



Onderwerp : Aansluiting bij de Nationale ombudsman

B&W vergadering : 13 augustus 2013

Dienst / afdeling : BV.VBJZ

Aan de gemeenteraad,

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn de regels vastgelegd voor de klachtbehandeling door de overheid:

- > Titel 9.1 van deze wet gaat over de interne klachtbehandeling door een bestuursorgaan.
- > In titel 9.2. is het recht van de burger geregeld op een onafhankelijke, externe behandeling van zijn klacht over de overheid. Alle decentrale overheden zijn verplicht in een externe klachtvoorziening te voorzien.

Sinds 2002 is de gemeente Helmond aangesloten bij de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant (hierna te noemen 'de Ombudscommissie') als externe klachtvoorziening. De werkzaamheden van en voor de Ombudscommissie zijn nu nog ondergebracht bij de SRE Milieudienst. Op 31 januari 2013 is de Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant (ODZOB) in werking getreden. De ODZOB neemt een aantal taken van de SRE Milieudienst over, maar de werkzaamheden van en voor de Ombudscommissie gaan niet over naar de ODZOB. De Ombudscommissie kan ook niet bij het SRE blijven omdat het dagelijks bestuur van het SRE heeft uitgesproken dat het SRE geen uitvoerende taken meer zal uitvoeren. Dit betekent dat de Ombudscommissie per 1 januari 2014 ophoudt te bestaan.

Gelet op de wettelijke verplichting tot het hebben van een externe klachtvoorziening betekent dit dat de gemeente Helmond op zoek moet naar een alternatief.

Beleidsmatige context

Zoals aangegeven dient iedere overheidsinstantie te beschikken over een externe klachtvoorziening. Titel 9.2 Awb regelt het recht op en de procedure voor de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen door een externe, onafhankelijke instantie. Dit kan zijn de Nationale ombudsman of een ombudsman of ombudscommissie ingesteld krachtens de Gemeentewet, de Provinciewet, de Waterschapswet of de Wet gemeenschappelijke regelingen.

Er zijn drie opties:

1. aansluiten bij de Nationale ombudsman (hierna No);
2. inrichten van een eigen ombudsvoorziening (gemeentelijke ombudsman of ombudscommissie).
3. aansluiten bij een al bestaande (regionale of gemeentelijke) ombudsvoorziening;

Op grond van de Wet Nationale ombudsman vallen gemeenten voor wat betreft de tweedelijns klachtbehandeling automatisch onder de Nationale ombudsman, tenzij zij een eigen ombudsvoorziening hebben ingesteld. Wanneer geen keus gemaakt wordt betekent dit dus dat de gemeente automatisch onder de bevoegdheid van de No valt (vangnetvoorziening).

Beoogd effect en/of resultaat

Voorzien in een adequate externe klachtvoorziening.

Wij stellen voor om daarvoor per 1 januari 2014 aan te sluiten bij de Nationale ombudsman.

Argumenten

Waarom kiezen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman?

Algemeen

Sinds 2002 heeft de (regionale) Ombudscommissie in totaal 35 klachten onderzocht die betrekking hadden op de gemeente Helmond. Dat zijn er nog geen vier per jaar. Dit aantal is zo gering dat het organisatorisch en financieel gezien, niet zinvol lijkt om een eigen klachtenvoorziening op te tuigen en in stand te houden.

Naast Helmond zijn op dit moment ook Eindhoven, Best, Sint-Oedenrode, Asten, Someren en Laarbeek nog aangesloten bij de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant. Uit een gehouden inventarisatie is gebleken dat alle genoemde gemeenten zich per 1 januari 2014 zullen aansluiten bij de Nationale ombudsman (No), behoudens de gemeente Eindhoven. Andere regiogemeenten als Deurne, Gemert-Bakel, Geldrop-Mierlo en Nuenen zijn al aangesloten bij de No.

De gemeente Eindhoven heeft recent gekozen om een eigen ombudscommissie in het leven te roepen. Eindhoven biedt nu andere (regio)gemeenten, waaronder Helmond, de mogelijkheid om hierbij aan te sluiten. Het ziet er naar uit dat geen enkele regiogemeente van dit aanbod gebruik gaat maken.

Argumenten om (vooralsnog) niet te kiezen voor deze optie zijn:

- er is nog onvoldoende zicht op het kostenaspect c.q. kostenverdeling;
- onduidelijk is welke personen de commissie zullen bemensen (expertise);
- onduidelijkheid omtrent werkwijze en het ontbreken van ervaringsgegevens (kwaliteit);
- een nieuwe commissie moet zich nog bewijzen als erkend gezaghebbend orgaan waarin inwoners ook vertrouwen hebben (groeiprocés);
- tijdsdruk (uiterlijk 1 januari 2014 moet e.e.a. zijn geregeld).

Hierboven is bewust de term “vooralsnog” gebezigd. Aansluiting bij de No kan ook jaarlijks weer worden opgezegd. Met de gemeente Eindhoven zijn ambtelijke afspraken gemaakt om na verloop van tijd de ervaringen met de Eindhovense ombudscommissie te delen.

Volledigheidshalve zij opgemerkt dat ook nog even de gedachte heeft gespeeld om de mogelijkheden van een eventuele regionale voorziening in Peelverband te verkennen. De tijd hiervoor bleek echter te kort. Bovendien hebben alle andere Peelgemeenten al besloten om de externe klachtbehandeling te beleggen bij de No en lijken de aantallen (klachten) te gering.

Onafhankelijkheid/herkenbaarheid

De No heeft zich als gezaghebbend en onafhankelijk orgaan bewezen en wordt als zodanig door burgers en gemeentelijke overheid ervaren. De onafhankelijkheid en kwaliteitseisen zijn bij wet gewaarborgd. De No is herkenbaar (grote naamsbekendheid door o.m. landelijke reclamecampagnes) en geniet het vertrouwen van burgers. De website van de No is overzichtelijk en klantvriendelijk. Door de afstand tot de gemeente kan het zijn dat burgers deze klachtinstantie als meer onafhankelijk van de gemeente beschouwen.

Expertise/kwaliteit

De No is gespecialiseerd in onderzoek en klachtenafhandeling. De No heeft daardoor een grote mate van deskundigheid. Het instituut beschikt over een permanente ambtelijke ondersteuning en kan daardoor steeds capaciteit en kwaliteit leveren.

In 2012 werden bij de No 15.040 klachten ingediend, waarvan er 2.346 gingen over gemeenten. Dat maakt dat de ervaring met klachten over gemeenten zeer ruim is. Ter vergelijking: bij de Ombudscommissie werden in datzelfde jaar totaal 53 verzoekschriften ingediend, waarvan de commissie er 17 inhoudelijk behandelde.

Werkwijze

De Nationale ombudsman levert maatwerk. Dat houdt in dat bij elke klacht wordt gekeken welke aanpak het beste past. Na ontvangst van een klacht bij de No is er in bijna alle gevallen telefonisch contact met de klager.

In de meeste gevallen probeert de Nationale ombudsman door directe tussenkomst het probleem op te lossen. Dat kan bijvoorbeeld een interventie zijn door een telefoontje met een contactpersoon. Ook kan gekozen worden voor het aanbieden van een ombudsbemiddeling. In complexe of principiële zaken vindt een (uitgebreid) onderzoek met hoor en wederhoor (in de meeste gevallen telefonisch) plaats waarna een rapport wordt uitgebracht.

Bereikbaarheid./afstand

Een nadeel dat wel wordt genoemd en dat door klagers wel eens als een drempel werd gevoeld is de afstand naar Den Haag. Door de afdoeningswijze die de No hanteert - zoveel mogelijk contact per telefoon en per e-mail - speelt dit punt tegenwoordig een minder grote rol. De No is zich echter ervan bewust dat nabijheid van een voorziening gemakkelijker is. Daarom loopt momenteel binnen het bureau van de No een project om met name aan die 'nabijheid' meer invulling te geven. Daarbij wordt met name gedacht aan ICT-mogelijkheden, meer gestructureerd bezoeken inzetten en het krijgen van 'voelhorens' in de verschillende gemeenten. Dit project bevindt zich nog in de beginfase.

Kosten

De No rekent een vast tarief per inwoner, ongeacht het aantal klachten dat over een gemeente wordt ingediend/behandeld. Deze bijdrage wordt jaarlijks achteraf geïndexeerd door het ministerie (verwacht wordt dat deze systematiek dit jaar wordt gewijzigd, waardoor de jaarlijkse bijdrage voorafgaand aan het betreffende jaar zal worden vastgesteld).

Voor 2012 bedroeg de bijdrage € 0,1866 per inwoner. Helmond telde 88.766 inwoners op 1 januari 2012. De totale bijdrage aan de No zou - als Helmond in 2012 aangesloten was geweest - € 16.564,00 zijn geweest. De bijdrage voor 2014 zal - na indexatie - uitkomen op ca. € 0,1950 per inwoner.

Ter vergelijking de tarieven van de Ombudscommissie:

- een inhoudelijk behandeld verzoekschrift : € 2.950,-;
- een extra hoorzitting gedurende de behandeling van een verzoekschrift : € 1.400,-;
- een niet in behandeling genomen verzoekschrift (ontvankelijkheidstoets) : € 250,-.

Sinds 2002 zijn 35 'Helmondse' klachten door de Ombudscommissie onderzocht: gemiddeld bijna 4 per jaar. Daarnaast heeft de commissie gemiddeld zo'n 7 keer per jaar de ontvankelijkheidstoets gedaan. Gemiddelde kosten per jaar: ca. € 13.550,00.

Termijn

Aansluiten bij de Nationale ombudsman kan maar op één moment, namelijk per 1 januari. Via een besluit van de gemeenteraad moet een gemeente vóór 1 juli aan de Nationale ombudsman laten weten dat zij zich met ingang van 1 januari daaropvolgend wil aansluiten bij de Nationale ombudsman.

Inmiddels hebben wij van de Nationale ombudsman bericht ontvangen dat de uiterste datum voor aansluiting in dit bijzondere geval 1 december 2013 is.

Communicatie

Indien wordt besloten tot aansluiting bij de No moet dat gecommuniceerd worden:

Intern:

- bericht op intranet;
- klachtbehandelaars en medewerkers KCC informeren;

Extern:

- artikel op gemeentepagina De Loop;
- informatie op de website;
- aanpassing van de klachtenfolder;
- aanpassing van de gemeentegids;
- aanpassing van de ombudsclausule in klachtafdoeningsbrieven.

Kanttekeningen

De Verordening Klachtenregeling Helmond 2009 moet gewijzigd worden in die zin dat daarin wordt verwezen naar de No als externe klachtvoorziening (zie bijgaand concept raadsbesluit).

Middelen

De jaarlijkse bijdrage voor aansluiting bij de Nationale ombudsman voor 2014 zal - na indexatie - uitkomen op ca. € 0,1950 per inwoner. Voorgesteld wordt om deze jaarlijkse bijdrage van ca. € 18.000,- te voldoen uit het budget van VBJZ.

Uit dit budget worden tot 2014 de kosten betaald aan het SRE voor de werkzaamheden van de SRE Milieudienst voor de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant m.b.t. 'Helmondse klachten'. In 2013 worden de uitgaven geraamd op ca. € 15.000,-. Met ingang van 2014 komt de jaarlijkse bijdrage aan de Nationale ombudsman hiervoor in de plaats.

In programma 13 (Bestuur en organisatie) onder HP 036 (Bestuursondersteuning BV/VBJZ) is voldoende budget opgenomen om de geringe kostenstijging op te kunnen vangen.

Er is geen begrotingswijziging nodig.

Wij verzoek u in te stemmen met dit voorstel. Het advies van de commissie Algemene en bestuurlijke aangelegenheden zal, na ontvangst, voor u ter inzage worden gelegd.

Burgemeester en wethouders van Helmond
de burgemeester
mevr. P.J.M.G. Blanksma - van den Heuvel

de secretaris
A.A.M. Marneffe RA

Bijlagen:

1. brief van SRE Milieudienst d.d. 14-02-2014;
2. besluit van de Regioraad van het SRE d.d. 26 juni 2013 tot opheffing van de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant per 1 januari 2014;
3. concept brief aan Nationale ombudsman;
4. concept brief aan DB van het SRE;
5. concept brief aan Ombudscommissie Zuidoost-Brabant.



Raadsbesluit 79
Vergadering 3 september 2013

Gemeenteraad

De raad van de gemeente Helmond;
gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 13 augustus 2013
gelet op de bepalingen van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;;

besluit:

- 1. met ingang van 1 januari 2014 voor de externe klachtbehandeling aan te sluiten bij de Nationale ombudsman;**
- 2. De Verordening Klachtenregeling Helmond 2009 als volgt te wijzigen:
In artikel 7, vierde lid, wordt de zinsnede "Ombudscommissie Zuidoost-Brabant van het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven" vervangen door de zinsnede "Nationale ombudsman".**
- 3. Het wijzigingsbesluit als bedoeld onder 2 in werking te laten treden op 1 januari 2014.**
- 4. Het wijzigingsbesluit als bedoeld onder 2 op de gebruikelijke wijze bekend te maken.**

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 3 september 2013.

De raad voornoemd,
de voorzitter,

de griffier,