de jaarverslagen vóór de zomer 2023 uit te brengen.

### *Aantal klachten en meldingen*

In het jaarverslag kunt u lezen dat het aantal klachten over de afgelopen jaren redelijk constant is gebleven. Het schommelt rond de 80 klachten per jaar. De meeste klachten hebben betrekking op het uitblijven van een reactie of toezegging of de klacht gaat over de bejegening. De meeste klachten hebben begrijpelijkerwijs betrekking op afdelingen waarbij sprake is van veel klantencontacten. Het merendeel van de klachten wordt op informele wijze afgedaan. Slechts in een beperkt aantal gevallen worden klachten op een formele wijze behandeld, dat wil zeggen met een hoorzitting. Het aantal meldingen ligt rond de 13.500 en hebben voornamelijk betrekking op onderwerpen als afval en vervuiling, onkruid en andere soorten overlast.

### *Aanbevelingen en verbeterproces*

In verreweg de meeste gevallen verloopt de afhandeling van meldingen, klachten en bezwaren op een correcte, voortvarende wijze en naar tevredenheid. Toch vinden wij dat er altijd ruimte is om te optimaliseren. Daarom hebben we in de afgelopen maanden hard gewerkt om een aantal verbeteringen door te voeren in het proces van klachtenbehandeling. Het gaat onder meer om aanpassingen in het systeem.

Vaak wordt na het indienen van een klacht (telefonisch) contact opgenomen met de indiener. Het is gebleken dat deze vorm van persoonlijke benadering zeer op prijs wordt gesteld. Meestal zorgt zo'n benadering er vaak toe dat de klacht (informeel) kan worden afgedaan. Verder komt het voor ons gevoel te vaak voor dat de wettelijke termijn waarbinnen de klacht dient te zijn afgehandeld, wordt overschreden. Klachtenbehandelaars zullen die termijnen strikter gaan volgen. Ook vinden wij het belangrijk dat inwoners en niet-inwoners van onze gemeente makkelijk en snel een melding of klacht kunnen indienen. Daarom wordt de website aangepast. Daarnaast zijn ook enkele andere verbeteringen doorgevoerd:

- Het proces is herschreven tezamen met procesadviseurs.
- Het systeem waar de klachten worden geregistreerd en verder worden afgehandeld is herzien waarbij het eenvoudiger is ingericht om de klachtenbehandelaar hierin meer te faciliteren. De klachtenbehandelaar is de hoofd- of teammanager waarop de klacht betrekking heeft.
- Er worden voortaan standaardbrieven gebruikt bij de communicatie met de indiener van een klacht.
- Er is een stappenplan opgesteld waarin uitleg wordt gegeven welke stappen er dienen te worden gevolgd zodat alle klachtbehandelaars uniform te werk gaan.
- Er is een protocol in het leven geroepen voor het secretariaat van het college hoe om te gaan met klachten die worden ontvangen. De ontvangen klachten dienen namelijk doorgestuurd te worden naar de klachtencoördinator.
- Per medio januari 2023 zal de proef starten om de afhandeling van klachten onder te brengen bij de afdeling die nu ook de meldingen behandelt. Er is dan één afdeling die is belast met de administratieve behandeling van klachten en meldingen waardoor de regie nog beter wordt gewaarborgd.

## **Ombudsfunctie**

Op 25 januari 2022 is door uw raad de motie: 'Ombudsfunctie in Helmond' aangenomen. Daarin wordt opgemerkt dat elke gemeente verplicht is een ombudsfunctie te hebben en wordt gesteld dat de gemeente is aangesloten bij het instituut de Nationale ombudsman. Uw raad heeft het college opgeroepen om een vergelijkend onderzoek uit te voeren naar de voor- en nadelen van een gemeentelijke ombudsman ten opzichte van het aangesloten blijven bij het instituut de Nationale ombudsman. Het onderzoek dient aandacht te besteden aan een stevige positionering van de ombudsfunctie die gebaseerd is op onafhankelijkheid, laagdrempeligheid, herkenbaarheid, kosten, een centrale positie innemend alsmede toegankelijkheid.

### *Proces richting de Nationale ombudsman*

Wanneer een klacht wordt ingediend, dan komt deze binnen bij de klachtencoördinator. Die stuurt de klacht vervolgens door naar de afdeling waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenbehandelaar is het afdelingshoofd. Indien de klager het niet eens met het oordeel van de klachtbehandelaar of het procesverloop, dan staat de weg open om naar de Nationale ombudsman te gaan. Dit kan worden vergeleken met het 'in hoger beroep' gaan nadat een rechtbank heeft gevonnisd. De Nationale ombudsman kan alleen worden ingeschakeld bij een klacht. Voor een melding of een bezwaar kan dit niet.



## *Uitkomsten onderzoek naar aanleiding van de motie*

Gemeenten kunnen kiezen voor een lokale ombudsman (of vrouw), voor het aansluiten bij een regionale voorziening of voor de Nationale ombudsman. De gemeente Helmond heeft in het verleden de keuze gemaakt om aan te sluiten bij de Nationale ombudsman.

Tegen deze achtergrond hebben wij gekeken of het aanstellen van een gemeentelijke ombudsman een meerwaarde oplevert voor de relatie tussen gemeente en onze inwoners. De interne analyse die is uitgevoerd laat die meerwaarde vooralsnog niet zien. Wij hebben ook géén signalen ontvangen dat men de Nationale ombudsman als ondeskundig, niet onafhankelijk of niet laagdrempelig ziet. Het instituut Nationale ombudsman heeft in de jaren ontzettende naamsbekendheid opgebouwd. Uit het onderzoek blijkt dat de Nationale ombudsman op de meeste onderdelen beter scoort dan het opzetten van een gemeentelijke ombudsvoorziening. Bovendien belanden weinig klachten bij de Nationale ombudsman. Het merendeel wordt voor die tijd naar tevredenheid opgelost. Dit zou er toe leiden dat een gemeentelijke ombudsman weinig tot geen deskundigheid opbouwt. Dit alles pleit er voor om aangesloten te blijven bij de Nationale ombudsman.

Er bestaat voor ons geen aanleiding om de aansluiting bij de Nationale ombudsman te heroverwegen.

## **Bijlagen**

Jaarverslag klachtenbehandeling 2019 – 2021  
Onderzoek extern klachtrecht

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Helmond,

mevr. P.J.M.G. Blanksma-van den Heuvel  
burgemeester

H.J. de Ruiter  
secretaris

# Jaarverslag klachtenbehandeling 2019-2021

## Inhoud

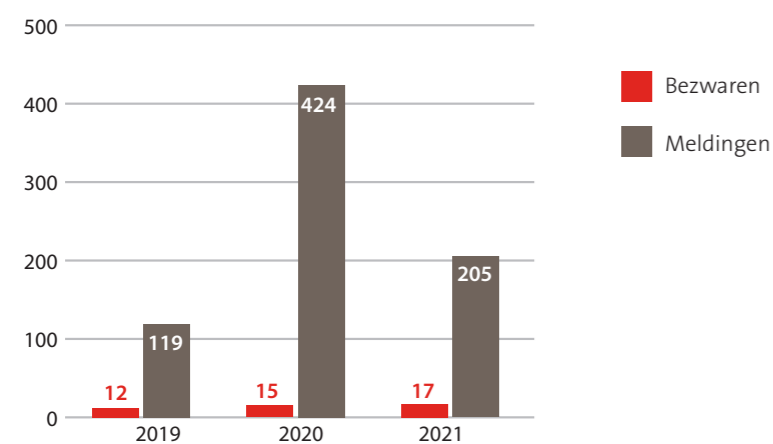
Voor u ligt het jaarverslag klachtenbehandeling over de jaren 2019 – 2021. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna te noemen: Awb) brengt de klachten-coördinator jaarlijks schriftelijk verslag uit over de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 Awb. De burgemeester ziet op grond van artikel 170, eerste lid, onder e, Gemeentewet toe op een zorgvuldige behandeling van klachten. Door onderbezetting heeft het jaarlijks uitbrengen van een verslag over de klachten vertraging opgelopen. Met dit jaarverslag over de achterliggende jaren wordt het verzuim gerepareerd.

## Klachten, het wettelijk kader

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen over 'de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid hem of een ander heeft gedragen'. In de Awb wordt uitgelegd dat een gedraging door een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van dat bestuursorgaan wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Met andere woorden: werk je voor de gemeente, dan ben je de gemeente. Een klacht in dit kader gaat dus uitsluitend over een gedraging van een bestuursorgaan of iemand in dienst van dat bestuursorgaan. Voor onvrede over een besluit geldt een andere procedure, namelijk de bezwaarschriftenprocedure of een procedure bij de rechtbank.

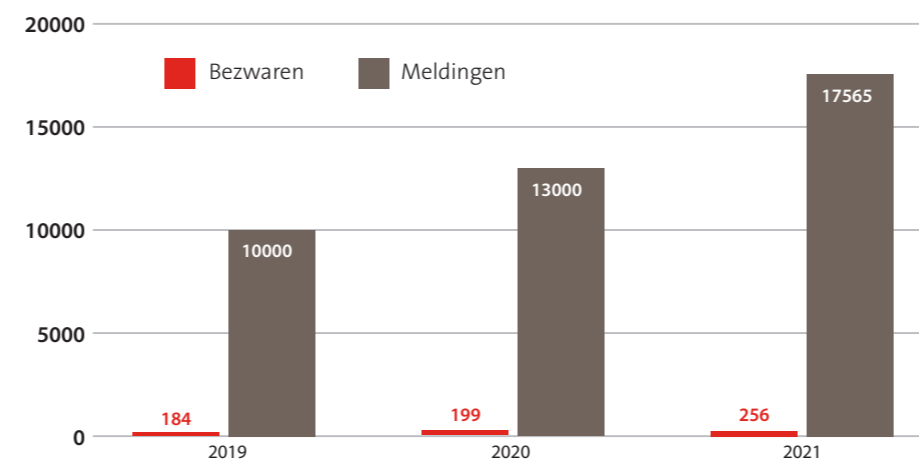
De bezwaarschriftencommissie in Helmond behandelt jaarlijks ongeveer 200 bezwaren. Het gaat dan niet over bezwaarschriften over WOZ-beschikkingen. Daarnaast kan een bewoner zaken ook melden. Te denken valt aan een omgevallen boom, overlast door hangjongeren. Jaarlijks komen er vele meldingen binnen. Het gaat dan veelal om meldingen die verband houden met de openbare ruimte. Bezwaren en meldingen vallen aldus niet onder het begrip klacht.

Grafiek bezwaren en meldingen over de jaren 2019, 2020, 2021



De hier vermelde cijfers hebben betrekking op de bezwaren en meldingen die via de klachtenregistratie zijn binnengekomen. Deze bezwaren en meldingen zijn door de indieners in eerste instantie aangemerkt als een klacht maar zijn vervolgens na een beoordeling verder in behandeling genomen als een bezwaar of melding.

De werkelijke bezwaren en klachten over die jaren zijn hoger



Er komen veel meldingen binnen. De meldingen hebben voornamelijk betrekking op de onderwerpen:

- Afval en vervuiling
- Bomen, planten en sloten
- Buiten beter
- Honden
- Kapotte speeltoestellen
- Kapotte straatverlichting
- Ongedierte
- Onkruid
- Overlast
- Straten en riool
- Verzoek/idee

## Procedure

Wat de aanleiding ook is, burgers en gemeente hebben regelmatig contact met elkaar. Op deze momenten ontstaat communicatie tussen hen waarbij zij gedrag tegenover elkaar vertonen of gaat het juist om het uitblijven van communicatie. Een ander woord voor dit gedrag is 'bejegenen'. In de communicatie tussen burger en gemeente gaat het vaak goed, maar soms ook niet. Als een burger vindt dat een medewerker van de gemeente zich onjuist tegenover hem heeft bejegend, kan hij daarover een klacht indienen bij de gemeente. De klachtenprocedure kent een interne procedure en een externe procedure. De interne procedure is een proces binnen de gemeentelijke organisatie. De externe procedure verloopt via de Nationale ombudsman. De behandeling van een klacht start altijd met de interne procedure. Als die procedure is doorlopen en de klager is niet tevreden met de afhandeling, dan kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

De Awb schrijft voor dat het bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van de klacht. Afdeling 9.1.2 van de Awb regelt de minimaal te volgen procedure.

Een bestuursorgaan kan in aanvulling daarop zelf ook een klachtenprocedure vaststellen. In Helmond is dat geregeld in de Verordening klachtenregeling Helmond 2009.

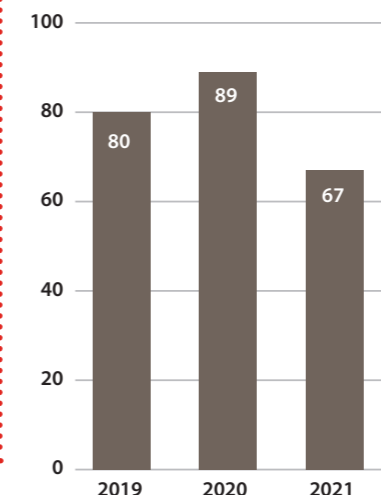
## Interne procedure

Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk of per e-mail ingediend. De schriftelijke klacht en digitale klacht komt door middel van de postregistratie binnen bij de klachten-coördinator. Een mondelinge klacht wordt op een daartoe ontworpen formulier vastgelegd en doorgestuurd naar de klachten-coördinator. De klachtenprocedure duurt regulier 6 weken en kan met 4 weken worden verlengd. Zodra de klacht is ontvangen, stuurt de klachten-coördinator een ontvangstbevestiging en informeert hij of zij de klager over het verdere verloop van de procedure.

Het kan zijn dat de klacht niet in behandeling wordt genomen omdat het geen klacht is in de zin van Awb. De klachten-coördinator meldt dit dan aan de klager. Is het wel een klacht in de zin van de Awb dan zet de klachten-coördinator de klacht uit bij de betrokken teamleider of afdelingshoofd en informeert de betrokken ambtenaar over de klacht. De teamleider of het afdelingshoofd is belast met de behandeling van de klacht. Er kan worden gekozen voor de eenvoudige, informele behandeling of voor een meer uitgebreide, formele behandeling. Soms is het mogelijk om de klacht snel en eenvoudig op te lossen door het voeren van een gesprek. Lukt het niet om een klacht via de informele weg af te handelen, dan kan worden gestart met de formele procedure. Bij de formele procedure wordt een hoorzitting gehouden waarvoor klager en beklagde worden uitgenodigd. Na afloop geeft de klachtbehandelaar zijn oordeel.

Grafiek over aantallen klachten over de jaren 2019\*, 2020 en 2021

\*Opmerking over het jaar 2019 wisseling van het ene naar het andere systeem (van Verseon naar Djuma). Hierdoor zijn enkele klachten niet op een correcte wijze afgesloten.



# Jaarverslag klachtenbehandeling 2019-2021

## Nationale Ombudsman: externe procedure

Is de klager niet tevreden over het oordeel van de klachtbehandelaar, dan kan de klager de Nationale Ombudsman vragen een onderzoek in te stellen naar de behandeling van de klacht. Binnen een jaar na het ontvangen van het oordeel van de gemeentelijke klachtbehandelaar dient het verzoek bij de Nationale Ombudsman te zijn ingediend. Dit proces is niet altijd duidelijk bij de klager, om deze reden zijn er ook een aantal klachten direct ingediend bij de Nationale Ombudsman (alvorens de klacht eerst bij de gemeente neer te leggen). Voor deze route wijst de Nationale Ombudsman de klager naar de gemeente.



Tabel Nationale Ombudsman over de jaren 2019, 2020 en 2021

	2019	2020	2021
Klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman	30	44	46
Klachten direct ingediend bij de Nationale Ombudsman (verwijzing naar de gemeente)	25	32	36
Tussentijds beëindigd (interventie)	4	8	4
Met rapport			1
Nog in behandeling per 31 december van dat jaar	1	4	5

## Aard van klachten

Het grootste gedeelte van de ontvangen klachten ging over het niet nakomen van toezeggingen of het geen uitvoering geven aan een bepaalde zaak, over de in de ogen van klagers onjuiste bejegening door ambtenaren of over een onzorgvuldige/ onbehoorlijke behandeling.

De meeste klachten kunnen op een informele wijze worden afgedaan. In een sporadisch geval wordt gekozen voor de formele weg. Dat geeft aan dat het mondelinge/telefonische contact tussen klachtenbehandelaar en klager het beste werkt. Het geeft tevens aan dat met het rechtstreekse contact klachten meestentijds naar tevredenheid kunnen worden opgelost. Klagers geven aan dat het worden gehoord een belangrijk punt is.

Tabel opnemen van soort klachten over de jaren 2019, 2020 en 2021

	2019	2020	2021
Uitblijven reactie / toezegging	36	31	28
Bejegening	28	43	23
Verkeerd geïnformeerd/ verkeerde handeling / onzorgvuldigheid	12	13	16
Rest	4	2	0

## Aantallen klachten

Het aantal klachten over de afgelopen jaren is redelijk constant gebleven. De reden hiervoor is niet aan te geven omdat hiernaar geen onderzoek is gedaan. Het beeld bestaat dat de gemiddelde Nederlander steeds mondiger wordt. Daarnaast is het indienen van klachten eenvoudiger geworden, onder meer door het gebruik van het klachtenformulier op de website. Ook lijken klachten eerder te worden herkend. Voorts heeft mogelijk de pandemiecrisis voor een toename van klachten gezorgd. De klachten hebben begrijpelijkerwijs betrekking op afdelingen met veel klantencontacten. Het gaat dan om de afdelingen Sociaal Domein, Ontwikkelen & Ondernemen, Inrichting & Beheer Openbare Ruimte en Transactionele Dienstverlening.

Tabel opnemen van verdeling klachten over afdelingen en restcategorie Overige

	2019	2020	2021
SD	24	24	16
FIN	4	5	7
IBOR	14	10	8
TD	26	24	9
SBJT	4	0	3
AE	1	2	2
O&O	3	7	9
V&N	3	14	6
Overig	1	0	1
Externe	0	3	6

Tabel klachten gegrond, ongegrond, informeel en formeel over de jaren 2019, 2020 en 2021

	2019	2020	2021
Informeel ongegrond	10	4	8
Informeel gegrond	25	25	21
Informeel	33	33	20
Formeel ongegrond	0	4	0
Formeel gegrond	1	2	1
Onbekend	7	1	1
Niet-ontvankelijk	1	7	6
Ingetrokken	3	2	6
Afgebroken	0	11	4

## Verbeteren klachtenafhandeling

De snelheid en voortvarendheid waarmee een klacht wordt opgelost of afgehandeld bepaalt de tevredenheid. Het is zaak om hieraan voortdurend te werken. Hoe eerder een klacht kan worden opgelost, hoe beter dat is voor de klager. De gemeente hanteert naast de wettelijke termijn van 6 weken echter een termijn van 4 weken als afhandelingstermijn. Dat is de servicenorm. Die servicenorm stelt extra eisen aan de organisatie.



## Aanbevelingen

### Website

Een groot aantal van de ingediende klachten werd niet als klacht behandeld. Het begrip 'klacht' heeft in de klachtbehandeling een beperktere betekenis dan in het algemeen spraakgebruik. Mensen zijn zich er niet altijd van bewust dat door het indienen van een klacht een officiële procedure gestart gaat worden. Soms kunnen zaken met een telefoontje worden opgelost. Goede communicatie tussen gemeente en burger, en andersom, is hierbij van groot belang. Het is een aandachtspunt om de website zo in te richten dat burgers zoveel mogelijk direct op de juiste webpagina terecht komen. Daarnaast moet de informatie over het klachtenproces, maar ook handhavingsverzoeken en meldingen openbare ruimte duidelijk en compleet zijn. Wij zijn nu gestart met het aanpassen van de website.



# Jaarverslag klachtenbehandeling 2019-2021

## Informerer klagers

Klachten worden veelal digitaal ingediend. Er is minder vaak rechtstreeks contact tussen klager en de organisatie. De informatievoorziening naar de burger kan worden verbeterd. Zo snel mogelijk dient aan de klager duidelijk te worden gemaakt of de klacht als een klacht zal worden behandeld of als bijvoorbeeld een melding. Verder zal er door de klachten-coördinator nauwer contact worden onderhouden met de behandelaar van de klacht om de voortgang in de afhandeling van de klacht te houden.

## Behandeltermijn

De behandelaars van de klachten moeten de termijnen meer in acht nemen. Belangrijk is om de klagers te informeren over de termijnen, ook als de behandeling langer gaat duren dan verwacht. De termijn moet geen doel op zich worden; het belang van een goede behandeling in samenspraak met de klager staat voorop. In een aantal gevallen is de termijn waarbinnen klachten dienen te zijn behandeld overschreden. Daarvoor kunnen soms gegronde redenen aan



ten grondslag liggen, maar het komt ook voor dat zonder opgave van redenen de termijn (ver) wordt overschreden. Dat is niet aanvaardbaar. Om die reden zal er voortaan scherper op de termijnen worden gestuurd.

## Overgang coördinatie van klachten

De mogelijkheden worden onderzocht om de behandeling van klachten en meldingen bij een afdeling onder te brengen, en wel bij afdeling Transactionele dienstverlening (TD). Bij die afdeling worden ook de meldingen behandeld. Dat vergemakkelijkt het proces van administratie en behandeling van klachten en meldingen. Door bundeling kunnen voordelen worden bereikt. Er zal worden gestart met een proef van een jaar om te bezien wat de voor- en nadelen zijn.

## Complimenten

Gegeven het grote aantal contacten tussen medewerkers van de gemeente en inwoners, kan worden geconcludeerd dat het aantal ingediende klachten relatief beperkt is. Dat betekent dat de meeste contacten wel goed verlopen. Wij vinden het als gemeente belangrijk om ook positieve geluiden te horen. Net zoals wij vinden dat we van klachten kunnen leren waar de gemeente het beter kan doen, leveren complimenten informatie op over wat wel goed gaat en wordt

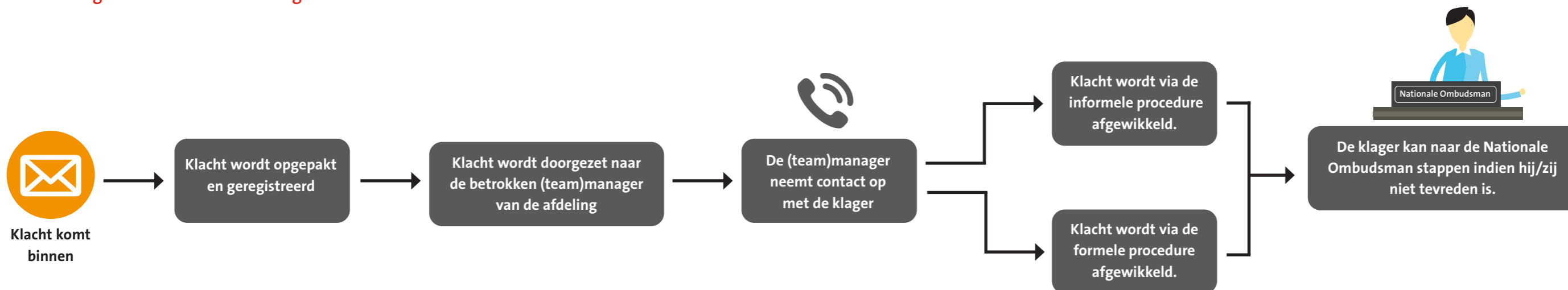


gewaardeerd. Wij willen daarom via de website de mogelijkheid bieden om complimenten te geven aan een medewerker of een afdeling. In een volgend jaarverslag zullen we daarover rapporteren.

## In verbinding met de samenleving

In het ambitieakkoord 2022 – 2026 is opgenomen dat wij een betrouwbare overheid willen zijn. Mensen moeten weten waar ze aan toe zijn. De burgers moeten er op kunnen vertrouwen dat de gemeente doet wat zij zegt en dat zij nakomt wat zij beloofd. Een tweede uitgangspunt is dat wij het samen willen doen. Goede participatie zorgt voor een beter en gedragen beleid en een meer soepele verwezenlijking. Dat werkt alleen indien wij aan de voorkant helder maken wat wij van elkaar mogen verwachten en wie waarvoor verantwoordelijk is. Dan klemmt het te meer dat wij als gemeente nakomen wat wij beloven. Een klacht is een cadeau waar wij als gemeente ons voordeel mee kunnen doen. Niet voor ons zelf maar voor de inwoner en de gemeente.

## Stroomdiagram klachtenafhandeling




# ONDERZOEK EXTERN KACHTRECHT

NATIONALE OMBUDSMAN OF GEMEENTELIJKE  
OMBUDSMAN/COMMISSIE

## Gemeente Helmond





# AANLEIDING

Op 25 januari 2022 is door 50 plus Helmond en PvdA Helmond de motie: 'Ombudsfunctie in Helmond' ingediend. Partijen merken op dat elke gemeente verplicht is een ombudsfunctie te hebben. Daarnaast merken zij op dat de gemeente Helmond gelet op deze verplichting is aangesloten bij het instituut de Nationale ombudsman. Omdat het instellen van een eigen ombudsman binnen de gemeente ook tot de mogelijkheden behoort, wensen zij een vergelijkend onderzoek van het college van burgemeester en wethouders naar de voor- en nadelen van een gemeentelijke ombudsman ten opzichte van het aangesloten blijven bij het instituut de Nationale ombudsman. Naast deze vergelijking dient het onderzoek tevens aandacht te besteden aan een stevige positionering van de ombudsfunctie gebaseerd op onafhankelijkheid, laagdrempeligheid, herkenbaarheid, een centrale positie innemend alsmede toegankelijkheid. De resultaten van het onderzoek dienen voor 1 juli 2022 aan de Raad aangeboden te worden, tezamen met een voorstel voor een te maken keuze tussen de twee hiervoor genoemde mogelijkheden om de ombudsfunctie binnen de gemeente Helmond in te richten.





# INLEIDING

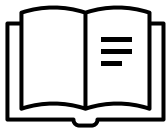
Een ieder heeft het recht mondeling of schriftelijk een klacht in te dienen over de manier waarop een bestuursorgaan zich jegens hem of een ander heeft gedragen. Dit volgt uit Titel 9.1 van de Algemene wet Bestuursrecht (hierna: Awb) waarin de klachtenbehandeling door een bestuursorgaan, het zogenoemde intern klachtrecht is geregeld. De regeling van het intern klachtrecht is op 1 juli 1999 in werking getreden.

De wetgever heeft een drietal functies van het intern klachtrecht onderscheiden. Om te beginnen zou het klachtrecht een bijdrage kunnen leveren aan het krijgen van genoegdoening (in welke vorm dan ook) voor de klager in verband met onheuse bejegening door de overheid (genoegdoeningsfunctie). Die genoegdoening kan bestaan uit het aanbieden van excuses, maar kan ook verder gaan. Sommige bestuursorganen bieden een terecht klagende burger een kleine attentie aan, of schelden hem bepaalde verplichtingen (het betalen van leges of een boete) kwijt.

Ten tweede is zorgvuldige klachtbehandeling vanuit de overheid gezien een concretisering van de beginselen van behoorlijk bestuur (legitimiteitsfunctie). Het bieden van een zorgvuldige klachtprocedure kan worden beschouwd als een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid waarmee invulling wordt gegeven aan fundamentele rechtsbeginselen. Daarbij is het uitgangspunt van de dienende overheid een belangrijk beginsel. Voor zover sprake was van een vertrouwensbreuk tussen overheid en burger, kan de behandeling van een klacht leiden tot herstel van vertrouwen.

Ten slotte ligt het belang van het interne klachtrecht, gezien vanuit de overheid, ook in het vermogen van klachtprocedures een bijdrage te leveren aan kwaliteitsverbetering. Zorgvuldig onderzoek van klachten binnen het bestuursorgaan heeft een belangrijk leereffect (leerfunctie). Het bestuur kan op basis van ontvangen klachten aanleiding zien fouten te herstellen en zwakke punten binnen de organisatie weg te nemen. Registratie, analyse en evaluatie van de klachtbehandeling kunnen ertoe bijdragen dat het leereffect inderdaad optreedt.

Als het sluitstuk op de interne klachtbehandeling is op 1 januari 2006 Titel 9.2 van de Awb in werking getreden waarin regels staan voor de klachtafhandeling door een ombudsman, het zogenoemde extern klachtrecht. Het extern klachtrecht vormt een onmisbaar onderdeel in het stelsel van rechtsbescherming van de Awb. De interne klachtbehandeling wordt hiermee door de wetgever gezien als een verplichte voorprocedure (artikel 9:20, eerste lid) voor de externe klachtprocedure bij een ombudsman. Na behandeling van de klacht door een bestuursorgaan hebben klagers namelijk de mogelijkheid hun klacht voor te leggen aan de bevoegde externe klachtinstantie. Bij welke externe klachtinstantie de inwoners van de gemeente Helmond hun klacht op dit moment en in de toekomst kunnen neerleggen, komt in deze notitie aan bod.



In 2006 is in de wet de verplichting tot het instellen van een externe ombudsvoorziening opgenomen



De Gemeente Helmond is sinds 1 januari 2014 aangesloten bij de Nationale Ombudsman



Aantal klachten bij de Nationale Ombudsman in Helmond

2015: 37  
2016: 40  
2017: 31  
2018: 18  
2019: 30  
2020: 44  
2021: 46

# EXTERN KLACHTRECHT




Extern klachtrecht stelt de klager in de gelegenheid om zich in laatste instantie over het gedrag van het betreffende bestuursorgaan uit te laten. De mogelijkheid van de burger om een gedraging van het bestuursorgaan, daaronder begrepen de wijze waarop de interne klachtbehandeling heeft plaatsgevonden, aan een onafhankelijk oordeel te onderwerpen, vormt een onmisbaar onderdeel in het stelsel van rechtsbescherming van de Awb.




Wanneer het om extern klachtrecht gaat, wordt al snel gedacht aan de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman is een onafhankelijk Hoog College van Staat dat klachten van burgers over onbehoorlijk gedrag van organen en ambtenaren van de overheid en politie onderzoekt. De Nationale ombudsman is in het verleden ingesteld naar voorbeeld van Zweden en Denemarken. Met de Wet Nationale ombudsman (hierna Wno) van 4 februari 1981 werd het instituut ook in Nederland in het leven geroepen. Sinds 1999 is de Nationale ombudsman opgenomen in de Grondwet (artikel 78a).



De Wno specificeert onder andere over welke bestuursorganen de Nationale ombudsman klachten mag behandelen. In artikel 1a, eerste lid aanhef en onder b van de Wno staat dat deze wet onder andere van toepassing is op bestuursorganen van gemeenten. De Nationale ombudsman is gelet op voornoemd artikel dus bevoegd om zich om in het kader van het extern klachtrecht in laatste instantie over het gedrag van gemeentelijke bestuursorgaan uit te laten. Zoals in de inleiding al kort aan bod kwam, kan een burger na het doorlopen van de interne klachtprocedure bij het bestuursorgaan zelf, zich eventueel wenden tot de bevoegde externe klachtinstantie.

In voorgaande alinea werd de bevoegdheid van de Nationale ombudsman om zich over dit soort klachten te buigen, al besproken. Er zijn echter ook mogelijkheden om het extern klachtrecht op gemeentelijk niveau in te regelen. Zo regelt Hoofdstuk IVc van de Gemeentewet de instelling van een ombudsman of ombudscommissie in de gemeente, dan wel een gezamenlijke ombudsman of ombudscommissie voor een bepaalde regio. Een gemeente kan daartoe besluiten, maar is daartoe niet verplicht. Indien de gemeente geen eigen ombudsman heeft ingesteld, is de Nationale Ombudsman op grond van artikel 1a WNo bevoegd. De WNo is dus van toepassing tenzij de raad bij verordening een eigen ombudsman heeft ingesteld.

# VERGELIJKING

	Nationale Ombudsman	Gemeentelijke Ombudsvoorziening
1. Herkenbaarheid 	<p>Al sinds 1999 staat de Nationale Ombudsman als instituut in de Grondwet opgenomen. Het instituut heeft de afgelopen jaren veel bekendheid binnen Nederland opgebouwd.</p>	<p>Wanneer er een gemeentelijke ombudsvoorziening wordt ingesteld, dan zal er (vooral in de beginfase) veel geïnvesteerd moeten worden in de herkenbaarheid/bekendheid van deze gemeentelijke ombudsvoorziening.</p>
2. Toegankelijk 	<p>Allereerst is de Nationale Ombudsman toegankelijk via hun website. Bij de Nationale Ombudsman besteden ze veel aandacht aan de gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en vindbaarheid van hun website. Ook voor mensen met een functiebeperking, of bij het gebruik van een smartphone of tablet. De website van de Nationale Ombudsman voldoet gedeeltelijk (niveau B) aan de eisen op het gebied van digitale toegankelijkheid. Via het digitale contactformulier op de website, per post (zonder postzegel), telefonisch en via whatsapp is de Nationale Ombudsman bereikbaar. De Nationale Ombudsman komt in het kader van de individuele klachtafhandeling ook bij mensen thuis.</p>	<p>Wanneer er wordt gekozen voor een gemeentelijke ombudsvoorziening, zal veel aandacht uit moeten gaan naar de toegankelijkheid en bereikbaarheid. Gelet op ons inwoneraantal en het aantal klachten dat op jaarbasis naar verwachting zal binnenkomen, zal de gemeentelijke ombudsvoorziening slechts parttime bezet kunnen worden. Het is daarmee de vraag in hoeverre het in de praktijk realistisch is om op zoveel verschillende manieren dagelijks (op verschillende momenten op de dag) toegankelijk/bereikbaar te zijn. Wellicht kan hiervoor aansluiting gevonden worden bij reeds bestaande kanalen.</p>
3. Onafhankelijkheid 	<p>Nationale ombudsman is een onafhankelijk Hoog College van Staat en wordt ook als zodanig door inwoners gezien.</p>	<p>Om de onafhankelijkheid van een gemeentelijke ombudsvoorziening te waarborgen, moet ervoor gezorgd worden dat er geen herkenbare relatie naar de gemeente is. Gedacht zou kunnen worden aan eigen huisvesting, aparte website, e-mailadres telefoonnummer, briefpapier, systemen, archivering.</p> <p>Veel gemeenten die de ombudsfunctie gemeentelijk hebben ingericht, maken gebruik van een oproepbare ombudscommissie die ondersteuning krijgt vanuit een ambtelijk secretaris (vaak in dienst van de gemeente). Daarnaast worden de leden van deze ombudscommissie door de gemeente geworven. Het is maar de vraag of inwoners dit als voldoende onafhankelijk bestempelen.</p> <p>Verder is het zo dat bijvoorbeeld in het geval van voornoemde constructie deze</p>

		gemeentelijke ombudscommissie (anders dan bijvoorbeeld in het geval van een bezwaarcommissie) het eindstation is. Wanneer een inwoner van mening is dat de gemeentelijke ombudscommissie (voorziening) niet onafhankelijk (genoeg) is, bestaat er geen mogelijkheid meer om de klacht alsnog door de Nationale Ombudsman in behandeling te laten nemen.	
4. Laagdrempeligheid		<p>De Nationale ombudsman is momenteel veel bezig met het zo laagdrempelig mogelijk maken van de voorziening die zij aanbieden. Zo is het contact met zogeheten 'intermediairs' onlangs geïntensiveerd, omdat deze makkelijker in gesprek komen met burgers die de weg naar de vele loketten binnen de overheid niet goed weten te vinden. Een voorbeeld van deze intermediairs zijn bijvoorbeeld sociale wijkteams.</p> <p>Om het contact met de juiste intermediairs te krijgen heeft de Nationale ombudsman een onderzoek laten verrichten naar de focusgroepen (de groepen die de Nationale Ombudsman slecht weten te bereiken). Uit onderzoek bleken dat de navolgende groepen te zijn: Jong volwassenen, Migranten en vluchtelingen, Zelfstandigen, Alleenstaande ouders en jonge ouders, Oudere mantelzorgers en alleenstaande ouderen, Kinderen, Veteranen. Door het contact met intermediairs te intensiveren en daarmee zelf naar deze groepen toe te gaan, wordt de Nationale Ombudsman ook voor deze groepen laagdrempeliger.</p>	Een gemeentelijke ombudsvoorziening kan wellicht laagdrempeliger aanvoelen, maar alsnog geldt dat er actief contact zal moeten worden gelegd met bepaalde focusgroepen. Wanneer voor een gemeentelijke ombudsvoorziening wordt gekozen, dient de gemeentelijke ombudsman/commissie hier actief mee aan de slag te gaan.
5. Centrale positie innemend		De Nationale Ombudsman fungeert in 75% van de Nederlandse gemeenten als externe ombudsvoorziening. De Nationale Ombudsman heeft hierdoor veel inzicht in bepaalde kwaliteitsaspecten binnen gemeenten. Op basis hiervan kan de Nationale Ombudsman onderzoeken uit eigen beweging starten die als doel hebben om het overheidsoptreden binnen alle aangesloten gemeenten structureel te verbeteren. Hiermee neemt de Nationale Ombudsman als het gaat om de klachtafhandeling een centrale positie in Nederland in.	Een gemeentelijke ombudsvoorziening kan binnen de desbetreffende gemeente een centrale positie innemen, maar heeft helaas niet het voordeel om te vergelijken, en van andere gemeenten te leren. Een gemeentelijke ombudsvoorziening kan theoretisch gezien zelf ook onderzoeken uit eigen beweging starten, het is echter de vraag of hier voldoende capaciteit voor zal zijn. Uit onderzoek is namelijk gebleken dat de gemeente Amsterdam die gebruik maakt van een gemeentelijke ombudsvoorziening voor dit soort onderzoeken alsnog aansluiting probeert te zoeken bij de Nationale Ombudsman.
6. Kwaliteit		De Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen heeft een team van 180 specialisten om zich heen. Deze	De kwaliteit is afhankelijk van de specialist(en) die hiervoor worden ingehuurd. Deze specialis(en) dient/dienen

	<p>specialisten zijn allemaal opgeleid om klachten te behandelen, hebben allen een eigen inhoudelijk specialisme en hebben veel opleidingen op het gebied van gespreksvaardigheden gevolgd. Daarnaast opereren ze contextbewust met afwisseling in (interventie)stijlen'. De ombudsman handelt daarbij afwisselend als magistraat, als diplomaat, als activist en als sparring partner.</p> <p>Daarnaast voert de Nationale Ombudsman voor gemeenten die hierbij aangesloten zijn onderzoeken uit eigen beweging uit waarbij signalen (individuele klachten) worden gebundeld, de rode draad wordt gezocht en er aanbevelingen worden gedaan.</p>	<p>te beschikken over uitstekende gespreksvaardigheden, brede inhoudelijke kennis alsmede de vier interventiestijlen.</p>
<p>7. Snelheid</p> 	<p>Afhankelijk van de wijze waarop contact wordt gezocht, worden de vragen opgepakt. Wanneer er telefonisch contact wordt gezocht met de Nationale Ombudsman, worden mensen direct inhoudelijk te woord gestaan, 1/3 van de 180 klachtbehandelaars die bij de Nationale Ombudsman werkzaam zijn, zijn generalisten en nemen de telefoon op. Complexere zaken worden doorgezet naar de specialisten. Binnen 5 dagen wordt telefonisch contact opgenomen wanneer de klacht op een andere manier dan telefonisch binnenkomt.</p>	<p>Een snelle intake en vlotte afdoening verdient veel aandacht. Gelet op de hoeveelheid klachten die naar verwachting zullen binnenkomen, waardoor de gemeentelijke ombudsvoorziening parttime zal zijn, zal het lastig zijn om de snelheid van de Nationale Ombudsman te evenaren.</p>
<p>8. Kosten</p> 	<p>Artikel 2, eerste lid onder b van het Vergoedingenbesluit Wet Nationale ombudsman 2006: voor gemeenten: € 0,2321 [Red: per 31 augustus 2021 en met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2021: € 0,2362] per inwoner per jaar;  In 2022 heeft Helmond 93.470 inwoners wat neerkomt op een bedrag van € 22.077,61 op jaarbasis. Dit bedrag zal de eerst komende jaren naar verwachting niet worden herzien.</p>	<p>De kosten voor de inrichting van een gemeentelijke ombudsfunctie hangen nauw samen met de ambities en randvoorwaarden die door de gemeenteraad (vast-)gesteld worden. Het is niet realistisch om een (fulltime) ombudsman of – commissie in te stellen, dit gelet op het aantal tweedelijns klachten dat jaarlijks zal binnenkomen. Gelet op het voorgaande werken de meeste gemeenten die een gemeentelijke ombudsman/commissie hebben ingesteld met een ‘oproepbare’ ombudsman/commissie. Dit zijn externen die vaak bijvoorbeeld per zitting een vergoeding ontvangen. Hier komt de secretariële ondersteuning echter nog bij.</p> <p>Eindhoven is uiteindelijk veel minder dan € 0,23 per inwoner kwijt. Gemeente Rotterdam en Amsterdam zitten tussen de € 1,- en € 2,- per inwoner.</p>





# ADVIES – BLIJF BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Als gemeente zijn we inmiddels alweer meer dan acht jaar aangesloten bij de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman heeft inmiddels veel bekendheid verkregen het is een onafhankelijk Hoog College van Staat en wordt ook als zodanig door inwoners gezien. Een gemeentelijke ombudsvoorziening zal door inwoners sneller als verlengstuk van de gemeente en daarmee als niet onafhankelijk worden beschouwd, terwijl over de onafhankelijkheid van de Nationale Ombudsman waarschijnlijk geen twijfel zal bestaan.

Ten aanzien van de toegankelijkheid, bereikbaarheid en laagdrempeligheid heeft de Nationale Ombudsman in de afgelopen jaren veel extra stappen gezet. Denk hierbij aan de verschillende manieren waarop de Nationale Ombudsman door inwoners van aangesloten gemeenten bereikbaar is, maar ook de vele momenten waarop zij bereikbaar zijn. Zelfs het bezoeken van mensen bij hen thuis behoort tegenwoordig tot de mogelijkheden. Daarnaast zoekt de Nationale Ombudsman actief contact met inwoners die de loketten minder goed weten te bereiken. Wanneer we ervoor kiezen om de externe ombudsvoorziening gemeentelijk in te regelen, zijn dit allemaal facetten waaraan ontzettend veel aandacht moet worden besteed om de gemeentelijke ombudsvoorziening op hetzelfde niveau te laten werken. Gelet op het inwoneraantal in Helmond in combinatie met het aantal klachten dat naar verwachting jaarlijks door een externe ombudsvoorziening zal worden afgehandeld, is het nog maar zeer de vraag of bovenstaande zaken op gemeentelijk niveau überhaupt goed kunnen worden ingeregeld. Een gemeentelijke ombudsman/commissie zal namelijk parttime of zelfs op oproepbasis worden ingehuurd, gelet waarop het vrij lastig is om de toegankelijkheid/bereikbaarheid op het niveau van de Nationale Ombudsman te evenaren.

Zoals hierboven reeds in het overzicht aangegeven zijn er bij de Nationale Ombudsman zo'n 180 personen dagelijks bezig met het afhandelen van klachten. Zij beheersen allen verschillende gesprekstechnieken- en vaardigheden en hebben allemaal hun eigen specialisme op inhoudelijk vlak. Daarnaast heeft iedere medewerker een andere interventiestijl. Gelet daarop is het voor de Nationale Ombudsman mogelijk om per klacht te kijken welke inhoudelijk deskundige met welke interventiestijl voor die desbetreffende klachtafhandeling het best passend is. Op gemeentelijk niveau is dit nagenoeg niet te realiseren. Dit zou enkel mogelijk zijn wanneer je als gemeente een gemeentelijke ombudscommissie instelt met een grote pool met professionals en waarbij de samenstelling telkens afhankelijk is van het onderwerp en de best passende interventiestijl. Wanneer je met een dergelijke structuur gaat werken lever je naar alle waarschijnlijkheid weer in op de snelheid van de klachtbehandeling.

Tot slot de onderzoeken uit eigen beweging die door de Nationale Ombudsman worden verricht. Deze onderzoeken kunnen door de Nationale Ombudsman worden verricht omdat de Nationale Ombudsman een centralere rol kan vervullen dan een gemeentelijke ombudsvoorziening. De Nationale Ombudsman signaleert namelijk beter wat er op landelijk niveau speelt. Verder is voor deze onderzoeken veel mankracht en expertise nodig. Zelfs grote gemeenten zoals Rotterdam en Amsterdam hebben te kennen gegeven graag ten aanzien van deze onderzoeken op de onderzoeken van de Nationale Ombudsman mee te willen liften. Het lijkt niet goed mogelijk en niet efficiënt dit op gemeentelijk niveau in te regelen.

Op basis van het voorgaande adviseren wij om bij de Nationale Ombudsman aangesloten te blijven.

