

Advies

Klachtenregeling binnen de Gemeente Roermond



Auteur:	Estella Poelman
Studentnummer:	2001440
Klas:	Afstuderen
Vak:	Scriptie klachtenregeling gemeente Roermond
Blok:	E3 en E4
Stagementor:	M.P.J. Massen
1^e docent:	M.O.G.H. Hermans
2^e docent:	P.J.D. Jacobs
Opleiding:	HBO-Rechten
Onderwijsinstelling:	Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Plaats en datum van verschijning:	Roermond, mei 2010

Advies

Klachtenregeling binnen de Gemeente Roermond

Auteur:	Estella Poelman
Studentnummer:	2001440
Klas:	Afstuderen
Vak:	Scriptie klachtenregeling gemeente Roermond
Blok:	E3 en E4
Stagementor:	M.P.J. Massen
1^e docent:	M.O.G.H. Hermans
2^e docent:	P.J.D. Jacobs
Opleiding:	HBO-Rechten
Onderwijsinstelling:	Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Plaats en datum van verschijning:	Roermond, mei 2010

Auteursrecht voorbehouden

Niets uit dit document mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur of opdrachtgever worden vervaelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, digitale verwerking of andere vorm.

Voorwoord

In het kader van het afstuderen is als sluitstuk van mijn studie aan de Juridische Hogeschool HBO-Rechten Avans – Fontys een onderzoek gedaan naar de klachtenregeling van de gemeente Roermond. In opdracht van de gemeente Roermond, afdeling Juridische zaken en Eigendommen, heb ik in de periode van 08 februari 2010 tot 14 mei 2010, in het kader van het klachtrecht, een onderzoek verricht naar de interne klachtenregeling binnen de gemeente Roermond.

Het schrijven van de scriptie is enkele malen vastgelopen tijdens het onderzoek, maar door de juiste feedback van mijn stagementor en 1^e stagedocent, ben ik weer op het goede spoor gekomen. Door het uitvoeren van dit onderzoek heb ik veel geleerd op het gebied het klachtrecht en de afhandeling van klachten binnen de gemeente Roermond.

Door middel van dit voorwoord wil ik graag enkele personen bedanken voor hun inzet en toewijding. Dankzij hun inzet heb ik het onderzoek tot een goed einde weten te brengen. Graag wil ik dan ook als eerste mijn stagementor mevrouw M.P.J. Massen bedanken voor de prettige samenwerking, hulp, begeleiding en dat ik de kans heb gekregen om een kijkje te nemen in de dagelijkse werkzaamheden die je als juridische medewerker binnen de gemeente Roermond uitvoert. Daarbij wil ik mevrouw E. Wassenberg van de afdeling Kabinet en Communicatie bedanken voor haar hulp en tips betreffende het klachtrecht. Ook wil ik mijn eerste stagedocent de heer M.O.G.H. Hermans bedanken voor zijn begeleiding, de feedback en tips die hij heeft gegeven om een goed eindproduct te schrijven. Als laatste wil ik ook graag de mensen van de afdeling Juridische zaken en Eigendommen van de gemeente Roermond bedanken voor hun bijdrage aan de prettige samenwerking tijdens mijn stage.

Estella Poelman
Roermond, mei 2010

Inhoudsopgave

SAMENVATTING	5
1 INLEIDING.....	6
1.1 ACHTERGROND & AANLEIDING	6
1.2 PROBLEEMSTELLING.....	7
1.3 OPDRACHT	7
2 DOELSTELLING & VRAAGSTELLING	8
2.1 DOELSTELLING	8
2.2 VRAAGSTELLING	8
3 CONCLUSIES	9
4 AANBEVELINGEN.....	12

Samenvatting

Uit de jaarrekening van 2008 blijkt dat het percentage klachten dat binnen de gestelde termijn is afgehandeld, lager uitvalt dan in 2008 is beoogd, namelijk 52%. De oorzaak hiervan is onder andere gelegen in de complexiteit van een aantal dossiers.¹ Uit de jaarrekening van 2008 blijkt dat de gemeente Roermond voornemens was in 2009 een onderzoek te starten waarin de interne klachtregeling van de gemeente Roermond nader beoordeeld dient te worden. Daarnaast is tijdens een overleg met de afdelingshoofden van Kabinet & Communicatie, Juridische Zaken en Eigendommen en Personeel Organisatie en Informatie, naar voren gekomen, dat zij naast een evaluatie van de interne klachtregeling tevens een onderzoek willen starten naar de mogelijkheid een onafhankelijke klachtadviesinstantie in te schakelen.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat de klachtbehandelaars van de gemeente Roermond een instructie en memo gebruiken voor de behandeling van klachten. Zowel de instructie als de memo zijn getoetst aan de minimeisen die in hoofdstuk 9 van de Algemene wet zijn opgenomen. Uit de toetsing blijkt dat zowel de instructie als de memo niet compleet zijn, waardoor mogelijk knelpunten ontstaan bij de behandeling van klachten.

Na beoordeling van de voor- en nadelen die een onafhankelijke klachtadviesinstantie kan hebben, kan de conclusie worden getrokken dat een onafhankelijke klachtadviesinstantie een toegevoegde waarde kan bieden voor de gemeente Roermond, mits voldoende klachten zich lenen voor een afhandeling door deze klachtadviesinstantie.

Het onderzoek geeft de gemeente Roermond de keuze uit drie mogelijkheden met betrekking tot het afhandelen van klachten. Zo kan de gemeente Roermond ervoor kiezen de klachten intern door de klachtbehandelaars te laten afhandelen, alle ingekomen klachten direct door een onafhankelijke klachtadviesinstantie te laten behandelen of de klachten eerst intern informeel afhandelen en de klachten die zich hiervoor niet lenen uit te besteden aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie.

De gemeente Roermond wordt aanbevolen voor de laatste mogelijkheid te kiezen, omdat deze mogelijkheid meer voordelen biedt voor de gemeente Roermond.

¹ Jaarrekening 2008 Gemeente Roermond

1 Inleiding

In opdracht van de gemeente Roermond heeft er een onderzoek plaatsgevonden in het kader van het klachtrecht. De opdrachtgever voor het onderzoek is mevrouw M.P.J. Massen. Mevrouw M.P.J. Massen is werkzaam als juridisch adviseur op de afdeling Juridische Zaken en Eigendommen binnen de gemeente Roermond.

1.1 Achtergrond & aanleiding

De gemeente Roermond vormt het bruisend hart van de provincie Limburg en heeft veel te bieden. Het is een sfeervolle stad met een grote rijkdom aan cultuurhistorie, een gezellig winkelhart en een unieke ligging aan de Maasplassen. De gemeente Roermond telt op 1 januari 2010 55.221 inwoners.²

De bestuursorganen van de gemeente Roermond bestaan uit de gemeenteraad, het college van Burgemeester & Wethouders en de Burgemeester. Aan het hoofd van de ambtelijke organisatie van de gemeente Roermond staat de gemeentesecretaris, zie bijlage 1.

Op 1 januari 2010 heeft de gemeente Roermond 657 medewerkers in dienst. De medewerkers zijn verdeeld over 3 sectoren. Deze sectoren zijn:

- burgers & samenleving (b&s), 245 medewerkers;
- bedrijfsmiddelen & organisatie (bmo), 112 medewerkers;
- ruimte (ru), 209 medewerkers.

De Brandweer vormt daarnaast een apart organisatie onderdeel. Tevens kent de gemeente Roermond de afdelingen Bestuursondersteuning en Kabinet & Communicatie, welke rechtstreeks worden aangestuurd door de gemeentesecretaris. De bovengenoemde sectoren zijn weer onderverdeeld in een aantal afdelingen. Naast de sectoren zijn 46 medewerkers actief bij de brandweer, 6 medewerkers bij de griffie en 37 medewerkers op de afdeling Bestuursondersteuning en Kabinet & Communicatie. Daarnaast zijn er 2 controllers werkzaam binnen de gemeente Roermond.

Het onderzoek in het kader van de klachtenregeling zal plaatsvinden op de afdeling Juridische zaken en Eigendommen, onderdeel van de sector Bedrijfsmiddelen en Organisatie (BMO).

De afdeling Juridische zaken en Eigendommen vervult de volgende taken:

- juridische ondersteuning en controlling;
- secretariaat commissie bezwaar- en beroepschriften;
- zorgdragen voor beperken financiële risico's gemeente (risicomanagement);
- verzekeringen en aansprakelijkheid;
- beleidsvorming t.a.v. gemeentelijke bemoeienis met onroerende zaken;
- transacties;
- juridisch en financieel beheer van onroerende zaken.

² Bevolkingscijfers Gemeente Roermond per 1 januari 2010

1.2 Probleemstelling

In opdracht van de gemeente Roermond heeft er een onderzoek plaatsgevonden in het kader van het interne klachtrecht binnen de gemeente Roermond.

In de begroting voor 2008 was opgenomen dat 80% van de klachten binnen de gestelde wettelijke termijn van zes weken afgehandeld moeten zijn. Uit de jaarrekening van 2008 blijkt dat het percentage klachten dat binnen de gestelde termijn is afgehandeld, lager uitvalt dan in 2008 is beoogd namelijk 52%. De oorzaak hiervan is onder andere gelegen in de complexiteit van een aantal dossiers.³ De begroting voor 2009 geeft aan dat 90% van de schriftelijk ingediende klachten binnen de wettelijk gestelde termijnen afgehandeld dienen te worden.⁴

Uit de jaarrekening van 2008 blijkt dat de gemeente Roermond voornemens was in 2009 een onderzoek te starten waarin de interne klachtprocedure van de gemeente Roermond nader beoordeeld dient te worden.

Huidige situatie

De gemeente Roermond hanteert bij de afhandeling van klachten op dit moment de "Instructie voor de behandeling van klachten". Deze instructie bestaat uit vier artikelen die zijn afgeleid van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. In deze instructie is niet vastgelegd binnen welke termijnen de klachten afgehandeld dienen te worden.

Uit overleg met de afdelingshoofden van Kabinet & Communicatie, Juridische Zaken en Eigendommen en Personeel Organisatie en Informatie, is naar voren gekomen, dat zij naast een evaluatie van de interne klachtenprocedure tevens een onderzoek willen starten naar de mogelijkheid een onafhankelijke klachtenadviesinstantie in te schakelen.

1.3 Opdracht

De gemeente Roermond wil graag naast een evaluatie van de interne klachtenregeling tevens de mogelijkheid onderzocht hebben om een onafhankelijke klachtenadviesinstantie in te schakelen.

In het advies wil de gemeente Roermond graag meer te weten komen over:

- het klachtrecht van zoals neergelegd is in hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht;
- de interne klachtenregeling, zoals de gemeente Roermond nu hanteert en of deze voldoet aan de minimeisen die hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht stelt aan de behandeling van klachten;
- of de behandeling van klachten uitbesteedt kan worden aan een onafhankelijke klachtenadviesinstantie;
- hoe andere gemeenten hun klachtrecht hebben geregeld.

Zodra het onderzoeksplan vaststaat, zal deze ter goedkeuren aan mevrouw M.P.J. Massen en de heer M.O.G.H. Hermans (1^e stagedocent) worden voorgelegd. Indien het onderzoeksplan goedgekeurd is door beide partijen, zal het definitieve onderzoek van start gaan. De resultaten die uit het onderzoek voortvloeien zullen in de vorm van een advies aan de gemeente Roermond in juni 2010 worden overhandigd.

³ Jaarrekening 2008 Gemeente Roermond

⁴ Begroting 2009, Gemeente Roermond

2 Doelstelling & vraagstelling

In dit hoofdstuk zullen de doelstelling en de vraagstelling van het onderzoek worden beschreven.

2.1 Doelstelling

Op 31 mei 2010 zal er een adviesrapport aan de gemeente Roermond worden overhandigd waarin de gemeente Roermond wordt geadviseerd over hun huidige klachtenregeling en de mogelijkheid om een klachtenadviesinstantie in te stellen volgens de wettelijke vereisten die hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht dit voorschrijft, voordat deze bij de Nationale ombudsman terecht komt.

2.2 Vraagstelling

De centrale vraag die aan het eind van het onderzoek wordt beantwoord is:

“Is het mogelijk om de gehele klachtenregeling van de gemeente Roermond uit te besteden aan een onafhankelijke klachtenadviesinstantie volgens de wettelijke vereisen, zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, voordat deze bij de Nationale ombudsman terecht komt?”

De deel- en subvragen van dit onderzoek zijn:

- *Wat houdt het klachtrecht in volgens hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht?*
 - *Wat houdt het intern klachtrecht in?*
 - *Wat houdt het extern klachtrecht in?*
- *Hoe heeft de gemeente Roermond het intern klachtrecht geregeld?*
 - *Hoe is de interne klachtenregeling van de gemeente Roermond tot stand gekomen?*
 - *Op welke wijze handelt de gemeente Roermond de klachten af?*
 - *Waar liggen de knelpunten bij het behandelen van de klachten?*
- *Biedt een onafhankelijke klachtenadviesinstantie voor de gemeente Roermond een toegevoegde waarde?*
 - *Waarom is het van belang voor de gemeente Roermond om een onafhankelijke klachtenadviesinstantie in te stellen?*
 - *Hoe wordt een onafhankelijke klachtenadviesinstantie instelt?*
 - *Welke procedure dient een onafhankelijke klachtenadviesinstantie te volgen voor de behandeling van klachten?*
 - *Wat zijn de voordelen van een onafhankelijke klachtenadviesinstantie voor de gemeente Roermond?*
 - *Wat zijn de nadelen van een onafhankelijke klachten adviesinstantie voor de gemeente Roermond?*
- *Hoe is het klachtrecht bij andere gemeenten geregeld?*

3 Conclusies

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de centrale vraag van dit onderzoek:

“Is het mogelijk om de gehele klachtafhandeling van de gemeente Roermond uit te besteden aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie volgens de wettelijke vereisten, zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, voordat de klacht bij de Nationale ombudsman terecht komt?”

Uit onderzoek kan geconcludeerd worden dat de gemeente Roermond de gehele klachtregeling kan uitbesteden aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie, mits zich voldoende klachten lenen voor een afhandeling door een onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Daarnaast heeft gemeente Roermond de keuze uit drie mogelijkheden met betrekking tot het afhandelen van klachten.

Mogelijkheid 1: Behouden van de interne behandeling van klachten door de gemeente Roermond.

Indien de gemeente Roermond ervoor kiest de klachten door de klachtbehandelaars te laten afhandelen, dient aandacht te worden besteedt aan de volgende punten:

- *Duidelijke rol van de klachtcoördinator*
De klachtcoördinator zal een duidelijke rol moeten krijgen bij het afhandelen van klachten. Zo is het van belang dat hij het aanspreekpunt is voor burgers en klachtbehandelaars. De klachtcoördinator dient de termijnen te bewaken en waarnodig de klachtbehandelaars aansturen bij het afhandelen van klachten. Daarbij is de klachtcoördinator verantwoordelijk voor de registratie van de klachten en voor de jaarlijkse evaluatie en publicatie van de ingediende klachten.
- *Nieuwe klachtenregeling/instructie*
De gemeente Roermond hanteert op dit moment twee documenten om de klachten af te handelen. Het is aan te bevelen deze twee documenten, zowel de “Instructie voor de behandeling van klachten” als de memo, samen te voegen in één document. De instructie dient een duidelijk verloop van de procedure om een klacht af te handelen te omschrijven. Dit houdt in dat de nieuwe instructie aangevuld dient te worden met alle minimumeisen die hoofdstuk 9 Awb voorschrijft. Daarnaast dienen de klachtbehandelaars op de hoogte te worden gebracht dat er naast de instructie/regeling wettelijke bepalingen zijn in de Awb. De nieuwe klachtregeling/instructie dient op de website van de gemeente Roermond geplaatst te worden, zodat ook de burgers op de hoogte zijn van de klachtenregeling/instructie.
- *Informele afhandeling*
Het is aan te bevelen de klachten in eerste instantie op een informele wijze af te handelen. De meeste klachten kunnen op een informele wijze worden afgehandeld, omdat het vaak niet de intentie van de klager is de hele formele procedure te bewandelen. De wijze waarop de klacht informeel wordt afgehandeld, dient opgenomen te worden in de nieuwe klachtregeling/instructie.
- *Checklist*
Naast de nieuwe instructie is het aan te bevelen een checklist te maken. De klachtbehandelaars kunnen snel nalopen of zij de belangrijke elementen van de instructie hebben doorlopen.

- *Registratie*

Voor de klachtcoördinator is het van belang om elke klacht die binnenkomt te registreren, volgens artikel 9:12a Awb. Aan het eind van het jaar kan een duidelijk beeld worden gegeven over het aantal klachten dat binnen de wettelijk gestelde termijn is afgehandeld en welke klachten zich lenen voor een afhandeling volgens de formele procedure.

Het voordeel om de klachten binnen de gemeente Roermond af te handelen is dat de klachten op een informele wijze afgehandeld kunnen worden. Het is niet de intentie van de burger om de gehele procedure te doorlopen. Het is voor de burger van belang dat hij serieus genomen wordt. Daarbij biedt een afhandeling van een klacht door de gemeente Roermond het voordeel dat desbetreffende ambtenaar waar de klacht betrekking op heeft, kan direct worden aangesproken.

Mogelijkheid 2: Pilot onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Voordat de gemeente Roermond een onafhankelijke klachtadviesinstantie samenstelt, zoals artikel 9:14 Awb voorschrijft, zal na een evaluatie van de klachtenregistratie, eerst een afweging gemaakt moeten worden of er voldoende klachten zijn die zich lenen voor een afhandeling door een onafhankelijke klachtadviesinstantie. Het is de bedoeling dat elke klacht via de onafhankelijke klachtadviesinstantie wordt afgehandeld. Hiervoor is de registratie van de klachten van belang. Uit de registratie van de klachten, zoals artikel 9:12a Awb omschreven wordt, kan worden nagegaan hoeveel klachten via de formele procedure worden afgehandeld. Indien voldoende klachten zich lenen voor de formele afhandeling van klachten, is het zinvol dat de gemeente Roermond een onafhankelijke klachtadviesinstantie instelt.

De rol als aanspreekpunt voor burgers die een mondelinge klacht of schriftelijke klacht indienen blijft weggelegd voor de klachtcoördinator evenals het registreren, evalueren en publiceren van de klachten. De klachtcoördinator verwijst de ingekomen klachten door naar de onafhankelijke klachtadviesinstantie, waarna deze de klachten verder afhandelt.

Indien de gemeente Roermond kiest voor een onafhankelijke klachtadviesinstantie, zal de klachtregeling moeten worden aangepast. De drie bestuursorganen zullen deze regeling vaststellen ieder voor zover het hun eigen bevoegdheid betreft. In deze regeling moet expliciet een instantie worden aangewezen die wordt belast met de behandeling en advisering van een klacht.

Het is aan te bevelen gedurende twee jaar een pilot te draaien. Tijdens deze periode kunnen tussentijds evaluaties worden gehouden. Aan het eind van deze pilot zal een eindevaluatie plaatsvinden. Indien uit de evaluatie blijkt dat het hanteren van een onafhankelijke klachtadviesinstantie meerwaarde heeft, kan de gemeente Roermond definitief gebruik maken van de onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Mogelijkheid 3: Combinatie van mogelijkheid 1 en 2.

De gemeente Roermond kan ervoor kiezen om eerst de klachten op een informele wijze af te handelen. Indien de klachten zich niet lenen voor een afhandeling op informele wijze, kan een onafhankelijke klachtadviesinstantie de klachten in behandeling nemen.

Wanneer de gemeente Roermond kiest voor mogelijkheid 3, dient de klachtregeling/instructie aangepast te worden. Daarbij zal de burger op de hoogte gesteld moeten worden dat deze zowel mondeling als schriftelijk de klacht kan indienen bij de klachtcoördinator (aanspreekpunt). Dit dient duidelijk op de website van de gemeente Roermond worden vermeld. De klachtcoördinator krijgt de klachten als eerste binnen en zal moeten beoordelen

of de klachten op een informele wijze afgehandeld kunnen worden of dat de onafhankelijke klachtadviesinstantie de klacht in behandeling dient te nemen. Het is daarom van belang dat de klachtencoördinator een duidelijke rol krijgt. De klachtencoördinator dient de termijnen te bewaken en waarnodig de klachtbehandelaars aansturen bij het afhandelen van klachten. Daarbij is de klachtencoördinator verantwoordelijk voor de registratie van de klachten en voor de jaarlijkse evaluatie en publicatie van de ingediende klachten, zoals artikel 9:12a Awb voorschrijft.

Indien de klachten zich niet lenen om op een informele wijze te worden behandeld, dient de klacht doorverwezen te worden naar de onafhankelijke klachtadviesinstantie. De bestaande klachtregeling zal hierop aangepast moeten worden. De drie bestuursorganen zullen deze regeling vaststellen ieder voor zover het hun eigen bevoegdheid betreft. In deze regeling moet expliciet een instantie worden aangewezen die wordt belast met de behandeling en advisering van een klacht.

Het is aan te bevelen gedurende twee jaar een pilot te draaien. Tijdens deze periode kunnen tussentijds evaluaties worden gehouden. Aan het eind van deze pilot zal een eindevaluatie plaatsvinden. Indien uit de evaluatie blijkt dat het hanteren van een onafhankelijke klachtadviesinstantie meerwaarde heeft, kan de gemeente Roermond definitief gebruik maken van de onafhankelijke klachtadviesinstantie.

4 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden op basis van de conclusies, zoals omschreven in hoofdstuk 7, aanbevelingen gegeven ter verbetering van de interne klachtenregeling van de gemeente Roermond. Daarbij zal een aanbeveling worden gedaan ten aanzien van de onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Uit de conclusies in hoofdstuk 7 is gebleken dat de gemeente Roermond de keuze heeft uit een drietal mogelijkheden om de klachten af te handelen. Het is voor de gemeente Roermond aan te bevelen om voor keuze mogelijkheid 3 "combinatie van mogelijkheid 1 en 2" te kiezen.

In eerste instantie zal worden beoordeeld of de klachten zich lenen voor een informele afhandeling. De klachten die zich niet lenen voor deze afhandeling, te denken valt aan complexe klachten of klachten van notoire klagers, worden doorverwezen naar een onafhankelijke klachtadviesinstantie.

Door in eerste instantie de klachten op een informele wijze te behandelen, kan meteen naar een oplossing worden gezocht. Daarbij is een bijkomend voordeel dat indien de klachten op een informele wijze worden afgehandeld, dit minder kosten met zich meebrengt dan wanneer een onafhankelijke klachtadviesinstantie de klacht afhandelt.

Voor de klachten die zich niet lenen om op een informele wijze te worden behandeld, biedt een onafhankelijke klachtadviesinstantie een toegevoegde waarde voor de gemeente Roermond. Indien de klacht complex is of de klacht afkomstig is van een notoire klager, kan deze beter door een onafhankelijke klachtadviesinstantie worden behandeld. Het belangrijkste voordeel van een onafhankelijke klachtadviesinstantie is dat het gevoel van partijdigheid wordt weggenomen bij de burger. Hierdoor wordt het vertrouwen tussen het bestuursorgaan en burger hersteld.

Het is aan te bevelen gedurende twee jaar een pilot te draaien. Tijdens deze periode kunnen tussentijds evaluaties worden gehouden. Aan het eind van deze pilot zal een eindevaluatie plaatsvinden. Indien uit de evaluatie blijkt dat het hanteren van een onafhankelijke klachtadviesinstantie meerwaarde heeft, kan de gemeente Roermond definitief gebruik maken van de onafhankelijke klachtadviesinstantie.