



# **Ombudsman gemeente Venlo**

**Door:**

Esther Schreur  
Ralf Keulers  
Joop Arts

Juni 2017



# Inhoudsopgave

0	Vooraf .....	1
1	Achtergrond informatie klachtvoorzieningen .....	2
1.1	<i>Inleiding</i> .....	2
1.2	<i>Algemene wet bestuursrecht</i> .....	3
1.3	<i>Externe klachtvoorziening</i> .....	3
1.4	<i>Gemeentelijke ombudsman – Nationale ombudsman</i> .....	4
1.5	<i>Gemeentelijke ombudsman/ombudscommissie</i> .....	5
2	Gemeentelijke en Nationale ombudsman .....	7
2.1	<i>Nationale ombudsman</i> .....	7
2.2	<i>Amsterdam</i> .....	9
2.3	<i>Rotterdam</i> .....	10
2.4	<i>Den Haag</i> .....	12
2.5	<i>Utrecht</i> .....	13
2.6	<i>Groningen</i> .....	13
2.7	<i>Samenvatting: overzichtstabel</i> .....	14
3	Varianten ombudsfuncties .....	15
3.1	<i>Zeeland, Zeeuwse ombudscommissie</i> .....	15
3.2	<i>Enschede, klachtencommissie</i> .....	16
3.3	<i>Gooi en Vechtstreek, ombudsplein</i> .....	16
3.4	<i>'s-Hertogenbosch, ombudscommissie</i> .....	18
3.5	<i>Eindhoven, ombudscommissie</i> .....	18
3.6	<i>Samenvatting: overzichtstabel</i> .....	20
4	Venlose situatie .....	22
4.1	<i>Venlo</i> .....	22
4.2	<i>Regio</i> .....	25
4.3	<i>Samenvatting: overzichtstabel</i> .....	26
5	Ontwikkelingen .....	28
6	Samenvatting .....	29
7	Onderzoek naar werkterreinen waar raakvlakken mee bestaan .....	31
7.1	<i>Burgerjury</i> .....	31
7.2	<i>Meldpunt Zorg</i> .....	33
7.4	<i>Klachtvoorzieningen bij andere instanties in Venlo</i> .....	38
8	Onderzoek naar behoefte in Venlo .....	44
9	Motivering keuze voor ombudsman Venlo .....	46
9.1	<i>Voordelen bij de behandeling bij klachten door een gemeentelijke ombudsman</i> .....	46
9.2	<i>Voordelen bij onderzoek uit eigen beweging</i> .....	49
9.3	<i>Benchmark motieven elders</i> .....	50

9.4	<i>Kosten ombudsman .....</i>	51
9.5	<i>Met welke kosten moet rekening worden gehouden bij een ombudsman die meer doet dan alleen klachtenbehandeling ? .....</i>	54

## 0 Vooraf

Vanuit de gemeenteraad is het verzoek gekomen om gedurende twee jaar onderzoek te doen naar de mogelijke opzet van een ombudsfunctie. De gemeente wil onderzoeken in welke hoedanigheid het mogelijk is de huidige wijze van behandeling en afhandeling van klachten te optimaliseren. Hierbij wordt bekeken of het meer zelfstandig organiseren van een (gemeentelijke en/of regionale) ombudsfunctie een meerwaarde heeft en op welke manier dit haalbaar is. Er is een raads werkgroep ingesteld om dit met behulp van ambtelijke bijstand te onderzoeken.



# 1 Achtergrond informatie klachtvoorzieningen

In het voorliggende hoofdstuk zal er achtergrond informatie gegeven worden over de totstandkoming en betekenis van de externe klachtenprocedure. Daarbij zullen o.a. de volgende vragen worden beantwoord: waarom is er een klachtafhandeling? Wat is het verschil tussen de interne en externe klachtenprocedure? Welke wettelijke eisen worden er gesteld aan de externe klachtvoorziening? Welke externe klachtenprocedures zijn er? In de volgende hoofdstukken komen vervolgens de gemeentelijke en Nationale ombudsman aan de orde, evenals de varianten van ombudsfuncties, de Venlose situatie en nieuwe ontwikkelingen.



## 1.1 Inleiding

Het gemeentebestuur heeft als uitgangspunt dat het een dienende functie heeft en moet zich in zijn handelen niet primair door andere overwegingen laten leiden. Dit uitgangspunt zal voortdurend in het oog gehouden moeten worden. Het is de plicht van het bestuursorgaan om van buiten komende signalen die erop duiden dat aan de dienende functie op enige wijze afbreuk wordt gedaan, te beoordelen en zo nodig corrigerend op te treden. Ook het belang van de overheid zelf is gediend met zorgvuldig onderzoek en behoorlijke afhandeling van klachten.

Zorgvuldig onderzoek van klachten binnen het bestuursorgaan heeft een belangrijk leereffect. In het kader van het streven naar verbetering van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening en van het functioneren van de openbare dienst in het algemeen, leveren klachten van burgers immers een schat aan concrete en bruikbare informatie op. Het bestuur kan op basis van ontvangen klachten aanleiding zien fouten te herstellen en misstanden en zwakke punten binnen de organisatie weg te nemen. Wanneer regelmatig op een bepaald punt kritiek wordt uitgeoefend, behoort dit voor het bestuur aanleiding te zijn zich daarop nader te bezinnen. Daarmee kan kwaliteits- en efficiencywinst worden geboekt.

Steeds sterker leeft het besef dat een goede behandeling van een klacht bijdraagt aan een betere relatie met de burger en aan de kwaliteit van de dienstverlening. Zorgvuldige klachtbehandeling kan aldus bijdragen aan herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur.

Het recht een klacht in te dienen over het optreden van de overheid is een bijzondere vorm van het recht van petitie en vindt zijn grondslag derhalve in artikel 5 van de Grondwet.

De te stellen eisen aan een onafhankelijke externe klachtvoorziening in de wet vastgelegd. De bestuursorganen zijn aan die eisen gebonden en dit maakt dit het werk van de externe klachtvoorziening beter. Hij/Zij kan er immers vanuit gaan dat de voor ieder bestuursorgaan geldende klachtregeling, wanneer die in de praktijk ook wordt gevolgd, in beginsel een procedureel behoorlijke afhandeling van klachten met zich brengt.

Door opnemng van deze klachtregeling in het nieuwe hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is de samenhang met de belangrijkste bestuursrechtelijke middelen van bescherming tegen de overheid, bezwaar en beroep, beklemtoond. De voorgestelde regeling is complementair aan de regeling van bezwaar en beroep tegen besluiten. Een klachtprocedure is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet-bindend oordeel omtrent het overheidshandelen.

Er bestaat een eerstelijns klachtenprocedure en een tweedelijns klachtenprocedure. De interne klachtenprocedure bij de gemeente betreft de eerstelijns klachtenprocedure. Dit kan vergeleken worden met de bezwaarprocedure bij besluiten. De externe klachtenprocedure betreft de tweedelijns klachtenprocedure (bijvoorbeeld bij de gemeentelijke ombudsman, ombudscommissie of de Nationale ombudsman). Dit kan vergeleken worden met de beroepsprocedure bij besluiten. Alvorens de tweedelijns klachtenprocedure kan worden aangesproken dient de eerstelijns klachtenprocedure te zijn doorlopen.

## **1.2 Algemene wet bestuursrecht**

Bij de totstandkoming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is uitgebreid ingegaan op de motieven die hebben geleid tot de regeling van de interne klachtbehandeling. Daarbij is onder meer overwogen dat het de plicht is van bestuursorganen om van buiten komende signalen die erop duiden dat aan de dienende functie van het bestuur op enige wijze afbreuk wordt gedaan, te beoordelen en zo nodig corrigerend op te treden. Hoewel de nadruk behoort te liggen op de interne klachtbehandeling, spreekt het voor zich dat dergelijke signalen aan kracht winnen wanneer zij na een onafhankelijke behandeling en beoordeling door een externe klachtvoorziening worden ondersteund. Omgekeerd biedt een gedraging die de toets der kritiek van een ombudsman heeft doorstaan, het bestuursorgaan een leidraad voor toekomstig handelen.

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.

## **1.3 Externe klachtvoorziening**

De aanwezigheid van een ombudsman of ombudscommissie kan bijdragen aan de controlerende functie van de raad. Door de aanbevelingen van een dergelijke klachtinstantie kan het inzicht in het functioneren van het bestuur worden vergroot waardoor de controlerende taak van de raad vergemakkelijkt wordt. Door een externe klachtregeling als sluitstuk voor het beoordelen van het handelen van bestuursorganen kan een verdere bijdrage worden geleverd aan informatie over de kwaliteit van het bestuur. Daarmee wordt duidelijker zichtbaar in hoeverre bestuursorganen klantgericht werken. Ook kunnen zo nodig organisatorische maatregelen worden getroffen wanneer er zich al dan niet structureel een probleem blijkt voor te doen in de relatie tussen het bestuursorgaan en de burgers of het personeel.

Grondgedachte bij de invoering van het interne klachtrecht was het bieden van een regeling die het evenwicht hield tussen enerzijds het vastleggen van voldoende waarborgen voor een zorgvuldige klachtbehandeling, en anderzijds het voorkomen van nodeloze formalisering of

bureaucratisering. Bij de regeling van het externe klachtrecht, die uniformiteit en gelijkwaardigheid in externe klachtbehandeling beoogt, past een dergelijke terughoudendheid minder. Om tot een heldere en eenduidige normering te komen zijn de artikelen uit hoofdstuk II van de Wet Nationale ombudsman (WNo) als leidraad genomen bij het formuleren van de bepalingen die op alle externe klachtvoorzieningen van toepassing zijn. De bepalingen uit de WNo zijn aangepast om ze voor algemene toepassing geschikt te maken en ook om aansluiting te vinden bij de regeling van het intern klachtrecht. Daarbij is de huidige reikwijdte van de WNo intact gelaten.

Het uitgangspunt bij het overbrengen van de bepalingen uit de WNo naar de Awb, dat de rechtsbescherming die de Nationale ombudsman biedt niet geringer mag worden, brengt mee dat de reikwijdte van de bepaling over het voorwerp van onderzoek in de Awb gelijk moet zijn aan die van de WNo.<sup>1</sup>

Alle gemeenten dienen uiteindelijk over een externe klachtvoorziening te beschikken. De eisen die aan een externe klachtvoorziening zijn gesteld, zijn door de wetgever in de wet vastgelegd.

Eisen die door de wetgever zijn gesteld aan een onafhankelijke externe klachtvoorziening:

- a. Basis in een wettelijk voorschrift.
- b. Benoeming door een vertegenwoordigend lichaam.
- c. Rechtspositionele onafhankelijkheid.
- d. Benoeming voor een bepaalde duur.
- e. Tussentijds ontslag alleen op bepaalde gronden.
- f. Bevoegdheid een eigen oordeel over de klacht te geven.
- g. Bevoegdheid aanbevelingen te doen.
- h. Bevoegdheid onderzoek te doen op eigen initiatief.
- i. Onderzoeksbevoegdheden vergelijkbaar met die van de Nationale ombudsman.
- j. Voldoende materiële en personele ondersteuning.
- k. Benoeming van de ondersteuning op voordracht van de externe klachtinstantie.
- l. Medewerkers van de klachtinstantie dienen niet tevens deel uit te maken van de ambtelijke ondersteuning van het bestuursorgaan, over wiens gedragingen de klachtinstantie oordeelt.

Bovendien moet elke klachtregeling een bepaling met betrekking tot de onpartijdigheid van de medewerkers en leden van de klachtinstanties bevatten.



#### 1.4 Gemeentelijke ombudsman – Nationale ombudsman

<sup>1</sup> Kamerstukken 25854 Externe klachtvoorziening, 1997-1998

Kamerstukken 25837 Memorie van Toelichting, Aanvulling Awb, 1997-1998

Kamerstukken 28747 Memorie van Toelichting, Aanvulling Awb en samenhangende wetten, 2002-2003



Hoofdstuk IVc van de Gemeentewet regelt de instelling van een ombudsman in de gemeente. Een gemeente kan daartoe besluiten, maar is daartoe niet verplicht. Een burger heeft echter gelet op het bepaalde in artikel 9:18 lid 1 Awb het recht een ombudsman te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan van de gemeente en het onder verantwoordelijkheid daarvan werkzame personeel zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Indien de gemeente geen eigen ombudsman heeft ingesteld, is de Nationale Ombudsman op grond van artikel 1a Wet Nationale ombudsman (WNo) bevoegd. De WNo is dus van toepassing tenzij de raad bij verordening een eigen ombudsman heeft ingesteld.

## **1.5 Gemeentelijke ombudsman/ombudscommissie**

Bij het instellen en vormgeven van de ombudsman heeft de gemeente keuzevrijheid. De gemeente kan in de eerste plaats kiezen voor een eigen ombudsman of een eigen ombudscommissie. Maar daarnaast kan ze ook gezamenlijk met andere decentrale overheden een gezamenlijke ombudsman of ombudscommissie instellen of zich aansluiten bij de ombudsman van een andere gemeente.

De ombudsman is bevoegd onderzoek te doen naar gedragingen van bestuursorganen van de gemeente. In welke gevallen de ombudsman bevoegd is een dergelijk onderzoek in te stellen is geregeld in titel 9.2.2 Awb. De bepalingen uit de WNo hebben hierbij model gestaan.

Om te beginnen is in deze afdeling vastgelegd wat het voorwerp van onderzoek van een ombudsman kan zijn. Dit geldt zowel de Nationale ombudsman als de andere externe klachtvoorzieningen.

Tevens is het kenbaarheidsvereiste geformuleerd. Dit vereiste houdt in dat een verzoeker, voordat hij zich tot een ombudsman wendt, in beginsel eerst een klacht moet indienen bij het betrokken bestuursorgaan, om dit in de gelegenheid te stellen daarop te reageren.

De artikelen 9:22 tot en met 9:24 bepalen vervolgens in welke gevallen de ombudsman niet bevoegd of verplicht is een onderzoek in te stellen of voort te zetten. De onbevoegdheid kan een absolute zijn (bijvoorbeeld voor klachten over algemeen verbindende voorschriften of gedragingen waarover een administratieve rechter zich heeft uitgesproken) of een tijdelijke (bijvoorbeeld de onbevoegdheid tijdens een procedure bij een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter). Zodra een dergelijke procedure beëindigd is, ontstaat of herleeft de bevoegdheid van de ombudsman.

Omdat in beginsel eerst de interne klachtprocedure doorlopen zal worden is de termijn (een jaar) waarbinnen een burger zich tot een ombudsman kan wenden en deze ook verplicht is een onderzoek te starten, gekoppeld aan het moment waarop die interne procedure eindigt of beëindigd had moeten worden. Slechts ingeval redelijkerwijs niet van verzoeker kan worden gevergd dat hij eerst bij het bestuursorgaan te rade gaat, is de termijn gerelateerd aan het moment waarop de gedraging heeft plaatsgevonden.

Tot slot regelt afdeling 9.2.2 dat de ombudsman ook op eigen initiatief een onderzoek kan instellen, het oordeel dat hij kan uitspreken en de bevoegdheid om het bestuursorgaan aanbevelingen te doen.

De dan te volgen procedure en de onderzoeksbevoegdheden waarover de ombudsman beschikt zijn geregeld in titel 9.2.3 Awb. Ook hier is grotendeels de lijn van de WNo gevolgd. Wanneer de burger een gedraging van het bestuursorgaan aan het oordeel van een ombudsman wil voorleggen, dient hij een verzoekschrift in met een omschrijving van de

gedraging waartegen de klacht is gericht en mededeling wie zich aldus heeft gedragen, en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden. Voorts bevat het verzoek de gronden van de klacht en een weergave van de wijze waarop een klacht is ingediend bij het bestuursorgaan (interne klachtprocedure). Zo mogelijk bevat het verzoek ook de bevindingen van het onderzoek naar de klacht door het betrokken bestuursorgaan.

Om de onpartijdigheid van de behandelaar van het verzoek te garanderen, vindt de behandeling plaats door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarover de klacht gaat. Deze bepaling is van belang in die gevallen waarin personeel dat de externe klachtvoorziening ondersteunt tevens werkzaam is bij het bestuursorgaan waartegen de klacht gericht is.

De ombudsman stelt het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de verzoeker in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.

Het bestuursorgaan, onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen, getuigen, en de verzoeker verstrekken de ombudsman de benodigde inlichtingen en verschijnen op een daartoe strekkend verzoek voor hem. Inlichtingen over het beleid, gevoerd onder de verantwoordelijkheid van een minister of een ander bestuursorgaan, kan de ombudsman bij de daarbij betrokken personen en colleges slechts inwinnen door tussenkomst van de minister onderscheidenlijk dat bestuursorgaan.

Op grond van gewichtige redenen kan het geven van inlichtingen of het overleggen van stukken geweigerd worden, of kan aan de ombudsman worden meegedeeld dat uitsluitend hij daarvan kennis zal mogen nemen. De ombudsman beoordeelt of een dergelijke weigering of beperkte kennisneming gerechtvaardigd is. Is de weigering gerechtvaardigd, dan vervalt de plicht tot het verschaffen van de betreffende inlichtingen.

Verder staan de ombudsman allerlei onderzoeksmiddelen ten dienste, zoals het opdragen aan deskundigen van werkzaamheden, het oproepen van deskundigen of tolken en de bevoegdheid alle plaatsen te betreden voor zover dat redelijkerwijs nodig is voor de uitoefening van zijn taak. Toegang tot een woning heeft de ombudsman slechts met toestemming van de bewoner.

Voordat hij het onderzoek beëindigt, deelt de ombudsman aan betrokkenen zijn bevindingen mee en stelt hen in de gelegenheid daar hun visie op te geven. Aansluitend maakt hij een rapport op en geeft daarin zijn oordeel. Dit rapport wordt toegezonden aan het bestuursorgaan, de verzoeker en degene over wiens gedraging de aanvankelijke klacht ging. Wanneer de ombudsman aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet, moet het bestuursorgaan de ombudsman in kennis stellen van de wijze waarop aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Is het bestuursorgaan niet van plan de aanbeveling op te volgen, dan deelt het dat met redenen omkleed aan de ombudsman mee.

Tevens draagt de ombudsman zorg voor openbaarmaking van het rapport of van een uittreksel daarvan. Hij legt daartoe een geanonimiseerde versie van het rapport ter inzage. Verder verstrekt hij afschriften of uittreksels van de rapporten aan eenieder die daarom verzoekt.

## 2 Gemeentelijke en Nationale ombudsman

In dit hoofdstuk komen de Nationale ombudsman en diverse gemeentelijke ombudsmannen in Nederland aan bod. Daarbij zullen o.a. de volgende vragen worden beantwoord: op basis van welke regeling zijn ze ingesteld? Wie zijn deelgenoot? Hoe zit het bureau in elkaar? Kan er iets gezegd worden over de begroting/financiën?

### 2.1 Nationale ombudsman



Nationale ombudsman Reinier van Zutphen

Reinier van Zutphen is sinds april 2015 de Nationale ombudsman voor een termijn van 6 jaar. Substituut-ombudsmannen zijn Joyce Sylvester, Addie Stehouwer en Kinderombudsman sinds april 2016 is Margrite Kalverboer.

Het jaar 2014 in een notendop

- Er zijn 36.278 verzoeken ingediend, waarvan 24.922 mondeling en 11.356 schriftelijk. (in 2015 zijn 38.147 verzoeken ingediend)
- Van alle verzoeken gingen veruit de meeste (18%) over de Belastingdienst. 4527 verzoeken gingen over een gemeente. De Nationale ombudsman is voor 287 gemeenten ook gemeentelijk ombudsman (van de 403 gemeenten in Nederland). In 2015 is de Nationale ombudsman voor 280 gemeenten (van de 393) ook gemeentelijk ombudsman.
- 81% van de in onderzoek genomen verzoeken zijn opgelost door interventie.
- Er zijn 231 rapporten uitgebracht, waarvan 52 met aanbevelingen.
- 76% van de klagers kreeg geheel of gedeeltelijk gelijk in het schriftelijk onderzoek.
- De meeste oordelen gingen over gebrek aan eerlijkheid en betrouwbaarheid van de overheid.

#### Waar gaan de verzoeken over?

Burgers wenden zich tot de Nationale ombudsman om uiteenlopende redenen. Soms hebben zij een concrete klacht of probleem, soms weten ze de goede weg of ingang niet te vinden en soms hebben zij alleen behoefte aan een luisterend oor. De ombudsman luistert, wijst mensen de weg, lost problemen op en neemt klachten in behandeling. De Nationale ombudsman behandelt alleen klachten die over de overheid gaan. Mensen met vragen of klachten op andere terreinen worden verwezen naar de juiste instantie.

Over gemeenten zijn er in 2013 5.023 verzoeken ontvangen en in 2014 4.527. Zie navolgende tabel voor de wijze van behandeling.

## Gemeenten

	Totaal	Wijze van behandeling	Oordeel rapporten
In behandeling per 01/01/2014	372		
Ontvangen in 2014	4527		
<b>Te behandelen</b>	<b>4899</b>		
Behandeld	-4640		
Wijze van behandeling			
a. Oplossing door interventie		387	
b. Bemiddeling		17	
c. Onderzoek waarvan met rapport:		45	
gegrond			29
deels gegrond			6
niet gegrond			9
geen oordeel			1
waarvan met brief		18	
d. Tussentijds opgelost of beëindigd		121	
e. Informatie of doorverwijzing		4052	
<b>In behandeling per 01/01/2015</b>	<b>259</b>		

### Organisatie

De Nationale ombudsman beschikt over ongeveer 170 medewerkers die hem helpen in zijn werk (in 2015).

Er zijn vier onderzoeksteams:

- Team Veiligheid, Justitie en Vreemdelingen
- Team Werk en Inkomen
- Team Wonen, Leefomgeving en Mobiliteit
- Team Zorg en Onderwijs

De Facilitaire dienst, ICT, secretariaten, Communicatie en Bibliotheek, Strategie en Beleid en Personeel en Financiën ondersteunen het bureau Nationale ombudsman op een andere manier.

### Financiën

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties beheert de begroting van de Nationale ombudsman. Hierbij is het belangrijk dat de minister de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de Nationale ombudsman respecteert.

## 2.2 Amsterdam



Gemeentelijke ombudsman Amsterdam Arre Zuurmond

Ingesteld via: gemeenschappelijke regeling  
Deelnemers: de gemeenten Amsterdam, Almere, Diemen, Landsmeer, Waterland, Zaanstad, de Stadsregio Amsterdam en de Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland.

Er is een ombudsman en een plaatsvervangend ombudsman. De plaatsvervangend ombudsman is in Amsterdam ook de kinderombudsman<sup>2</sup>. De Gemeentelijke Ombudsman wordt in zijn werkzaamheden ondersteund door een team van medewerkers. Zij zijn werkzaam op het front office, back office of facilitair bureau.

### Bureau

Er is een Bureau van de gezamenlijke ombudsman gevestigd in de gemeente Amsterdam. De ambtenaren van het bureau worden aangesteld in dienst van de gemeente Amsterdam. De Gemeentewet schrijft voor dat de ambtenaren van het bureau door het college moeten worden benoemd op voordracht van de ombudsman (artikel 81t Gemeentewet). De ambtenaren van het bureau zijn verder ter zake van de inhoudelijke werkzaamheden uitsluitend verantwoording verschuldigd aan de Ombudsman. Het college mag bovendien aan deze ambtenaren geen andere werkzaamheden opdragen.

De gemeente Amsterdam verschafft de ombudsman, in overleg met hem, op basis van de vastgestelde begroting werkruimte en uitrusting nodig voor een goede uitoefening van de functie. Voor wat betreft de overige bedrijfsvoeringsaspecten die het bureau van de ombudsman aangaan, geldt dat de ombudsman verschillende bevoegdheden op basis van mandaat, machtiging en volmacht verkrijgt van het college. Bij de uitoefening van die bevoegdheden is de ombudsman gehouden aan de gemeentebrede spelregels zoals die onder meer gelden voor huisvesting, ICT, communicatiemiddelen enz.

### Begroting

Aan de raad van de gemeente Amsterdam wordt mandaat verleend om jaarlijks de begroting van de ombudsman voor het volgende kalenderjaar vast te stellen. Voor de samenstelling van de begroting wordt uitgegaan van de in de laatst vastgestelde begroting opgenomen ramingen alsmede de resultatenrekening van het voorlaatste jaar.

---

<sup>2</sup> Conform artikel 1 sub b en artikel 9 lid 1 Wet Nationale ombudsman

### Bijdragen deelnemende gemeenten

De jaarlijkse bijdrage van de gemeente Amsterdam is € 1.824.352 (extra bijdrage in 2014 van € 50.000).

De jaarlijkse bijdrage van de overige deelnemende gemeenten is:

Overige deelnemende gemeenten	Bedrag per jaar in €	Aantal klachten	Naheffing per klacht in € indien het aantal klachten wordt overschreden
Almere	43.297,29	100 klachten	432,97
Diemen	2.706,08	5 klachten	432,97
Landsmeer	1.353,04	5 klachten	432,97
Stadsregio	2.706,08	5 klachten	432,97
Veiligheidsregio	2.706,08	5 klachten	432,97
Waterland	2.706,08	5 klachten	432,97
Zaanstad (circa 151.400 inwoners per 1-1-2015)	43.297,29	100 klachten	432,97

Dit is vastgesteld op basis van een vast aantal door de ombudsman te behandelen klachten per jaar.

In het geval er tegen de genoemde gemeenten in een jaar meer klachten worden ingediend dan waarvoor de jaarlijkse bijdrage voor de betreffende gemeente is vastgesteld, dan wordt er per extra klacht een naheffingstarief in rekening gebracht bij de betreffende gemeente. De bijdrage van de deelnemende gemeenten, zowel het vaste jaarlijkse bedrag alsook het bedrag per klacht voor naheffing, worden nominaal geïndexeerd conform het percentage voor personele lasten uit de begrotingscirculaire van het betreffende jaar van de Gemeente Amsterdam.

### Jaarrekening

Aan de raad van de gemeente Amsterdam wordt mandaat verleend om jaarlijks de jaarrekening van de ombudsman over het daaraan voorafgaand kalenderjaar vast te stellen. Een overschrijding van de begroting is, na uitputting van de begrotingspost Algemene reserve, voor rekening en risico van de gemeente Amsterdam.

## 2.3 Rotterdam



Gemeentelijke ombudsman Rotterdam Anne Mieke Zwaneveld

Ingesteld via: gemeenschappelijke samenwerkingsverbanden  
Deelnemers: gemeenten Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen en Westvoorne. Daarnaast de organisaties DCMR Milieudienst Rijnmond, Gezamenlijke Brandweer, GGD Rotterdam-Rijnmond, Metropoolregio Rotterdam Den Haag, Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Er is een ombudsman en een plaatsvervangend ombudsman. Vanaf 1 januari 2015 fungeert de ombudsman ook als gemeentelijke kinderombudsman Rotterdam en organiseert en bemenst hij het Meldpunt Zorg Rotterdam en het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam.

#### Bureau

Eind 2015 heeft het bureau, de ombudsman meegerekend, 14 fte medewerker (2014: 12,7 fte).

#### Begroting

Over 2015 is door de gemeente Rotterdam € 1.215.783 bijgedragen en door de regiogemeenten € 152.590.

De Rotterdamse gemeenteraad heeft in het verleden bepaald dat de aansluiting van andere gemeenten budgettair neutraal dient te geschieden. De financiële lasten van de klachtbehandeling voor de aangesloten regiogemeenten – personeel en een evenredig deel van de overheadkosten van het bureau ombudsman – mogen niet hoger uitvallen dan de inkomsten uit die gemeenten. Die inkomsten bedroegen exclusief BTW in 2014 € 143.510.

Voor onder meer de financiële administratie, P&O en automatisering maakt de ombudsman tegen betaling gebruik van de diensten van de Rotterdamse Service Organisatie van de gemeente Rotterdam. De ombudsman heeft, samen met de Rekenkamer Rotterdam, diverse besprekingen gevoerd met de Rotterdamse Service Organisatie over het gebruik van (andere onderdelen van) de concernadministratie. Gelet op de onafhankelijke positie van de ombudsman zet hij voor bijvoorbeeld externe communicatie (voorbereiden persberichten, onderhouden mediacontacten, enz.) externe capaciteit in die uitsluitend door hem wordt aangestuurd. Voor het jaar 2014 was een bedrag van € 1.077.000 in de begroting van de gemeente Rotterdam opgenomen.

Met name als gevolg van het toenemend aantal klachten dat de ombudsman ontvangt – vanaf 2010 tot en met 2014 is het aantal ontvangen klachten met 81% gestegen – liepen budget en uitgaven al langere tijd uit de pas. Hoewel de overschrijdingen steeds binnen de kostenplaats raad werden gecompenseerd, zag de ombudsman aanleiding het presidium van de gemeenteraad Rotterdam te verzoeken de mogelijkheid tot een structurele verhoging van het budget te bezien. Dit heeft ertoe geleid dat de gemeenteraad op 11 november 2014 heeft ingestemd met een structurele verhoging van het budget van de ombudsman met € 323.000.

## 2.4 Den Haag



Gemeentelijke ombudsman Den Haag Peter Heskes

Ingesteld via: niet bekend  
Deelnemers: gemeente Den Haag, GGD Haaglanden en projectteam Rotterdamse Baan (dit projectteam is verantwoordelijk voor het realiseren van een nieuwe uitvalsroute richting Rotterdam en daarbij zijn de gemeenten Den Haag, Rijswijk en Leidschendam-Voorburg betrokken)

### Bureau

De Gemeentelijke Ombudsman wordt in het werk bijgestaan door vier medewerkers. Er is ook een jeugdbombudsman, tevens plaatsvervangend ombudsman. Met per jaar rond de 700 klachten is er een goed gevulde portefeuille.

### Begroting

Begroting 2014  
Lasten € 509.000  
Baten € 0

#### Meerjarige begrotingssaldi

	Rekening 2012	Begroting 2013	Begroting 2014	Begroting 2015	Begroting 2016	Begroting 2017
Lasten	487	497	509	504	504	504
Baten	0	0	0	0	0	0
Saldo exclusief reserves	487	497	509	504	504	504
<i>Dotaties aan reserves</i>	0	0	0	0	0	0
<i>Onttrekkingen aan reserves</i>	0	0	0	0	0	0
Saldo inclusief reserves	487	497	509	504	504	504



## Mutaties ten opzichte van voorgaande begroting

	<i>(bedragen in duizenden euro's)</i>			
	Lasten	Baten	Dotaties	Onttrekkingen
Stand gedrukte begroting 2013-2016	496	0	0	0
<b>Nacalculatie trend</b>				
Nacalculatie trend 2013	3	0	0	0
<b>Overig tussen diensten</b>				
IDC tarieven operatie 2013	-2	0	0	0
<b>Voorcalculatie trend</b>				
Voorcalculatie trend 2014	12	0	0	0
Actuele begroting	509	0	0	0

## 2.5 Utrecht

Utrecht heeft per 1 januari 2012 geen gemeentelijke ombudsman meer.

## 2.6 Groningen



Gemeentelijke ombudsman Groningen Marijke Hermans

Ingesteld via: niet bekend

Deelnemers: Groningen, de gemeenten Ten Boer en De Marne en enkele gemeenschappelijke regelingen zijnde Meerstad, ARCG, PG&Z en Opgang en Beschermd wonen.

De ombudsman is aangewezen om meldingen op basis van de Klokkeluidersregeling in behandeling te nemen. Dit geldt voor Groningen en Ten Boer. De Klokkeluidersregeling biedt medewerkers de mogelijkheid om vermoedens van misstanden, hoofdzakelijk op het gebied van integriteit, op een vertrouwelijke wijze aan de kaak te stellen. De ombudsman zal (anoniem) rapport uitbrengen van haar onderzoek aan het college.

De gemeentelijke Ombudsman is met ingang van 1 januari 2010 door het college van B&W aangewezen om een door een ambtenaar gemeld vermoeden van een misstand te onderzoeken en aan het college te rapporteren.

#### Bureau

De formatie beslaat 2,4 fte, waarvan 1,6 voor de inhoudelijke afhandeling en 0,8 voor administratieve ondersteuning en verwijzing.

#### Begroting

Niet bekend.

## 2.7 Samenvatting: overzichtstabel

Gemeente	Aantal klachten	Begroting/ kosten	Formatie (Fte)	Inwoners <sup>3</sup>	Kosten per inwoner	Werkterrein
Amsterdam	2141 (2014)	€ 2.058.800	Ombudsman, plaatsver- vanger en 21 medewerkers	1.239.356	€ 1,66	Ombudsman, kinderom- budsman
Rotterdam	4006	gemeente Rotterdam € 1.215.783 en door de regioge- meenten € 152.590	14	960.063	€ 1,43	Ombudsman, kinderom- budsman, Meldpunt Zorg Rotterdam, Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam
Den Haag	671	€ 509.000	Ombudsman en Kinderom- budsman, twee onderzoekers en één administratie- ve kracht	519.988	€ 0,98	Ombudsman, kinderom- budsman
Groningen	501	Niet bekend	2,4	218.405	Niet bekend	Ombudsman, Klokkenlui- dersregeling

<sup>3</sup> Gebaseerd op deelnemende gemeenten, excl. gemeenschappelijke regelingen

## 3 Varianten ombudsfuncties

In dit hoofdstuk zullen verschillende bestaande varianten van ombudsfuncties worden beschreven. Aandacht zal o.a. worden geschonken aan de samenstelling van de ombudsfunctie en de aangesloten instellingen hierbij.

### 3.1 Zeeland, Zeeuwse ombudscommissie

Het instituut Ombudscommissie heeft een belangrijke rol in het helpen van zoekende burgers bij het doorverwijzen naar het juiste loket.

Het instituut van een Zeeuwse ombudsman is opgericht om de ombudsfunctie in de eigen regio te beleggen en niet te hoeven onder brengen bij de Nationale ombudsman in Den Haag. In eerste instantie moet een klacht ingediend worden bij de betreffende gemeente of gemeenschappelijke regeling. De Ombudsman is onafhankelijk en kan zijn werk in vrijheid doen. De aangesloten instellingen kunnen geen instructies geven over de wijze waarop de Ombudsman te werk gaat.

#### Samenstelling Zeeuwse Ombudscommissie

De Zeeuwse Ombudscommissie bestaat uit een voorzitter, 2 leden, 3 plaatsvervangende leden een secretaris en een plaatsvervangend secretaris.

#### Aangesloten instellingen

De volgende instellingen hebben zich aangesloten bij de Zeeuwse ombudscommissie:

- Gemeente Borsele
- Gemeente Goes
- Gemeente Hulst
- Gemeente Kapelle
- Gemeente Middelburg
- Gemeente Noord Beveland
- Gemeente Reimerswaal
- Gemeente Schouwen-Duiveland
- Gemeente Sluis
- Gemeente Terneuzen
- Gemeente Tholen
- Gemeente Veere
- Gemeente Vlissingen
- Gemeenschappelijke regeling Belastingssamenwerking SaBeWa Zeeland
- Gemeenschappelijke regeling Dethon
- Gemeenschappelijke regeling GGD Zeeland
- Gemeenschappelijke regeling Leerplicht RMC Oosterschelderegio
- Gemeenschappelijke regeling Orionis Walcheren
- Gemeenschappelijke regeling Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio
- Gemeenschappelijke regeling Veiligheidsregio Zeeland
- Gemeenschappelijke regeling Platform Wonen Zeeuws-Vlaanderen
- Gemeenschappelijke regeling Regionale uitvoeringsdienst Zeeland
- Gemeenschappelijke regeling samenwerking De Bevelanden

### 3.2 Enschede, klachtencommissie

De klachtencommissaris zorgt voor de eerstelijns klachtafhandeling. De klachtencommissaris beoogt een centraal punt te creëren waar burgers terecht kunnen met klachten over de gemeente. De tweedelijns klachtbehandeling blijft in handen van de Nationale Ombudsman.



De klachtencommissaris zal worden bijgestaan door een tevens door de gemeenteraad te benoemen plaatsvervanger alsmede door één of meerdere ambtelijke medewerkers. Tezamen met de klachtencommissies vormen zij het Bureau Klachtencommissaris. De medewerkers zijn ten aanzien van hun taakuitoefening uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan de klachtencommissaris, waarmee ook de onafhankelijkheid van het bureau is gegarandeerd.

Uit een evaluatie van de klachtencommissaris in de gemeente Enschede door de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur komen de volgende leerpunten naar voren:

1. Er is duidelijkheid nodig over wat de klachtencommissaris is, met de daarbij behorende inrichting die aansluit bij wettelijke verantwoordelijkheden en die recht doet aan de bij de klachten betrokken actoren.
2. De burgemeester heeft een wettelijke zorgplicht voor de goede afhandeling van klachten door de bestuursorganen. De klachtencommissaris zelf dient onafhankelijk te zijn van de politieke arena.
3. De klachtencommissaris dient zowel de belangen van de klager als ook het belang en de wens van de organisatie om tegen haar ingebrachte klachten naar eer en geweten goed af te handelen te behartigen.
4. De adviezen over en uit de eerste lijn dienen niet via de raad in de politieke arena terecht te komen, anders zal er vanwege politisering geen sprake meer zijn van (de functie van) leren.
5. Onafhankelijkheid is nodig, maar binnen grenzen.

In maart 2017 heeft de gemeenteraad van Enschede besloten om de Klachtencommissaris als 1elijnsklachtenbehandeling aan te merken en niet als ombudsman. De benoeming vindt plaats door het college van burgemeester en wethouders.

### 3.3 Gooi en Vechtstreek, ombudsplein

Het besluit tot inrichting van een laagdrempelige en onafhankelijke ombudsfunctie voor het sociaal domein Gooi en Vechtstreek is eind 2014 genomen in het Portefeuillehouders overleg van de gezamenlijke wethouders van Blaricum, Bussum, Eemnes, Hilversum, Huizen, Laren, Muiden en Naarden. Er werd voorzien dat de belangen van burgers in het "geweld" van de 3 grote decentralisatie in het gedrang kunnen komen. Hierdoor is het plan ontstaan om een pilot te starten tot eind 2016 om inwoners een onafhankelijke steun- en vertrouwensfunctie te bieden. Voor gemeentes en aanbieders van belang om zicht te krijgen op mogelijke problemen en klachten en om handvatten te bieden om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Het Ombudsplein Gooi en Vechtstreek behandelt klachten van inwoners over (zorg)aanbieders en/of een van de deelnemende gemeenten. Bij het Ombudsplein Gooi en Vechtstreek vindt u het regionaal klachtenmeldpunt en de regionale ombudsfunctie. Het Klachtenmeldpunt functioneert meestal als eerste contact met de inwoner en als verwijzer naar bijvoorbeeld de klachtenprocedure van de gemeente, de zorgaanbieder of de Ombudsfunctie. Voor inwoners blijft het ook mogelijk om zich rechtstreeks tot de Ombudsfunctie te wenden. De ombudsfunctie wordt door twee ombudsfunctionarissen uitgeoefend, een man (Bert de Ridder) en een vrouw (Janny Nab).

De klacht komt eerst terecht bij een medewerker van het klachtenmeldpunt. De klacht wordt in overleg met de klachtindiener voorgelegd aan de gemeente, de leverancier of de zorgaanbieder. De klachtindiener kan zich hierbij laten begeleiden door een cliënt ondersteuner of een vertrouwenspersoon. Is de indiener van de klacht (nog) niet tevreden? Of komt deze er niet uit met de gemeente of de (zorg)aanbieder? Is er geen vertrouwen meer in een goede oplossing dan bespreekt de medewerker van het klachtenmeldpunt wat er nog gedaan kan worden. Er kan voor gekozen worden om de klacht voor te laten leggen aan de regionale ombudsfunctionaris.

In het vooronderzoek neemt de ombudsfunctionaris het besluit of hij de klacht in behandeling kan nemen. Als het niet lukt om de klacht in het vooronderzoek op te lossen, dan kan de ombudsfunctionaris besluiten om onderzoek te doen naar de klacht. De ombudsfunctionaris gaat in gesprek met iedereen die bij de klacht betrokken is. Hij blijft proberen om de klacht op te lossen. De ombudsfunctionaris maakt een verslag van zijn bevindingen en legt dit voor aan de klachtindiener en aan degene waarover de klacht gaat (gemeente, de leverancier of de aanbieder) om te controleren of de feiten kloppen. Daarna schrijft de ombudsfunctionaris een rapport waarin hij met behulp van de behoorlijkheidswijzer oordeelt of de klacht gegrond of ongegrond is.

Organisatorisch is de ombudsfunctie ondergebracht binnen het sociaal domein van de regio Gooi en Vechtstreek. Het werkgeverschap is, om de onafhankelijkheid te waarborgen, ondergebracht bij een HRM Payroll Organisatie.

In 2015 zijn er 15 klachten gemeld.

#### Aangesloten instellingen

- Gemeente Blaricum
- Gemeente Eemnes
- Gemeente Gooisemerren
- Gemeente Hilversum
- Gemeente Huizen
- Gemeente Laren
- Gemeente Weesp
- Gemeente Wijdemeren



In januari 2017 is aan de betrokken gemeenteraden bericht dat de pilot ombudsfunctie per 31 december 2016 is beëindigd.

Het aantal klachten dat de Ombudsfunctie heeft afgehandeld was, met een totaal van 34 voor de hele regio, lager dan van tevoren was verwacht. Wel heeft de ombudsfunctie aanbevelingen gedaan die hebben geleid tot verbetering van de klachtenprocedures. De ombudsfunctie heeft daarmee een belangrijk doel bereikt.

In de pilot Regionale Ombudsfunctie zijn niet alleen inwoners met (vastgelopen) klachten geholpen maar is ook kennis opgedaan over hoe klachten en de afhandeling bij gemeenten en aanbieders verbeterd kunnen worden. Deze kennis wordt nu ingezet om het Regionale Klachtenmeldpunt en de klachtenafhandeling door aanbieders via contractbeheer te versterken.

### **3.4 's-Hertogenbosch, ombudscommissie**

De Ombudscommissie gemeente 's-Hertogenbosch:

1. Behandelt klachten over een ambtenaar of een bestuurder van de gemeente 's-Hertogenbosch.
2. Behandelt ook klachten over de gemeenschappelijke samenwerkingsverbanden GGD Hart voor Brabant en de Veiligheidsregio Brabant Noord.
3. Staat voor: onafhankelijkheid, onpartijdigheid, autoriteit en professionaliteit.
4. Is een laagdrempelige en toegankelijke voorziening, met kennis van de lokale situatie.
5. Bestaat al sinds 1994

De taken en bevoegdheden van de Ombudscommissie kunnen als volgt worden samengevat:

- Klachtbehandeling
- Interventies
- Toelichting en informatie
- Bemiddeling
- Onderzoek op eigen initiatief
- Gesprek met bestuursorgaan
- Onderzoek melding Klokkenluidersregeling
- Onderzoeksbevoegdheden

De Ombudscommissie is een tweedelijns klachtvoorziening.

De Ombudscommissie heeft tevens de taak om als Meldpunt te fungeren voor vermoedens voor misstanden door ambtenaren. Dit is geregeld in de Klokkenluidersregeling 's-Hertogenbosch 2013.

#### Samenstelling

De Ombudscommissie gemeente 's-Hertogenbosch bestaat uit een voorzitter en drie leden. De leden worden door de gemeenteraad benoemd voor een periode van zes jaar. Zij kunnen éénmaal worden herbenoemd. De commissie wordt ondersteund door een secretaris.

#### Aangesloten instellingen

- Gemeente 's-Hertogenbosch
- Gemeenschappelijk samenwerkingsverband GGD Hart voor Brabant
- Gemeenschappelijk samenwerkingsverband Veiligheidsregio Brabant Noord

### **3.5 Eindhoven, ombudscommissie**

Aanleiding voor het instellen van een eigen Ombudscommissie voor de gemeente Eindhoven was het besluit van het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) om de werkzaamheden van de Ombudscommissie Zuidoost-Brabant per 1 januari 2014 te beëindigen. Dit betekende voor de bij het SRE aangesloten gemeenten dat een oplossing

gevonden moest worden voor de behandeling van klachten door een externe, onafhankelijke instantie.



De gemeenteraad van Eindhoven koos voor een eigen externe ombudsvoorziening in de vorm van een commissie vanwege de voordelen ten opzichte van aansluiting bij de Nationale ombudsman, te weten:

- een commissie is lokaal, met oog voor plaatselijke problematiek
- er vinden hoorzittingen plaats (i.t.t. de werkwijze van de Nationale ombudsman)
- lagere kosten dan aansluiting bij de Nationale ombudsman

De Ombudscommissie is pas bevoegd de klacht te behandelen als de gemeente in de gelegenheid is gesteld de klacht in eerste instantie te behandelen. De Ombudscommissie is een tweedelijns klachtvoorziening.

De Ombudscommissie probeert in de uitoefening van haar taken zoveel mogelijk een goede verstandhouding tussen burger en overheid te bewerkstelligen en/of te behouden. Ook wil de commissie een betere gemeentelijke dienstverlening tot stand te brengen, waar burgers tevreden over zijn.

De taken en bevoegdheden van de Ombudscommissie kunnen als volgt worden samengevat:

- Klachtbehandeling
- Interventies
- Toelichting en informatie
- Bemiddeling
- Gesprek met bestuursorgaan
- Onderzoeksbevoegdheden

De Ombudscommissie Eindhoven bestaat uit onafhankelijke deskundigen die geen binding hebben met de gemeente Eindhoven.

#### Samenstelling

De Ombudscommissie bestaat uit een voorzitter en drie leden. De Ombudscommissie wordt ondersteund door een secretaris.

In 2014 zijn er 66 verzoeken ontvangen. 57 daarvan betroffen de gemeente Eindhoven. De Ombudscommissie is alleen bevoegd de klachten over de gemeente Eindhoven te behandelen. De Ombudscommissie verwees door naar de juiste instanties of stuurde de klacht zelf door naar de bevoegde Ombudsvoorziening. 6 Klachten zijn inhoudelijk behandeld door de Ombudscommissie.

### 3.6 Samenvatting: overzichtstabel

Gemeente	Aantal klachten	Begroting/kosten	Formatie (Fte)	Inwoners <sup>4</sup>	Kosten per inwoner	Werkterrein
Amsterdam	2141 (2014)	€ 2.058.800	Ombudsman, plaatsvervanger en 21 medewerkers (20 een vaste aanstelling)	1.239.356	€ 1,66	Ombudsman, kinderoombudsman
Rotterdam	4006	gemeente Rotterdam € 1.215.783 en door de regiogemeenten € 152.590	14	960.063	€ 1,43	Ombudsman, kinderoombudsman, Meldpunt Zorg Rotterdam, Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam
Den Haag	671	€ 509.000	Ombudsman en Kinderombudsman, twee onderzoekers en één administratieve kracht	519.988	€ 0,98	Ombudsman, kinderoombudsman
Groningen	501	Niet bekend	2,4	218.405	Niet bekend	Ombudsman, Klokkenluidersregeling
Zeeland	235	Kosten 2015 € 69.404	Voorzitter, 2 leden, 2 plaatsvervangende leden, secretaris, plaatsvervangend secretaris		Structureel € 0,1696 per inwoner. Incidenteel een bijdrage van een gemeenschappelijke regeling als er een rapport wordt uitgebracht € 1123,-	Ombudscommissie
Enschede	Niet bekend	€ 321.000	Klachtencommissaris (0,56 fte) en 3 fte ondersteuning	158.351	€ 2,03	Klachtencommissie (eerste lijn)
Gooi en Vechtstreek	15 (2015)	€ 160.000 (pilot voor 20 maanden)	Klachtenmeldpunt en 2 ombudsfunctionarissen	212.500	€ 0,75	Regionaal klachtenmeldpunt en regionale ombudsfunctie
'sHertogenbosch	Circa 70- 100	€ 55.000	4 leden en een secretaris	151.608	€ 0,36	Ombudscommissie

<sup>4</sup> Gebaseerd op deelnemende gemeenten, excl. gemeenschappelijke regelingen



<b>Gemeente</b>	<b>Aantal klachten</b>	<b>Begroting/ kosten</b>	<b>Formatie (Fte)</b>	<b>Inwoners<sup>4</sup></b>	<b>Kosten per inwoner</b>	<b>Werkterrein</b>
Eindhoven	66 (2014)	€ 28.000	Voorzitter, 3 leden en een secretaris	224.755	€ 0,12	Ombudscommissie

## 4 Venlose situatie

### 4.1 Venlo

Ver voor dat er de wettelijke verplichting bestond voor het hebben van een klachtvoorziening was hier door de gemeente Venlo reeds in voorzien. De gemeenteraad had namelijk op 9 juli 1997 besloten om als pilotgemeente deel te nemen aan de Nationale ombudsman. In dat kader heeft de gemeente Venlo toen ook voorzien in een eigen klachtenregeling, welke later met de komst van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is opgenomen in de landelijke klachtenregeling.

Goede klachtbehandeling en de doorontwikkeling daarvan wordt dan ook in Venlo gekoesterd. Immers klachten kunnen waardevolle informatie bevatten. Venlo staat open om deze signalen op te vangen. Burgers kunnen via de telefoon, post, e-mail en webformulier op een laagdrempelige manier hun ongenoegen uiten. Vervolgens vindt op een zorgvuldige manier klachtbehandeling plaats. Hierbij wordt eerst altijd geprobeerd om de klacht informeel en vlot te be- en af te handelen. Het gaat de burger er immers om dat hij een goed antwoord ontvangt of dat zijn klacht wordt opgelost.

Pas als de informele klachtbehandeling niet lukt, wordt de klacht formeel behandeld door de (interne) klachtadviescommissie en volgt er een formele klachtafhandeling door het college van burgemeester en wethouders. Hierbij is de burgemeester portefeuillehouder, immers de burgemeester heeft de wettelijke zorgplicht voor de goede behandeling van klachten door de bestuursorganen (artikel 170, lid 1, sub e Gemeentewet).

Zowel de informele als formele klachtbehandeling fungeren als adviseur aan de gemeente om lessen te trekken uit de klachten.



Mocht de burger het niet eens zijn met de klachtafhandeling dan bestaat in tweede instantie de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Nationale ombudsman. Dit is niet eerder mogelijk. Immers eerst dient degene over wie wordt geklaagd de mogelijkheid te krijgen om te reageren. Pas als dit heeft plaatsgevonden en derhalve de burgemeester zijn verantwoordelijkheid heeft kunnen nemen kan een externe instantie (Nationale ombudsman) hierover een oordeel geven. Op die wijze wordt zowel het belang van de burger (klager) als ook het belang en de wens van de (ambtelijke) organisatie om tegen haar ingebrachte klachten naar eer en geweten goed af te handelen, gediend.

#### Geen juridische toetsing (rechtmatigheid), maar kijkende naar de behoorlijkheid van handelen

Bij de behandeling van klachten wordt gekeken naar de behoorlijkheid van handelen van een gedraging. Het is dus geen juridische toetsing waarbij uitsluitend naar de rechtmatigheid wordt gekeken. Daarmee zijn klachten ook duidelijk te onderscheiden van bezwaren, welke zich richten op besluiten en waarbij het gaat om de rechtmatigheid.

Als handreiking voor het invullen van de behoorlijkheid van handelen wordt gekeken naar de behoorlijkheidsnormen voor de overheid. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk (transparant; goede informatieverstrekking; luisteren naar de burger; goede motivering)

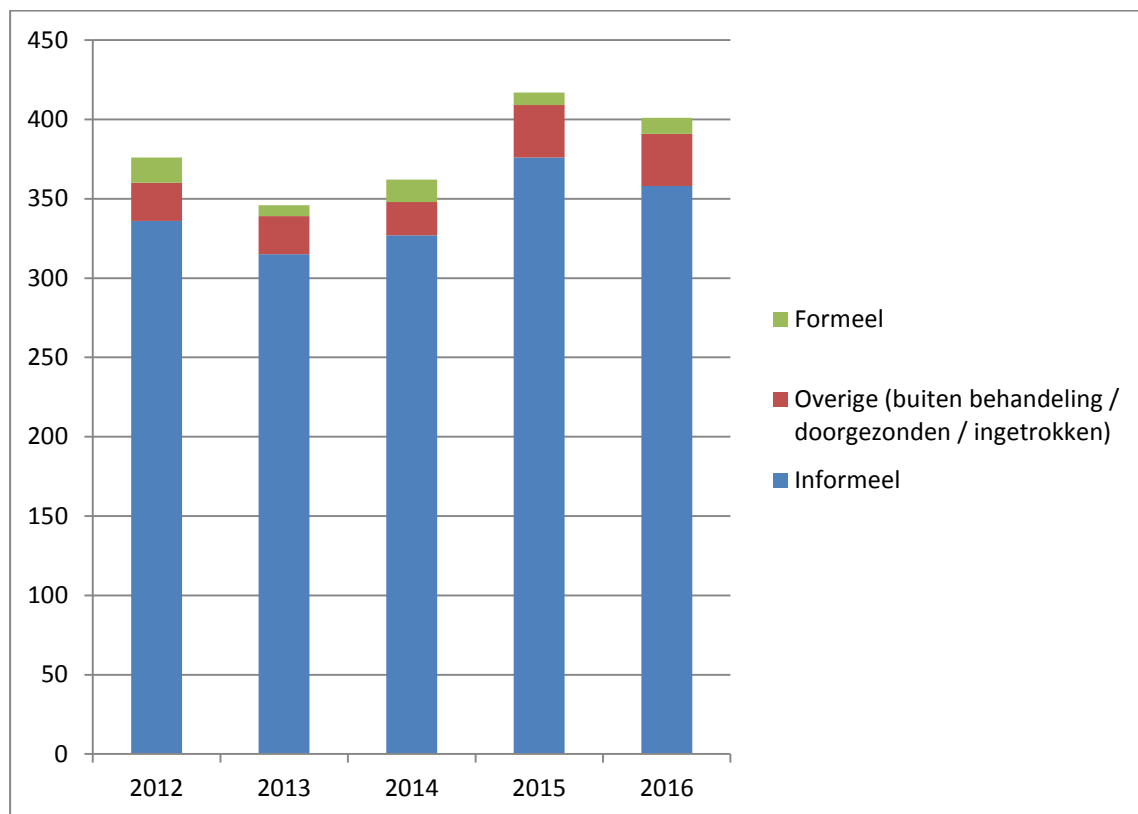
- Respectvol (respecteren van grondrechten, bevorderen van actieve deelname door de burger, fatsoenlijke bejegening; fair play; evenredigheid; bijzondere zorg)
- Betrokkenheid en oplossingsgericht (maatwerk, samenwerking, coulante opstelling; voortvarendheid; de-escalatie)
- Eerlijk en betrouwbaar (integriteit; betrouwbaarheid; onpartijdigheid; redelijkheid; goede voorbereiding; goede organisatie; professionaliteit)

### De cijfers - Klachten ingediend bij de gemeente Venlo.

In 2015 zijn bij de gemeente Venlo in totaal 417 klachten binnengekomen.

Dat zijn er 55 meer dan in 2014.

In 2016 is het aantal vervolgens weer gedaald met 16 klachten tot een totaal van 401.



Nadat het aantal klachten een beetje schommelde in de laatste jaren, was er in 2015 echt sprake van een toename.

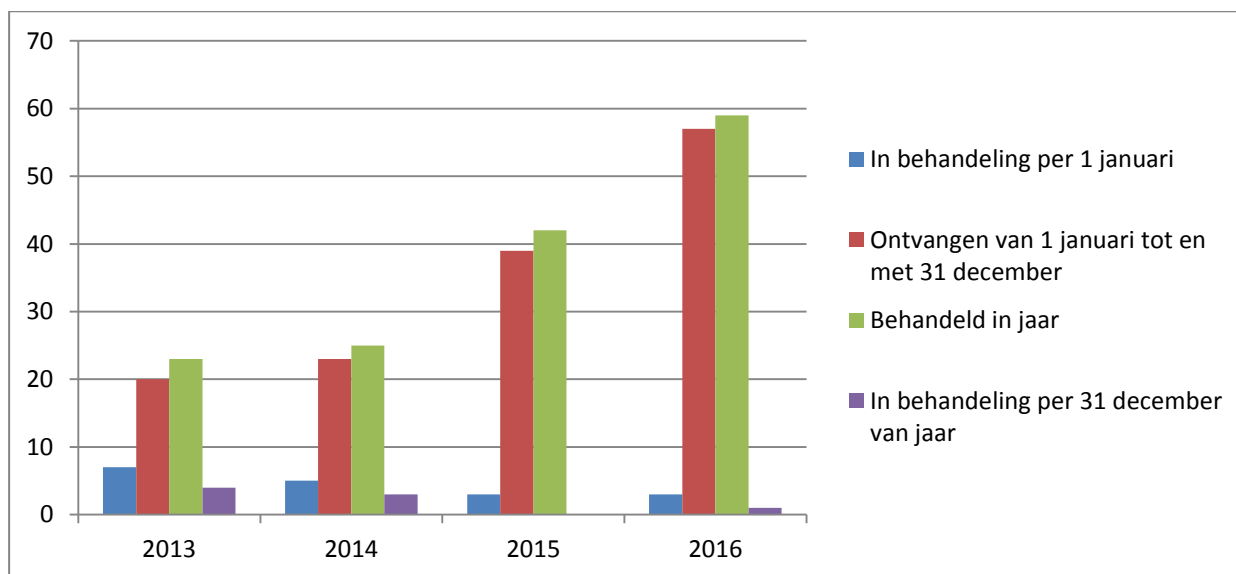
Het was ook de verwachting dat het aantal klachten in 2015 zou stijgen, omdat de gemeente er taken met veel directe klantcontacten in het sociale domein en taken als grensgemeente bij heeft gekregen. In 2016 is het aantal echter weer gedaald en als er in de tweede helft van het jaar niet een groter aantal klachten was binnengekomen die te maken had met de verhuizing naar het nieuwe Stadskantoor, zoals klachten over het gebouw, over lange wachttijden in de Stadswinkel en lange wachttijden voor het maken van afspraken in de Stadswinkel, was het aantal nog verder gedaald.

Behandeling van de klachten vonden informeel door een klachtbehandelaar en formeel door de klachtadviescommissie plaats en zijn als volgt afgedaan.

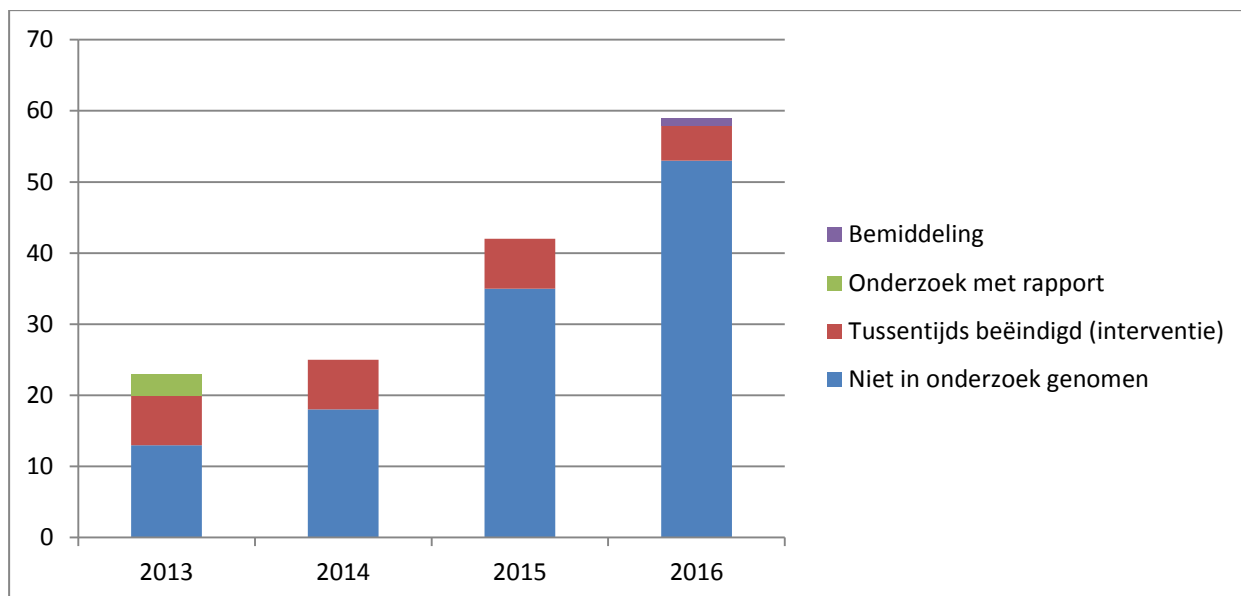
	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Informele klachten</b>					
Interventie	336	315	327	376	358
Overige					
Doorgezonden / buiten behandeling	24	24	21	32	30
Ingetrokken	0	0	1	1	3
<b>Formele klachten</b>					
Gegronnd	1	1	1	2	1
Ongegrond	14	4	10	4	6
Deels gegrond / deels ongegrond	1	2	2	1	1
Geen oordeel	0	0	0	1	0
Buiten behandeling gesteld					1
In behandeling					1
<b>Totaal</b>	<b>376</b>	<b>346</b>	<b>362</b>	<b>417</b>	<b>401</b>

### Klachten over de gemeente Venlo bij de Nationale ombudsman

De aantallen klachten die de No in de vorige jaren heeft behandeld zijn weergegeven in de onderstaande grafiek:



Deze behandelingen hebben geleid tot het volgende resultaat:



Wat opvalt is dat in de laatste 2 jaar beduidend meer burgers contact gezocht hebben met de Nationale ombudsman met klachten. Het aantal klachten dat daadwerkelijk in onderzoek wordt genomen stijgt niet.

Indien sprake is van een onderzoek kan dit zijn afgedaan op vier wijzen.

- a. met rapport
- b. met rapportbrief
- c. tussentijds beëindigd (interventie)
- d. bemiddeling

#### Vergoeding door gemeente Venlo aan de Nationale ombudsman

De gemeente Venlo heeft in 2013 aan de Nationale ombudsman € 0,1945 per inwoner vergoed. Dit betekent op een totaal van 100.159 inwoners (per 1-1-2013) dat er een bedrag is betaald van € 19.480,93.

Per 1 januari 2015 is er een bedrag van € 0,1953 per inwoner per jaar betaald.

Per 1 januari 2016: € 0,1924 per inwoner per jaar.

Voor de klachtbehandeling bij de gemeente Venlo zijn ca 1,75 fte belast (incl. klachtadviescommissie).

## 4.2 Regio

De gemeenten in de regio Noord-Limburg zijn alle aangesloten bij de Nationale ombudsman. Uit de gegevens van de Nationale ombudsman blijken de volgende cijfers over ontvangen klachten per gemeenten.

	2012	2013	2014
Mook en Middelaar	1	3	1
Bergen		4	1
Beesel	8	3	2
Gennep	7	8	2
Peel en Maas	6	6	5
Horst aan de Maas	4	9	6
Venray	11	5	6
Venlo	34	21	23

In Limburg hebben de gemeenten Stein, Kerkrade en Schinnen een eigen ombudscommissie. Tot 1 januari 2013 bestond er ook een regionale ombudscommissie Zuid-Limburg voor de gemeenten Eijsden-Magraten, Maastricht, Meerssen, Sittard-Geleen en Valkenburg. Met name voor de gemeenten Maastricht en Sittard-Geleen geldt dat de Nationale ombudsman een betere prijs biedt aangezien zij relatief veel klachten hebben in vergelijking met de andere gemeenten die deelnemen aan de regionale ombudscommissie. Het in stand houden van de regionale ombudscommissie uitsluitend voor de drie andere gemeenten is te duur. Daarnaast is door het gebruik van moderne communicatiemiddelen en lokale bezoeken door de ombudsman de afstand tussen Den Haag en Limburg geen probleem.

#### 4.3 Samenvatting: overzichtstabel

Gemeente	Aantal klachten	Begroting/ kosten	Formatie (Fte)	Inwoners <sup>5</sup>	Kosten per inwoner	Werkterrein
Amsterdam	2141 (2014)	€ 2.058.800	Ombudsman, plaatsvervanger en 21 medewerkers (20 een vaste aanstelling)	1.239.356	€ 1,66	Ombudsman, kinderombudsman
Rotterdam	4006	gemeente Rotterdam € 1.215.783 en door de regio- gemeenten € 152.590	14	960.063	€ 1,43	Ombudsman, kinderombudsman, Meldpunt Zorg Rotterdam, Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam
Den Haag	671	€ 509.000	Ombudsman en Kinderombudsman, twee onderzoekers en één administra- tieve kracht	519.988	€ 0,98	Ombudsman, kinderombudsman
Groningen	501	Niet bekend	2,4	218.405	Niet bekend	Ombudsman, Klokkenluidersregeling
Zeeland	235	Kosten 2015 € 69.404	Voorzitter, 2 leden, 2 plaatsvervangende leden, secre-		Structu- reel € 0,1696	Ombudscommissie

<sup>5</sup> Gebaseerd op deelnemende gemeenten, excl. gemeenschappelijke regelingen

Gemeente	Aantal klachten	Begroting/kosten	Formatie (Fte)	Inwoners <sup>5</sup>	Kosten per inwoner	Werkterrein
			taris, plaatsvervangend secretaris		per inwoner. Incidenteel een bijdrage van een gemeenschappelijke regeling als er een rapport wordt uitgebracht € 1123,-	
Enschede	Niet bekend	€ 321.000	Klachtencommissaris (0,56 fte) en 3 fte ondersteuning	158.351	€ 2,03	Klachtencommissie (eerste lijn)
Gooi en Vechtstreek	15 (2015)	€ 160.000 (pilot voor 20 maanden)	Klachtenmeldpunt en 2 ombudsfunctionarissen	212.500	€ 0,75	Regionaal klachtenmeldpunt en regionale ombudsfunctie
's-Hertogenbosch	Circa 70- 100	€ 55.000	4 leden en een secretaris	151.608	€ 0,36	Ombudscommissie
Eindhoven	66 (2014)	€ 28.000	Voorzitter, 3 leden en een secretaris	224.755	€ 0,12	Ombudscommissie
Venlo	23 (bij Nationale ombudsman in 2014)		Circa 1,75 fte voor klachtbehandeling	100.371	€ 0,1953 per inwoner voor Nationale ombudsman	

## 5 Ontwikkelingen

### Huis voor klokkenluiders

De afgelopen jaren zijn er veel zaken in de publiciteit geweest van werknemers die via het werk te maken kregen met een misstand met een maatschappelijk belang. Vaak kwamen zij in de problemen omdat zij de misstand naar buiten brachten. Dit was aanleiding voor de Tweede Kamer om te komen tot een wet Huis voor Klokkenluiders, die de meldmogelijkheden en de bescherming van werknemers verbetert.

De wet voorziet in de oprichting van het Huis voor Klokkenluiders (het Huis). Het Huis bestaat uit twee gescheiden afdelingen, een afdeling advies en een afdeling onderzoek. Daarnaast schept de wet verplichtingen voor werkgevers met betrekking tot het omgaan met het melden van een vermoeden van een misstand. Het Huis voor Klokkenluiders kan werknemers met een vermoeden van een misstand met een maatschappelijk belang adviseren. Ook zal het Huis onderzoek doen naar de vermoede misstand en naar de wijze waarop de werkgever zich tegenover de melder heeft gedragen.



Verder zijn alle werkgevers bij wie ten minste 50 personen werkzaam zijn, wettelijk verplicht een interne meldregeling te hebben (klokkenluidersprocedure). In deze procedure moet het volgende worden geregeld:

- hoe de organisatie omgaat met interne meldingen van vermoedelijke misstanden;
- de definitie een vermoedelijk misstand;
- bij welke functionaris of functionarissen een vermoedelijk misstand kan worden gemeld;
- de verplichting voor de organisatie om de melding vertrouwelijk te behandelen, indien de werknemer dit verlangt; en
- de mogelijkheid voor werknemers om een adviseur in vertrouwen te raadplegen over een vermoedelijk misstand.

Uitgangspunt van de wet Huis voor Klokkenluiders is dat een werknemer een vermoeden van een maatschappelijke misstand eerst intern bij zijn werkgever meldt. De werkgever onderzoekt de vermoede misstand en treft zo nodig maatregelen.



## 6 Samenvatting

Steeds sterker leeft het besef dat een goede behandeling van een klacht bijdraagt aan een betere relatie met de cliënt en aan de kwaliteit van de dienstverlening. Zorgvuldige klachtbehandeling kan bijdragen aan herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Het is voor bestuur en burger een groot voordeel dat de te stellen eisen aan een onafhankelijke externe klachtvoorziening zijn geüniformeerd en in de wet vastgelegd. Dit bevordert de kenbaarheid van de aan klachtprocedures te stellen eisen. Bovendien zijn bestuursorganen aan die eisen gebonden en maakt dit het werk van de externe klachtvoorziening beter.

Door de wetgever zijn de volgende eisen gesteld aan een onafhankelijke externe klachtvoorziening:

- a. Basis in een wettelijk voorschrift.
- b. Benoeming door een vertegenwoordigend lichaam.
- c. Rechtspositionele onafhankelijkheid.
- d. Benoeming voor een bepaalde duur.
- e. Tussentijds ontslag alleen op bepaalde gronden.
- f. Bevoegdheid een eigen oordeel over de klacht te geven.
- g. Bevoegdheid aanbevelingen te doen.
- h. Bevoegdheid onderzoek te doen op eigen initiatief.
- i. Onderzoeksbevoegdheden vergelijkbaar met die van de Nationale ombudsman.
- j. Voldoende materiële en personele ondersteuning.
- k. Benoeming van de ondersteuning op voordracht van de externe klachtinstantie.
- l. Medewerkers van de klachtinstantie dienen niet tevens deel uit te maken van de ambtelijke ondersteuning van het bestuursorgaan, over wiens gedragingen de klachtinstantie oordeelt.

Bovendien moet elke klachtregeling een bepaling met betrekking tot de onpartijdigheid van de medewerkers en leden van de klachtinstanties bevatten.

De aanwezigheid van een ombudsman of ombudscommissie kan bijdragen aan de controlerende functie van de raad. Door de aanbevelingen van een dergelijke klachtinstantie kan het inzicht in het functioneren van het bestuur worden vergroot waardoor de controlerende taak van de raad vergemakkelijkt wordt.

Indien de gemeente geen eigen ombudsman heeft ingesteld, is de Nationale Ombudsman bevoegd. Bij het instellen en vormgeven van de ombudsman heeft de gemeente keuzevrijheid. De gemeente kan in de eerste plaats kiezen voor een eigen ombudsman of een eigen ombudscommissie. Maar daarnaast kan ze ook gezamenlijk met andere decentrale overheden een gezamenlijke ombudsman of ombudscommissie instellen of zich aansluiten bij de ombudsman van een andere gemeente.

Diverse gemeenten hebben een gemeentelijke ombudsman, zoals Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Groningen. Veelal zijn zij ingesteld via een Gemeenschappelijke Regeling met andere gemeenten en instellingen, waardoor de ombudsman regionaal georiënteerd is.

Ook zijn er gemeenten die varianten van ombudsfuncties hebben, zoals een ombudscommissie, ombudsplein of klachtencommissaris. Voorbeelden van deze gemeenten zijn Zeeland, Enschede en Eindhoven.

Ver voor dat er de wettelijke verplichting bestond voor het hebben van een klachtenvoorziening was hier door de gemeente Venlo reeds in voorzien. De gemeenteraad had namelijk op 9 juli 1997 besloten om als pilotgemeente deel te nemen aan de Nationale ombudsman.

Goede klachtbehandeling en de doorontwikkeling daarvan wordt dan ook in Venlo gekoesterd. Immers klachten kunnen waardevolle informatie bevatten. Venlo staat open om deze signalen op te vangen. Burgers kunnen via de telefoon, post, e-mail en webformulier op een laagdrempelige manier hun ongenoegen uiten. Vervolgens vindt op een zorgvuldige manier klachtbehandeling plaats.

De gemeenten in de regio Noord-Limburg zijn alle aangesloten bij de Nationale ombudsman. In Limburg hebben de gemeenten Stein, Kerkrade en Schinnen een eigen ombudscommissie.

Het Huis voor Klokkeluiders zal werknemers met een vermoeden van een misstand met een maatschappelijk belang adviseren. Ook zal het Huis onderzoek doen naar de vermoede misstand en naar de wijze waarop de werkgever zich tegenover de melder heeft gedragen. Uitgangspunt van de wet Huis voor Klokkeluiders is dat een werknemer een vermoeden van een maatschappelijke misstand eerst intern bij zijn werkgever meldt (klokkeluidersprocedure). De werkgever onderzoekt de vermoede misstand en treft zo nodig maatregelen.

## 7 Onderzoek naar werkterreinen waar raakvlakken mee bestaan

Er zijn een aantal werkterreinen onderzocht die mogelijk raakvlakken hebben met de gemeentelijke ombudsfunctie en die hierdoor interessant zijn om mee te nemen bij het onderzoek naar de ombudsfunctie in Venlo. Zo is de burgerjury onderzocht, het meldpunt zorg en de rekenkamer(commissie). Ook is de klachtafhandeling bij andere bedrijven/organisaties onderzocht om deze te vergelijken met de wijze waarop de klachtafhandeling bij de gemeente Venlo plaatsvindt. De bevindingen komen in dit hoofdstuk aan de orde.

In paragraaf 4.1 wordt de burgerjury beschreven, in paragraaf 4.2 het meldpunt zorg en in paragraaf 4.3 de gemeentelijke rekenkamercommissie. Daarna volgen in paragraaf 4.4 andere klachtvoorzieningen in de gemeente Venlo, zoals de klachtvoorziening bij VieCurie, Antares en Woonwenz. In paragraaf 4.5 wordt afgesloten met een conclusie.

### 7.1 Burgerjury

De burgerjury is een experiment waarmee door een aantal gemeenten wordt gewerkt. Het is een door de overheid geselecteerde groep burgers die voorafgaand aan beleidsbeslissingen advies uitbrengt over een politiek vraagstuk. Een burgerjury is een vorm van burgerparticipatie.

#### Hoe werkt het?<sup>6</sup>

Een burgerjury bestaat uit 15 á 20 willekeurig geselecteerde burgers die een uitspraak doen over een politiek vraagstuk. Juryleden worden vooraf geïnformeerd door deskundigen en er is de mogelijkheid om vragen te stellen. De jury wordt vervolgens in verschillende subgroepen verdeeld die elk een ander aspect van het onderwerp bestuderen. Hierna begint het proces van beraadslaging, waarbij de gehele jury tot één beslissing of advies probeert te komen. Het eindresultaat wordt verwerkt tot een burgerrapport. De organiserende overheid reageert op het rapport door de aanbevelingen uit te voeren of door de bezwaren tegen de aanbevelingen uiteen te zetten. Het gehele proces neemt over het algemeen 4 à 5 dagen in beslag.

De organisatie is in handen van de desbetreffende overheid, maar deze dient in het proces onbevooroordeeld te zijn. Het is belangrijk dat deze zorgt voor goede en professionele begeleiding van de jury, bijvoorbeeld door het aanstellen van een dagvoorzitter en het verzorgen van logistieke ondersteuning.

#### Resultaat

De bedoeling is dat de burgerjury bijdraagt aan een democratischer besluitvormingsproces. De methode kan worden ingezet bij een breed scala aan onderwerpen, zoals economische problemen of milieuproblemen. De methode is goed bruikbaar wanneer verschillende alternatieven en belangen tegen elkaar afgewogen moeten worden. De uitspraak van een burgerjury maakt de grootste kans om tot concrete actie te leiden als ze rechtstreeks gekoppeld is aan een wetgevend initiatief of een ander besluitvormingsproces.

#### In de praktijk

---

<sup>6</sup> Volgens de Participatiewijzer van ProDemos (Huis voor democratie en rechtsstaat)

Er zijn voor zover bekend twee gemeenten die werken met een burgerjury, Capelle aan den IJssel en Rotterdam.

### **Capelle aan den IJssel**

De gemeente Capelle aan den IJssel heeft sinds september 2011 een burgerjury van ongeveer 100 leden die aan de hand van stellingen het beleid van de gemeente beoordelen op het gebied van onder andere burgerparticipatie, jeugd, wonen, veiligheid en verkeer. Het college gebruikt de uitkomsten van de halfjaarlijkse burgerjury-bijeenkomsten voor toekomstig beleid.

De samenstelling van de burgerjury is gebaseerd op wijk, geslacht en leeftijd, zodat de juryleden een zo goed mogelijke afspiegeling van de Capelse samenleving vormen.

### **Rotterdam**

De burgerjury van de gemeente Rotterdam beoordeelt het beleid van de gemeente en geeft advies aan het college hoe het beter kan.

Tot 15 januari 2015 konden Rotterdammers van 18 jaar of ouder zich inschrijven. Uit alle aanmeldingen zijn vervolgens 150 Rotterdammers van 18 jaar of ouder aangesteld als burgerjurylid. Bij de keuze is een selectie gemaakt om een goede verdeling te hebben wat betreft leeftijd, geslacht en spreiding over de verschillende gebieden, buurten en wijken van Rotterdam. In totaal zitten er zo'n 150 Rotterdammers in de burgerjury die tot het voorjaar van 2018 twee keer per jaar samenkomen. Zij gaan in gesprek met een of meer wethouders en/of de burgemeester over een aantal thema's en onderwerpen. Hun oordeel en adviezen worden meegenomen in nieuw beleid of bijstelling van het bestaande beleid.

Rotterdam is van de Rotterdammers. Het stadsbestuur wil Rotterdammers daarom meer zeggenschap geven. Zij kunnen mee beslissen over de toekomst van hun wijk en stad. Rotterdam experimenteert daarom met verschillende manieren om een directere relatie tussen wat Rotterdammers willen en wat bestuurders (en de politiek) doen en beslissen. De burgerjury is daar een voorbeeld van.

Geen enkel onderwerp is taboe. Zo lang het maar gaat over de stad Rotterdam. En uiteraard moeten de onderwerpen wel een relatie hebben met iets waar de gemeente invloed op heeft. Het gaat over Rotterdamse vraagstukken, zoals: hoe houden we de stad schoon? Hoe kunnen we meer Rotterdammers aan het werk helpen? En: hoe wordt uw wijk veiliger? Of: welke investeringen in het Rotterdamse onderwijs lonen? De burgerjury behandelt onderwerpen per thema. Zo wordt vermeden dat er van de hak op de tak gesprongen wordt en kan er dieper op een onderwerp ingegaan worden.

De adviezen die de burgerjury geeft aan het stadsbestuur worden waar mogelijk verwerkt in nieuw beleid of het verbeteren van het huidige beleid. Is dit niet mogelijk dan wordt dit verteld met uitleg van de redenen hierbij. Een jaar later wordt er nog een keer teruggeblikt op de bijeenkomst van een jaar terug en vertelt de wethouder of burgemeester aan de burgerjury wat er met de uitkomsten en plannen is gedaan.

### **Raakvlak met werkterrein ombudsman**

De burgerjury heeft in beginsel weinig raakvlakken met de ombudsfunctie. Wat wel interessant is, is de adviesfunctie van de burgerjury die kan bijdragen aan een democratischer besluitvormingsproces. Uit de bijeenkomst met de raads werkgroep 'ombudsman' van de gemeente Venlo kwam naar voren dat het doel van de

ombudsvoorziening het vergroten van de betrokkenheid van de burger moet zijn. De betrokkenheid kan op verschillende manieren worden vergroot. Een manier is om de burger via een burgerjury te betrekken bij de besluitvorming.

## Conclusie

Voor klachtenafhandeling is een burgerjury niet interessant. Het gaat dan namelijk niet over een politiek vraagstuk. De burgerjury zou wel gebruikt kunnen worden voor het vergroten van de betrokkenheid van de burger, namelijk als adviesfunctie bij besluitvorming.

## 7.2 Meldpunt Zorg

Er zijn diverse gemeenten die een meldpunt zorg (en overlast) hebben. Daarnaast dient elke zorgaanbieder in Nederland vanaf 1 januari 2017 te beschikken over een klachtenfunctionaris en aangesloten te zijn bij een onafhankelijke geschilleninstantie. Hieronder worden als voorbeeld de meldpunten genoemd van de gemeenten Rotterdam, Amsterdam en de GGD regio Utrecht.

### **Rotterdam**

Iedere Rotterdammer die een vraag, signaal of klacht heeft over de zorg kan terecht bij het Meldpunt Zorg Rotterdam.

#### Over het meldpunt

Het Meldpunt Zorg Rotterdam is onafhankelijk en is ondergebracht bij de gemeentelijke ombudsman. Dat betekent dat de ombudsman verantwoordelijk is voor de wijze waarop meldingen worden geregistreerd en behandeld.

De ombudsman brengt regelmatig rapportages uit over de vragen, signalen en klachten, die bij de meldpunten Zorg en Jeugdhulp en bij de gemeentelijke kinderombudsman van Rotterdam zijn ingediend.

#### Werkwijze

Op de eerste plaats kijkt het meldpunt of ze de melding begrijpen: is de melding voor het Meldpunt Zorg Rotterdam voldoende duidelijk en volledig?

Vragen, die veelal telefonisch binnenkomen, worden direct door medewerkers afgehandeld. Zij geven uitleg en zo nodig verwijzen zij door, bijvoorbeeld naar het Juridisch Loket, de VraagWijzer<sup>7</sup> of de zorginstelling. Klachten die nog niet door de gemeente zijn behandeld, worden in beginsel voorgelegd aan het klachtenbureau MO. Is er haast geboden, dan wordt de Taskforce Zorg<sup>8</sup> ingeschakeld. In geval van schrijnende situaties waarin er direct iets moet gebeuren, wordt er direct contact gezocht met de directeur van het cluster MO (code rood).

Niet in alle gevallen worden de klachten doorgestuurd naar de gemeente:

- Wanneer de klager goed in staat is zelf de klacht in te dienen, wordt hij doorverwezen naar het klachtenbureau MO.

---

<sup>7</sup> De VraagWijzer is een gratis loket waar men voor informatie, advies en kortdurende ondersteuning terecht kan.

<sup>8</sup> De Taskforce Zorg is een laagdrempelige voorziening voor professionals, opgericht om professionals te ondersteunen bij complexe en/of vastgelopen casussen. Doel van de taskforce is om te zorgen dat ondersteuning en hulpverlening aan Rotterdammers niet stagneert.

- Als de klacht al bekend en in behandeling is.
- Als de klacht niet de gemeente Rotterdam betreft, wordt de klacht doorgezonden naar de juiste instantie of naar de Nationale ombudsman.
- Voor klachten waarbij de mogelijkheid van bezwaar en/of beroep open staat, wordt verwezen naar het Juridisch Loket of de VraagWijzer.

De reactie van het meldpunt kan inhouden:

- een verzoek om nadere informatie,
- een verzoek om contact op te nemen voor een afspraak op kantoor of thuis,
- de mededeling dat de melding aan de gemeente of de zorgaanbieder is doorgegeven met het verzoek een bericht te sturen en het meldpunt op de hoogte te houden.

#### Waarom een meldpunt

De gemeenteraad van Rotterdam heeft op 3 oktober 2013 aan het college van burgemeester en wethouders via een motie verzocht een voorstel te maken voor een onafhankelijk klachtenmeldpunt Wmo. De gemeente hoopt dat een meldpunt een bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van de zorg in Rotterdam. Het college van burgemeester en wethouders heeft de gemeentelijke ombudsman gevraagd om het meldpunt in te richten.

De ombudsman van de gemeente Rotterdam is onafhankelijk, onpartijdig en behandelt klachten over de gemeente en gemeentelijke instellingen. Ook het Meldpunt Zorg Rotterdam is onafhankelijk en onpartijdig.

#### Voor wie?

Iedere Rotterdammer die een vraag, signaal of een klacht heeft over de zorg of ondersteuning kan terecht bij het Meldpunt Zorg Rotterdam.

De vraag, signaal of klacht kan gaan over:

- de gang van zaken bij de aanvraag van hulp of zorg,
- de afhandeling door de gemeente van de aanvraag van hulp of zorg,
- de beslissing van de gemeente op de aanvraag van hulp of zorg en
- de uitvoering van de hulp of zorg door de zorgaanbieder (niet de gemeente).

Als blijkt dat men bij het Meldpunt Zorg Rotterdam niet aan het juiste adres is, dan laat het meldpunt weten waar men wel terecht kan. Ook kunnen zij de melding doorsturen.

#### **Amsterdam**

De gemeente Amsterdam heeft een Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Zij helpen bij het tegengaan van overlast in de buurt en bieden hulp aan mensen die zorg nodig hebben, maar dit zelf niet vragen.

Er kan een melding gedaan worden over:

- (extreme) overlast door lawaai, stank, vervuiling of agressie, veroorzaakt door mensen in de buurt
- intimidatie in de buurt
- buurtbewoners die zorg nodig hebben maar dit niet krijgen
- buurtbewoners die verward overkomen
- vereenzaming, verwaarlozing of vervuiling van buurtbewoners
- signalen van afwijkend gedrag
- overlast door jongeren

Medewerkers van het Meldpunt onderzoeken de melding, geven advies en schakelen waar nodig de juiste hulp in. Zij werken samen met onder meer GGD, politie,

woningcorporaties, geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijk dienstverlening en verslavingszorg.

#### Werkwijze meldpunt

Nadat de melding is gedaan, verzamelt een medewerker van het Meldpunt de benodigde gegevens om de zorgmelding of overlastklacht met de juiste instanties te bespreken. Vervolgens maakt de medewerker afspraken om tot een oplossing te komen, bewaakt de afhandeling van deze afspraken en onderhoudt de contacten die hiervoor nodig zijn. Ook met de melder onderhouden zij contact, en geven advies over wat deze kan doen bij toekomstige zorgelijke situaties en overlastklachten.

#### **GGD regio Utrecht**

De GGD (Gemeentelijke GezondheidsDienst) regio Utrecht beschermt, bewaakt en bevordert de gezondheid van de ruim 1,2 miljoen inwoners van de 26 Utrechtse gemeenten. De GGD doet dat door risico's voor de gezondheid te signaleren, te voorkomen en de gezondheid van alle inwoners te bevorderen.

Het Meldpunt Zorg en Overlast maakt onderdeel uit van de GGD regio Utrecht en werkt voor 10 gemeenten:

- Bunnik
- De Bilt
- De Ronde Venen
- Houten
- IJsselstein
- Lopik
- Nieuwegein
- Stichtse Vecht
- Vianen
- Wijk bij Duurstede

#### **Raakvlak met werkterrein ombudsman**

Het meldpunt zorg is in Rotterdam nauw verwant aan het werkterrein van de ombudsman. Het is hier zelfs een onderdeel van. De melding, het signaal of de klacht wordt net zo behandeld als een ingediende klacht bij de ombudsman. De werkwijze voor een klacht over zorg is hetzelfde als bij andere klachten die hier worden ingediend. Het meldpunt zorg en woonoverlast bij de gemeente Amsterdam heeft minder raakvlakken met het werkterrein van de ombudsman. Hier gaat het vooral om het tegengaan van overlast in de buurt en het bieden van hulp aan mensen die zorg nodig hebben.

De voorzieningen die vanaf 1 januari 2015 op het sociaal domein bij de gemeente Venlo bestaan, zijn:

- De integrale werkwijze van de sociale wijkteams
- Premediation bij de gemeente (afdeling SLW - backoffice)
- Clientondersteuning door MEE en hulp op afstand door Sensor en Kindertelefoon
- Vertrouwenspersonen op het terrein van jeugd door Advies- en Klachtbureau Jeugdzorg
- Gemeentelijke toezichthouder (afdeling SLW)
- Bezwaarprocedure bij de gemeente (afdeling Advies & Beheer – team JZ) en beroep bij de rechtbank
- Interne onafhankelijk klachtadviescommissie (afdeling Advies & Beheer – team JZ) en extern bij de Nationale ombudsman.

De gemeente Venlo heeft geen afzonderlijk meldpunt zorg. Met de komst van de wijkteams is er wel een losse website gekomen: Samen zijn wij Venlo. Op deze website kan men terecht om in de buurt hulp en ondersteuning te krijgen. Mensen kunnen een klacht bij de gemeente Venlo indienen. Betreft dit handelen van een wijkteamlid, dan pakt de klachtcoördinator dit op. Betreft dit handelen van een zorgleverancier, dan zorgt de klachtcoördinator er voor dat deze bij de juiste aanbieder terecht komt via de afdeling MO.

Per 1 januari 2017 dient elke zorgaanbieder in Nederland te beschikken over een klachtenfunctionaris en aangesloten te zijn bij een onafhankelijke geschilleninstantie.<sup>9</sup>

## **Conclusie**

Het meldpunt zorg zou een taak kunnen zijn die de ombudsman op zich kan nemen, net als in Rotterdam. Het kan dan gaan om een ingediende klacht, bijvoorbeeld over een zorgverlener of over overlast, of om een vraag om zorg. De ombudsman kan als meldpunt zorg de melding afhandelen of doorgeleiden naar de juiste instantie. Bij de gemeente Venlo is dit niet afzonderlijk geregeld, maar is dit ondergebracht als onderdeel van de klachtenprocedure.

## **Gemeentelijke Rekenkamercommissie**

Rekenkameronderzoek is een bij wet duidelijk afgebakend terrein. Volgens artikel 182 Gemeentewet onderzoekt de rekenkamer(commissie) de doelmatigheid, doeltreffendheid en de rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur. Een door de rekenkamer(commissie) ingesteld onderzoek naar de rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur is per definitie geen controle van de jaarrekening. Dat is het werkterrein van de accountant, die door de raad daarvoor is ingehuurd. Rekenkameronderzoek is één onderdeel van meerdere controle-instrumenten waar de raad gebruik van kan maken. De rekenkamer(commissie) mag als enige het gevoerde bestuur onderzoeken.

### Verschil rekenkamer en rekenkamercommissie

Het voornaamste verschil tussen een gemeentelijke rekenkamer en een rekenkamercommissie is de onafhankelijkheid van het orgaan. Deze onafhankelijkheid is voor de rekenkamer in de Gemeentewet verankerd.

De rekenkamercommissie daarentegen staat dicht bij de raad. De gemeenteraad heeft in dit geval meer vrijheid in de samenstelling en het is mogelijk dat raadsleden in een dergelijke commissie plaatsnemen. De verschillende bevoegdheden van de commissie kunnen door de gemeente nader bepaald worden in een verordening.

### Verzoek van de raad voor rekenkamercommissie onderzoek

De rekenkamer(commissie) bepaalt de eigen onderzoeksagenda. Maar de raad mag van de wetgever een formeel verzoek indienen bij de rekenkamer(commissie). Een formeel verzoek van de raad is geen geheel vrijblijvende aangelegenheid. Maar, de raad kan géén opdracht geven aan de rekenkamer(commissie) tot het uitvoeren van een onderzoek.

Redenen om niet in te gaan op een verzoek van de raad kunnen bijvoorbeeld zijn dat het onderwerp niet past binnen de taakopdracht of de bevoegdheden van de rekenkamer(commissie), het onderwerp te politiek van aard is of dat het onderwerp niet te

---

<sup>9</sup> Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)



onderzoeken is (te groot, te vage vraagstelling etc.). In het laatste geval ligt het voor de hand dat de rekenkamer(commissie) in overleg treedt met de raad om te bekijken of er tot een betere onderzoeksvraagstelling gekomen kan worden.

### Rekenkamercommissie Venlo

De rekenkamercommissie wil zichtbaar maken hoe publiek geld wordt besteed en of de voorgenomen doelstellingen van de gemeente ook daadwerkelijk worden bereikt.

De missie van de rekenkamercommissie luidt als volgt:

*'De gemeentelijke rekenkamer Venlo wil bijdragen aan het toetsen en verbeteren van de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde beleid en beheer.'*

Met haar producten wil de rekenkamercommissie de rol van de raad als controleur en kadersteller versterken. De rekenkamercommissie richt zich daarbij op de evaluatie van het gevoerde beleid, maar voert sinds kort ook van tevoren onderzoek uit.

Door middel van objectief feitenonderzoek wil de rekenkamercommissie Venlo bijdragen aan:

- Een doelmatige (efficiënte) besteding van publieke middelen en een doeltreffend (effectief) beleid;
- De kwaliteit van het lokale openbaar bestuur;
- Een goed functionerende lokale democratie;
- Een transparant gemeentelijk functioneren en publieke verantwoording daarover.

Deze objectiviteit vereist een hoge mate van onafhankelijkheid, die verankerd is in de formele positie en bevoegdheden van de rekenkamercommissie<sup>10</sup>.

De rekenkamercommissie Venlo bestaat uit drie externe leden (waaronder de voorzitter) en drie vaste raadsleden. De rekenkamercommissie wordt ambtelijk ondersteund.

Kenmerkend voor de werkwijze van de rekenkamercommissie is de intensievere samenwerking met de gemeenteraad op de volgende onderdelen:

1. Aan de voorkant bij de selectie van onderzoeksonderwerpen.
2. Tijdens het onderzoek, door het informeren van presidium en de organisatie van bijvoorbeeld een werkatelier.
3. Bij het opstellen van het rapport, door te letten op de leesbaarheid van het onderzoeksrapport en de presentatie in de beeldvorming.

Doel daarbij is het zo goed mogelijk aansluiten van het rekenkamercommissie onderzoek op de vraag van de raad. Dit ter vergroting van de bruikbaarheid van het onderzoek voor de raad én voor het college en de ambtelijke organisatie. Insteek daarbij is dat de rekenkamercommissie een verbeterkamer wil zijn, en geen afrekenkamer.

Transparantie en heldere communicatie zijn in dat opzicht van groot belang. Om die reden kiest de rekenkamercommissie ervoor om elk kwartaal een nieuwsbrief uit te brengen. Met de vaststelling in oktober 2015 van de Verordening op de Rekenkamer, het nieuwe Reglement van Orde en het Onderzoeksprotocol is de werkwijze van de rekenkamercommissie formeel vastgelegd.

### **Raakvlak met werkterrein ombudsman**

Net als de ombudsman is de rekenkamer(commissie) onafhankelijk bij het uitvoeren van een onderzoek. Wel kan de raad een verzoek doen om een onderzoek uit te voeren. De

---

<sup>10</sup> Zie hiervoor de Verordening op de rekenkamercommissie 2015

rekenkamer(commissie) beslist echter zelf of dit verzoek wordt ingewilligd. De rekenkamer(commissie) heeft eigen taken en bevoegdheden die uit de wet volgen, net als de ombudsman. Ook wordt er een rapport gemaakt van het uitgevoerde onderzoek en dit wordt gepresenteerd aan de raad. Het onderzoek van de rekenkamer(commissie) gaat niet over een specifiek geval, maar over de evaluatie van het gevoerde beleid. Bij de ombudsman gaan klachten wel over een specifiek geval.

## **Conclusie**

Het is, gelet op de werkzaamheden, waarschijnlijk niet mogelijk om de rekenkamer onder te brengen bij de ombudsman. Het gaat bij de rekenkamer namelijk over de evaluatie van het gevoerde beleid. Bij de ombudsman gaan klachten wel over een specifiek geval. Uit de Gemeentewet volgt bovendien dat een lid van de rekenkamer niet tevens ombudsman of lid van de ombudscommissie is (artikel 81f lid 1 onder n Gemeentewet). Dit geldt ook voor de rekenkamercommissie zoals deze in Venlo is ingesteld (artikel 81oa lid 3 Gemeentewet). Ofschoon de benodigde expertise te gebruiken is, is het samenvoegen vanwege met name de onafhankelijkheid niet mogelijk. Dit kan daarom niet worden meegenomen bij de inrichting van de klachtvoorziening.

## **7.4 Klachtvoorzieningen bij andere instanties in Venlo**

### **Klachtafhandeling bij VieCuri**

Een cliënt/patiënt mag van zorgverleners (-instellingen) verwachten dat hij een correcte behandeling krijgt. Wanneer er iets mis is gegaan in de communicatie of behandeling, heeft deze altijd de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Het meest effectief is vaak om de klacht aan de betrokken persoon of diens leidinggevende kenbaar te maken. Als men dat niet kan of wil, of wanneer dat geen uitkomst biedt, dan is het raadzaam de klacht te bespreken met de klachtenfunctionaris van de instelling waar de betreffende zorgverlener werkzaam is. Deze klachtenfunctionaris kan bemiddelen of adviseren welke stappen het beste ondernomen kunnen worden. De klachtenfunctionaris werkt vanuit een onafhankelijke, neutrale positie.

### Wat is het doel van de klacht?

Is het doel van de klacht een verklaring, duidelijke uitleg, begrip voor het ongenoegen, excuses, schadevergoeding, tuchtrechtelijke of zelfs strafrechtelijke sancties? Dat bepaalt de klager zelf, maar ook de bijbehorende wet- en regelgeving speelt daarin een rol.

Vaak is de snelste weg de klacht te bespreken met de zorgverlener en/of diens leidinggevende. Komt de klager er met hen niet uit of wil deze ondersteuning van een onafhankelijke deskundige? Dan kan men contact opnemen met de klachtenfunctionaris (klachtenbemiddelaar, vertrouwenspersoon, ombudsman), die verbonden is aan de instelling van de zorgverlener waarover de klacht gaat. Vaak kan dat rechtstreeks, telefonisch of via een e-mailadres of door middel van een persoonlijk gesprek. Deze klachtenfunctionaris kent de huidige wet- en regelgeving in de gezondheidszorg en kan desgewenst bemiddelen en/of adviseren over wat de mogelijkheden zijn.

### Een klacht indienen?

Naast de klachtenfunctionaris in het ziekenhuis kunnen patiënten/klagers ook terecht bij Eikpunt, onderdeel van Huis voor de zorg. Hier zijn ook medewerkers in dienst die patiënten kunnen ondersteunen bij het indienen van een klacht. Van deze optie kunnen mensen gebruik maken als zij niet voor een klachtenfunctionaris in VieCuri willen kiezen.

Ook kan men het Stroomschema klachtmogelijkheden op de website van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg (VKIG) raadplegen (zie volgende pagina<sup>11</sup>). Verder kan men op de website van Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) en de website Zorgklacht.nl lezen over de mogelijkheden hoe men een klacht kan indienen.

Het stroomschema biedt een overzicht van de verschillende wegen die de patiënt ter beschikking staan om werk te maken van zijn klacht. De vereniging van klachtenfunctionarissen in instellingen voor gezondheidszorg, VKIG, en medische aansprakelijkheidsverzekeraars Centramed en MediRisk namen in nauwe samenwerking met koepels van patiënten, belangenbehartigers en zorgverleners het initiatief tot het ontwikkelen van het stroomschema. Aanleiding hiervoor was dat de gekozen klachtweg vaak niet voldoet aan de behoefte van de patiënt. Een klacht kan hierdoor onnodig escaleren, met alle nadelen van dien.

Patiënten willen serieus genomen worden. Ze willen weten wat er is gebeurd, zo nodig excuses en voorkomen dat het een ander ook kan overkomen. Een persoonlijk gesprek met de betrokken zorgverleners en herstel van het vertrouwen kan vaak escalatie voorkomen. Als patiënten daarna of daarnaast nog andere doelen willen nastreven zoals vergoeding voor de geleden schade<sup>12</sup> en/of maatregelen, kunnen ze altijd andere klachtwegen bewandelen. Een op de behoefte van de patiënt afgestemde klachtweg vormt de sleutel tot een goede en tevreden klachtenafhandeling. Een patiënt dient niet zomaar een klacht in. Inventariseren van wat een patiënt wil met zijn klacht en wat hij van een bepaalde klachtweg verwacht is van belang. Open en zorgvuldige communicatie spelen hierbij een belangrijke rol.

Het stroomschema is een hulpmiddel. Via dit schema wordt duidelijk dat er verschillende klachtloketten zijn, elk met een ander doel. Dit overzicht helpt de patiënt een keuze te maken die aansluit bij zijn persoonlijke behoefte. In veel zorginstellingen zijn er klachtenfunctionarissen die de patiënt kunnen bijstaan bij klachten en het zoeken van zijn klachtweg. De klachtenfunctionaris kan alle betrokkenen voorzien van informatie, advies en ondersteuning en kan, indien gewenst, bemiddelen tussen de patiënt en de zorgverlener.

Vanaf 2017 kunnen patiënten/klagers na 6 weken of nadat zij een klachtbemiddeling in het ziekenhuis hebben afgesloten en niet tevreden zijn, zich wenden tot een regionale geschilleninstantie (deze worden momenteel opgericht. Nu is het nog een landelijke). Daar 2016 het overgangsjaar is van de WKKGZ en vanaf 01-01-2017 volgens de nieuwe wetgeving WKKGZ wordt gewerkt, moet de praktijk nog uit gaan wijzen hoe een aantal zaken betreffende de klachtafhandeling zullen uitpakken.

#### Verschil ten opzichte van gemeentelijke klachtafhandeling

Het verschil ten opzichte van gemeentelijke klachtafhandeling is dat voor de klager diverse wegen open staan, zoals bemiddeling, excuses van de zorgaanbieder, een uitspraak over de klacht en financiële vergoeding. De vraag is: wat wil de klager bereiken? Dit is een belangrijke vraag. Het antwoord op deze vraag bepaalt namelijk het verloop van de procedure. De gemeente heeft een vaste procedure voor klachtafhandeling, ongeacht de behoefte van de klager (hoofdstuk 9 Awb).

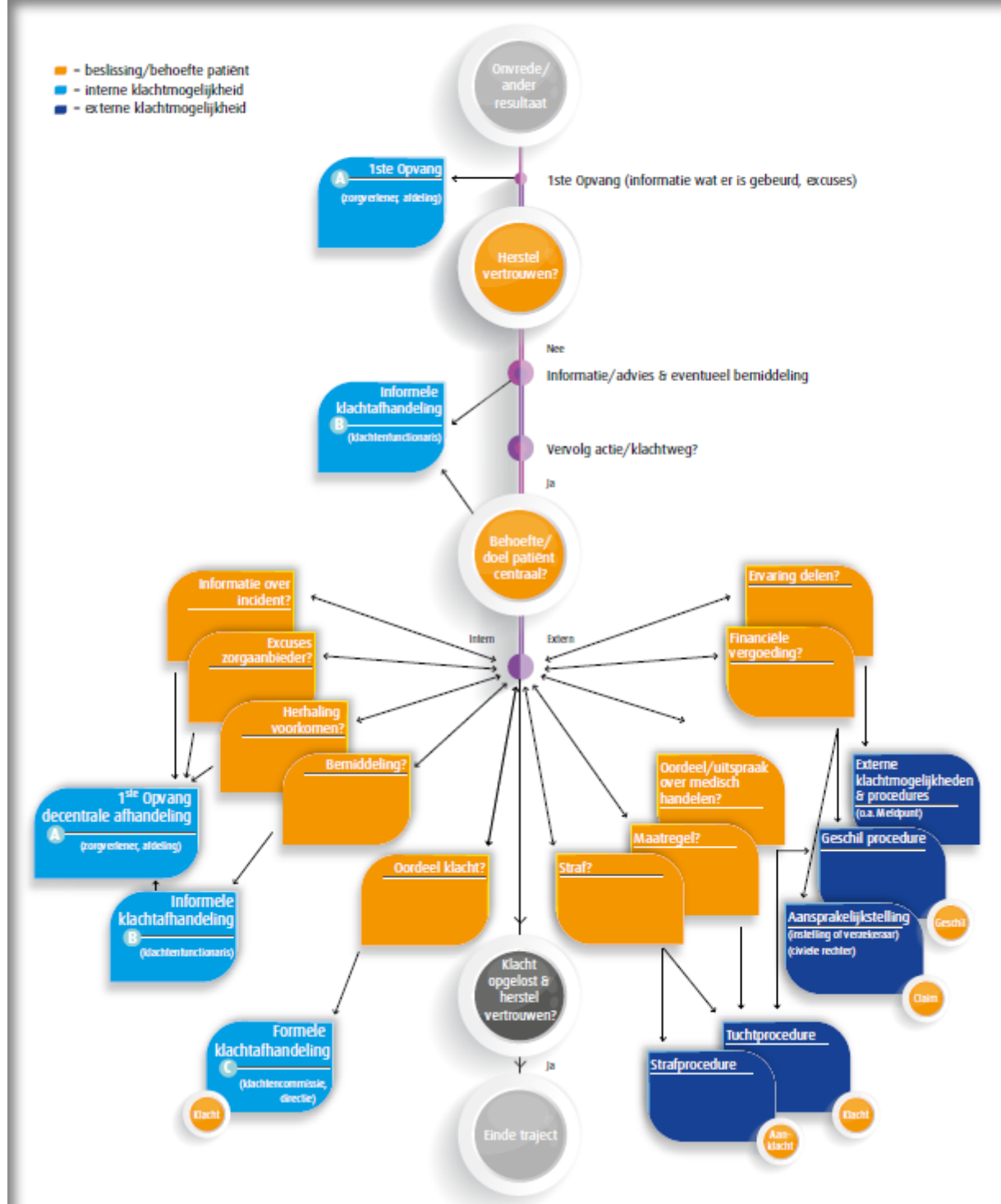
---

<sup>11</sup> Het schema is nog niet aangepast op de nieuwe wetgeving waaraan per 01-01-2017 moet worden voldaan (WKKGZ). VieCuri blijft in 2017 nog alle genoemde mogelijkheden houden. Na 6 weken hebben klagers de mogelijkheid om naar de geschillencommissie te gaan indien zij de reactie vanuit VieCuri als onvoldoende beoordelen. Zij moeten dan wel een 'oordeel' vanuit VieCuri kunnen overleggen.

<sup>12</sup> Het indienen van een verzoek tot vergoeding van schade kan door middel van een aansprakelijkstelling bij VieCuri worden ingediend.

In het sociale domein heeft de gemeente Venlo Sociale Wijkteams en cliëntondersteuning, die net als de klachtenfunctionaris bij VieCuri samen met de burger zoekt naar oplossingen, onder andere door het geven van informatie en advies.

# Stroomschema klachtmogelijkheden



## Klachtafhandeling bij Antares

Bij Antares is de definitie van een klacht: “een uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening”.

In 2014 was de aanleiding om de klachten dienstverlening onder de loep te nemen met name de wens om dit proces geheel digitaal in te richten. Daarnaast liet het proces te wensen over qua waterdichtheid, het nakomen van afspraken en het monitoren van klachten en de afhandeling ervan. Men was het erover eens dat de klachtencoördinator mandaat moest krijgen om collega's aan te spreken op klachten maar nog beter: collega's aan te sporen om het ontstaan van klachten zo veel als mogelijk te voorkomen.

Antares wil op een integere, transparante en communicatieve wijze met klachten over de dienstverlening omgaan.

### De werkwijze<sup>13</sup>

- klachten komen digitaal via de website binnen. De huurder kan een invulformulier invullen. Alle gegevens die voor Antares nodig/wenselijk zijn om een klacht in behandeling te nemen, zijn hierin opgenomen. Een aantal in te vullen gegevens wordt als “verplicht” aangeduid;
- na ontvangst van de klacht ontvangt de huurder een automatische ontvangstbevestiging. De klant leest hierin dat de klacht ontvangen is en wat hij van Antares mag verwachten;
- de klant mag binnen 5 werkdagen een (eerste) bericht van Antares verwachten;
- via een klachtenpostbus ontvangt de klachtencoördinator de klacht. Deze registreert de klacht in Empire. Via zoekfilters is het mogelijk de klacht te categoriseren op aard van de klacht, medewerker, frequentie etc;
- de klachtencoördinator zet de klacht uit naar de behandelaar en stuurt een cc naar de direct leidinggevende. Als de klacht over een medewerker gaat, is deze nooit zelf de behandelaar van de klacht;
- de klachtencoördinator bewaakt de voortgang van de klacht. Als de behandelaar van de klacht deze niet binnen de gestelde termijn kan afhandelen, kan hij uitstel van de termijn vragen aan de klachtencoördinator. De klager wordt hierover geïnformeerd;
- wanneer de klacht is afgehandeld, registreert de klachtbehandelaar dit in Empire. Op het moment dat de klacht op “voltooid” wordt gezet, gaat er een Inceptivize enquête uit naar de klager om te meten hoe deze de klachtafhandeling beoordeelt;
- Als klanten niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht, kan er geklaagd worden bij een externe klachtinstantie, zoals de regionale geschillencommissie.

### De praktijk

- natuurlijk blijven klachten ook via andere wegen binnen komen: mondeling, via e-mail, via brief, telefonisch etc. Deze klachten worden op dezelfde wijze afgehandeld;
- medewerkers zijn steeds alerter op klachten van onze huurders en adviseren hen over het klachtenregistratieformulier;
- werd vroeger een klacht gezien als “falen” hetgeen je het liefst “stil” hield, nu is er het besef dat, als je de klacht correct afhandelt, je de kans hebt de huurder alsnog tevreden te stemmen;
- bij de afhandeling van een klacht moet iedere medewerker een verbetervoorstel vermelden. In een verbetervoorstel wordt aangegeven hoe een soortgelijke klacht in de toekomst voorkomen kan worden. Dat is per slot van rekening ons grootste streven: klachten voorkomen!
- om de 6 weken informeert de klachtencoördinator het managementteam met betrekking tot de klachten. De klachtencoördinator informeert in team overleggen

---

<sup>13</sup> De werkwijze binnen Antares is in een handleiding klachten en geschillenafhandeling vastgelegd.

collega's en ook tijdens huurdersbelangen overleggen wordt er over de klachtenregistratie geïnformeerd;

- pieken in klachten worden zichtbaar: hier kan een volgende keer vooraf op ingespeeld worden zodat soortgelijke klachten voorkomen kunnen worden.
- klachten zijn gerubriceerd naar aard van de klacht, bijvoorbeeld een klacht over een bedrijf in dienst van Antares, een klacht over een medewerker, een klacht over communicatie, een klacht over het onderhoud van de woning, etc.
- huurcommissiezaken worden sinds kort bij de klachtencoördinator ondergebracht;
- gelukkig ontvangen we ook leuke complimenten en suggesties; deze worden aan alle medewerkers meegedeeld!
- wij streven er bij de afhandeling van de klachten naar, dat minimaal 70% van de klachten door onze medewerkers voorzien wordt van een verbetervoorstel. In dit verbetervoorstel wordt omschreven hoe een soortgelijke klacht in de toekomst voorkomen kan worden.

In 2014 waren er 122 klachten, in 2015 waren dit er 202. Begin november 2016 ongeveer 130 klachten<sup>14</sup>. Waar vroeger medewerkers "huiverig" waren voor klachten zijn ze nu alert zijn en mensen aansporen klachten door te geven bij de klachtencoördinator: per slot van rekening biedt dit een kans om de klant nog tot tevredenheid te stemmen.

### **Klachtafhandeling bij Woonwenz**

Woonwenz wil haar klanten zo goed mogelijk van dienst zijn. Toch kan het zijn dat de klant ergens niet tevreden over is. Wanneer iemand een klacht heeft, kan dit altijd gemeld worden. In de meeste gevallen wordt de klacht naar tevredenheid opgelost. Wanneer men er samen niet uitkomt, dan zijn er nog diverse andere instanties waar men terecht kan met de klacht.

#### De werkwijze

- Als iemand een klacht heeft, wordt aangeraden om eerst met de desbetreffende afdeling of medewerker contact op te nemen. Daarvoor kan men bellen naar de Klantenservice.
- Kan de desbetreffende medewerker de klacht niet verhelpen of is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan men zich wenden tot de onafhankelijke interne klachtencommissie van Woonwenz. De klacht kan schriftelijk of per e-mail worden gemeld.
- Elke ingediende klacht bij de klachtencommissie (apart emailadres) wordt getoetst of deze al behandeld is op de verschillende afdelingen.
- Na ontvangst van de klacht wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd. De klachtencommissie streeft ernaar om binnen 4 weken een standpunt op de klacht schriftelijk kenbaar te maken. Er is een klachtenreglement van toepassing.
- De onafhankelijke huurdersorganisatie van Woonwenz, Huurdersbelangenvereniging Venlo-Blerick, is vertegenwoordigd in de klachtencommissie. In totaal hebben 3 medewerkers van Woonwenz en 2 leden van de huurdersbelangenvereniging zitting in de commissie.
- Als men niet tevreden is over de reactie van de interne klachtencommissie dan kan men zich richten tot de Regionale Geschillencommissie Noord- en Midden-Limburgse Woningcorporaties (externe klachtinstantie). Zij behartigt de belangen van huurders van alle corporaties in Noord- en Midden-Limburg.
- Indien belanghebbende het niet eens is met het advies van de Klachtencommissie dan bestaat ook de mogelijkheid om bezwaar te maken bij de Klachtencommissie.

---

<sup>14</sup> Gegevens 2016 nog niet beschikbaar (juni 2017)

Maar alleen als sprake is van nieuwe informatie die ten tijde van de adviesbepaling (nog) niet voorhanden was.

- De Geschillencommissie geeft binnen 2 maanden een bindend advies over de kwestie. Elke deelnemende corporatie heeft zich verplicht dit advies op te volgen.

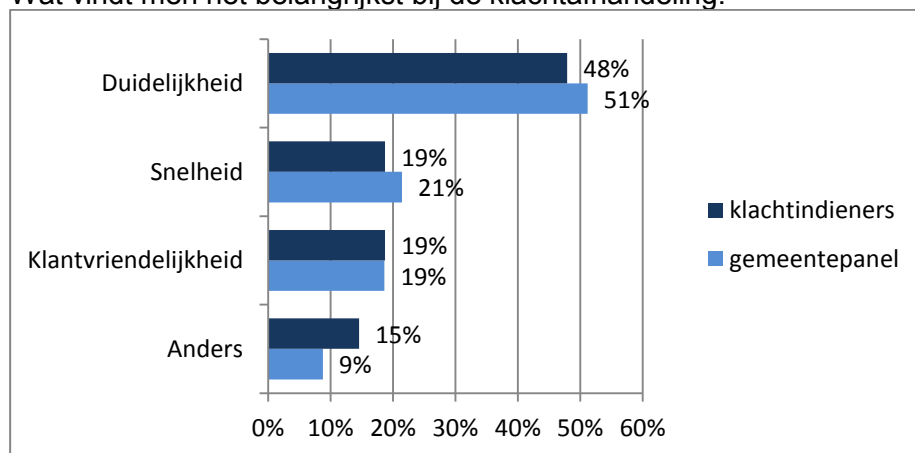
In 2015 zijn er 54 klachten ingediend. In 2016 74 klachten.

## 8 Onderzoek naar behoefte in Venlo

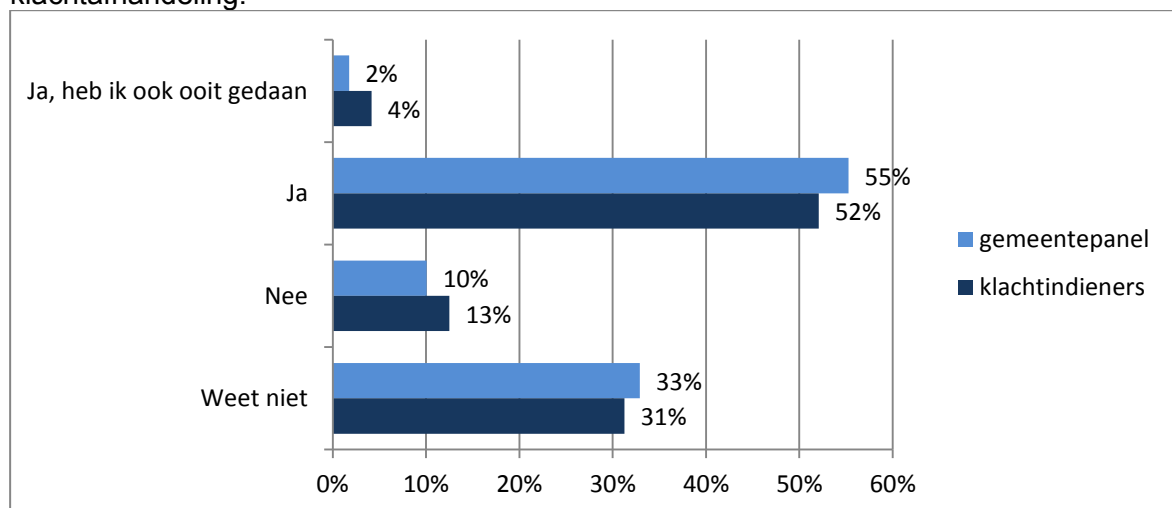
In februari 2017 is na een behoefteonderzoek naar de klachtafhandeling van de gemeente Venlo de Rapportage klachtbehandeling; Onderzoek onder gemeentepanel Venlo en klachtindieners 2016 uitgebracht. Het onderzoek is uitgevoerd omdat de gemeente in het kader van het onderzoek naar het instellen van een gemeentelijke ombudsman graag inzicht wil krijgen in hoe de klachtbehandeling ervaren wordt door de inwoners.

Voor deze notie zijn de onderdelen 4.1; Belangrijkste aspecten t.a.v. klachtbehandeling – gemeentepanel en klachtindieners en 5. Ombudsman – gemeentepanel en klachtindieners van belang:

Wat vindt men het belangrijkste bij de klachtafhandeling:



Bereidheid om naar de Nationale ombudsman te gaan indien ontevreden over klachtafhandeling:



Van de klachtindieners gaf een klein aantal mensen aan niet bereid te zijn met hun klacht naar de Nationale ombudsman te stappen als ze het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht door de gemeente. De reden hiervoor was, de ernst van de klacht, geen vertrouwen in en teveel moeite.

Ook aan het gemeentepanel werd eenzelfde vraag voorgelegd.



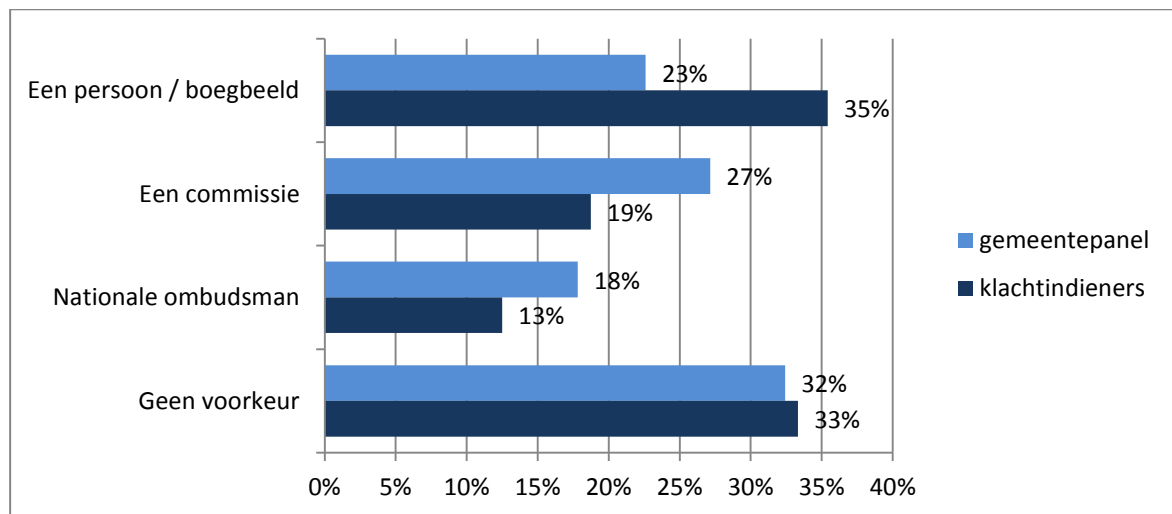
Hierop kwamen gelijksoortige antwoorden. Maar ook dat deze instantie er te ver vanaf staat en dat ze het te duur vinden

#### Voorkeur voor de vorm

Aan de respondenten is gevraagd waar hun voorkeur naar uitgaat: een gemeentelijke ombudscommissie of een gemeentelijke ombudsman.

Het gemeentepanel heeft geen duidelijke voorkeur, het maakt ze over het algemeen niet uit. Als ze wel een voorkeur hebben is het iets vaker voor een commissie. Ook klachtindieners hebben niet echt een overtuigende voorkeur, al is er een kleine meerderheid voor een persoon/ boegbeeld.

Voor beide doelgroepen geldt dat zij het minst voorstander zijn van de Nationale ombudsman.



Als de voorkeur uitgaat naar een commissie is de reden hiervan veelal dat er meerdere personen naar kijken, samen zien ze meer dan één.

En de voorkeur voor de Nationale ombudsman heeft meestal als reden dat deze geheel onafhankelijk is, er is geen sprake van belangenverstrengeling.

Wanneer ze geen voorkeur hebben is dit vaak;

- Maakt niet uit, als de klacht maar serieus genomen wordt en goed behandeld wordt;
- Afhankelijk van de klacht;
- Geen idee / geen mening / geen voorkeur.

## 9 Motivering keuze voor ombudsman Venlo

Op verzoek van de raads werkgroep ombudsman is onderzocht wat argumenten voor het instellen van een gemeentelijke ombudsman (2<sup>e</sup> lijn) zijn.

### 9.1 Voordelen bij de behandeling bij klachten door een gemeentelijke ombudsman

De voordelen bij de behandeling bij klachten door een gemeentelijke ombudsman zijn de volgende:

1. De gemeentelijk ombudsman is en werkt lokaal
2. De gemeenteraad kan afspraken maken over of 'eisen' en randvoorwaarden verbinden aan de uitvoering van de functie
3. De gemeentelijk ombudsman kan ook voor publiekrechtelijke en privaatrechtelijke instellingen die gemeentetaken uitvoeren de ombudsfunctie vervullen
4. De gemeentelijk ombudsman kan voor de regiogemeenten de ombudsfunctie vervullen
5. Er kunnen functioneringsgesprekken plaatsvinden met de gemeentelijke ombudsman

Ad 1: De gemeentelijk ombudsman is en werkt lokaal

- Kent de couleur locale  
De ombudsman is goed op de hoogte van structuur, cultuur, verhoudingen, gewoonten, personen, gevoeligheden. Hij heeft meer zicht op wat speelt en hoeft zich niet/minder in te leven in de (soms zeer plaatselijke) problematiek. Hierdoor is de efficiency groter. De breedte en diepte van het onderzoek kan mogelijk groter zijn.
- Huisvesting in Venlo  
Een onafhankelijke en plaatselijke ombudsman zal eigen huisvesting (kunnen) hebben. Dit zorgt bij de burger voor meer vertrouwen in de onafhankelijkheid en onpartijdigheid.<sup>15</sup> De privacy van de klagende burger is beter gewaarborgd als de ombudsman niet in een gemeentekantoor is gehuisvest. De (gemeentelijke) ombudsman is kenbaar, herkenbaar, bekend, benaderbaar en eenvoudig bereikbaar. De Nationale ombudsman is 'ver weg'.
- Voordelen voor de burger  
Er is (meer) persoonlijk contact mogelijk. De lijnen tussen burger en ombudsman zijn korter en ook sneller. De gemeentelijke ombudsman staat letterlijk en figuurlijk dicht bij de burger. De burger hoeft niet ver te reizen waardoor hij minder tijd kwijt is en minder kosten hoeft te maken. Een gemeentelijke ombudsman is laagdrempeliger dan de Nationale ombudsman.
- Voordelen voor de organisatie  
De laagdrempeligheid, het persoonlijk contact en de korte lijnen zijn ook een voordeel voor de gemeentelijke organisatie. De lerende gemeentelijke organisatie heeft baat bij een gemeentelijke ombudsman die tijd en ruimte heeft voor de organisatie en zich (pro-) actief opstelt. Hij kan overleg voeren, workshops geven, gevraagd en ongevraagd adviezen geven en een bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering. Hij kan constructief en actueel richting geven aan gemeentelijke organisaties die worstelen met dienstverleningsproblematiek. Hij kan innovaties initiëren in samenwerking met de gemeentelijke organisatie, daarin een aanjagersrol vervullen en kan bijsturen en faciliteren waar nodig.

---

<sup>15</sup> Zie *De perceptie van de burger*; p. 25 Evaluatie Wet extern klachtrecht door SIRA Consulting; 2011

- Actieve lokale opstelling door gebruik te maken van de plaatselijke media zoals dagblad en lokale en provinciale omroep. Voorlichting aan en overleg met plaatselijke instellingen en (burger-) organisaties kan makkelijk plaatsvinden. Naast het schrijven van rapporten ook gebruik maken van andere vormen van publicatie via openbare brieven of via sociale media of het schrijven van digitale columns en blogs. Onderzoeksresultaten en andere inspanningen openbaar maken en voor te houden aan politiek, bestuurlijk en ambtelijk verantwoordelijken.

Ad 2. : De gemeenteraad kan afspraken maken over of 'eisen' en randvoorwaarden verbinden aan de behandeling

De gemeenteraad kan en mag zich absoluut niet bemoeien met de inhoudelijke behandeling van klachten door de gemeentelijke ombudsman. Dit is verankerd in lid 2 van artikel 81t van de Gemeentewet:

“De ombudsman ontvangt ter zake van de uitoefening van zijn werkzaamheden geen instructies, noch in het algemeen, noch voor een enkel geval.”

De gemeenteraad kan wel servicenormen bepalen c.q. afspreken met de gemeentelijke ombudsman.

Mogelijke voorbeelden zijn:

- Altijd horen van klagers en beklaagden (de Nationale ombudsman hoort niet altijd);
- Maximumbehandeltermijnen (korte doorlooptijden);
- Toegankelijkheid in taal; leesbaarheid documenten / wijze van communiceren;
- Spreekuur houden;
- Mogelijkheid mondelinge indiening (in het spreekuur en schriftelijke vastlegging door ombudsman);
- Norm voor de telefonische bereikbaarheid (welke bereikbaarheidsgarantie krijgt de burger)
- Afspraken over communicatie en PR ; kenbaarheid (onafhankelijke website; Stadsomroep; pers; netwerken);
- Mondelinge terugkoppeling en jaarverantwoording aan gemeenteraad.

Daarnaast kan de gemeenteraad de vrijblijvendheid van de adviezen verkleinen door een zwaarder gewicht toe te kennen aan de adviezen (bijv. zwaarwegend advies).

Ad 3. : De gemeentelijk ombudsman kan ook voor publiekrechtelijke en privaatrechtelijke instellingen die gemeentetaken uitvoeren de ombudsfunctie vervullen

Dit kan voor bestaande<sup>16</sup> en nieuwe samenwerkingsverbanden/verbonden partijen. Voordeel is dat de burgers van Venlo daar waar het (Venlose) gemeentetaken en gemeentetaken betreft - ongeacht of dat door of namens de gemeente gebeurt - op eenzelfde wijze hun 2<sup>e</sup> lijnsklacht kunnen doen behandelen m.a.w. geen onderscheid maar eenheid.

Daarmee worden overigens niet de activiteiten in het kader van het Sociaal domein 'onder de gemeentelijke ombudsman geschoven'.

Deze decentralisatie in relatie tot klachten, klachtbehandeling en ombudsrol is landelijk een veelbesproken thema.

De Nationale ombudsman heeft hierover een rapport uitgebracht.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> BsGW is aangesloten bij Nationale ombudsman; Veiligheidsregio Limburg Noord en WAA niet;

Hierin lezen we:

### **“Klachtbehandeling door privaatrechtelijke organisaties**

De algemene regels van de Awb - waarin de verplichting tot behoorlijke klachtbehandeling en de minimumnormen voor de behandeling van klaagschriften is vastgelegd - gelden alleen voor bestuursorganen. Dit betekent dat privaatrechtelijke werkgevers volledig vrij zijn in de wijze van klachtbehandeling over gedragingen van hun medewerkers. Voor de behandeling van klachten over ingehuurde - private - instellingen zijn de specifieke klachtenregelingen uit bijvoorbeeld de Wmo, de Jeugdwet, of de Wkkgz van toepassing. Dit betekent dat gemeenten, als zij zorg hebben ingekocht bij derden, geen klachten behandelen over de uitvoering van de zorg door die ingehuurde - private - partijen. Klachten moeten worden ingediend bij en afgehandeld door die private partijen. Bij de gemeente kan men, na afhandeling van de klacht door de private partij, uitsluitend terecht met de vraag of de 'ingehuurde partij' zich aan de - met de gemeente - gemaakte afspraken houdt, dan wel of er voor de gemeente aanleiding zou moeten zijn nadere actie te ondernemen. Over de beslissing van de gemeente op dat verzoek kan men zich vervolgens tot de Nationale ombudsman<sup>18</sup> wenden.”

M.a.w.: de gemeentelijke ombudsman komt bij klachten over de activiteiten in het Sociaal domein eerst na de stappen 1<sup>e</sup> lijnbehandeling dienstverlener en de vervolgstap (1elijns)klacht bij de gemeente over de dienstverlener in beeld als 2<sup>e</sup> lijnbehandelaar van de bij de gemeente ingediende klacht.

Ad 4: De gemeentelijk ombudsman kan voor de regiogemeenten de ombudsfunctie vervullen

Voor kleine(re) gemeenten die ook graag een ombudsman in de nabijheid willen hebben is een eigen gemeentelijke ombudsman vaak te kostbaar.

Een gedeelde ombudsman staat dicht bij de burgers van deze gemeenten dan de Nationale ombudsman.

Voordelen van een regionaal werkende ombudsman zijn:

- Zelfde klachtenbehandeling van burgers in de regio;
- Regionale eenheid in behandeling is op terreinen waar samengewerkt wordt zoals bijv. het sociaal domein wenselijk (regionale lering);
- Kostendeling bijv. t.a.v. ICT, website, huisvesting.

Ad 5: Er kunnen functioneringsgesprekken plaatsvinden met de gemeentelijke ombudsman

Een functioneringsgesprek is een gestructureerd gesprek met als doel het functioneren van de functionaris en de onderlinge samenwerking te verbeteren. Ook bij een onafhankelijke functionaris als de gemeentelijk ombudsman is dit mogelijk en ook verstandig.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Terug aan tafel, samen de klacht oplossen ; Onderzoek naar klachtbehandeling in het sociaal domein na de decentralisaties . Nationale ombudsman 2 maart 2017

<sup>18</sup> Noot steller: Of de gemeentelijke

<sup>19</sup> Gst. 2005, 100; De onafhankelijkheid van de gemeentelijke ombudsman. Prof. Mr. J.B.J.M. ten Berge: “In een onafhankelijke verhouding acht ik een functioneringsgesprek heel wel passend, als die gesprekken maar niet gaan over de inhoudelijke kant van het werk van de ombudsman. Een ombudsman doet er mijn inziens niet verstandig aan, om zich met een beroep op onafhankelijkheid te onttrekken aan situaties, waarin hem een spiegel wordt voorgehouden. Uiteraard gaat men een functioneringsgesprek niet aan met enkele tientallen mensen. Het ligt daarom meer voor de hand, dat aan de kant van de raad de voorzitter en de griffier het gesprek hebben”.

## 9.2 Voordelen bij onderzoek uit eigen beweging<sup>20</sup>

De gemeentelijke ombudsman kan naast onderzoek naar aanleiding van een klacht, tevens onderzoek doen uit eigen beweging (art. 9:26 Awb). Een onderzoek uit eigen beweging wordt gestart naar aanleiding van signalen uit de samenleving die de ombudsman bereiken. Er is dan niet specifiek sprake van één verzoeker, maar bijvoorbeeld van een reeks van meldingen waar meerdere mensen mee te maken hebben. De ombudsman mag niet zelfstandig tot een onderzoek overgaan in gevallen waarin hij wegens bevoegdheidsgebreken als in de Awb genoemd, ook geen onderzoek mag instellen op basis van een verzoekschrift.

Uit praktijkonderzoek<sup>21</sup> blijkt dat slechts enkele ombudsvoorzieningen van deze in de wet geboden mogelijkheid gebruik maken. Zij geven zelf aan dat dit te maken kan hebben met het aanzien en de status die zij als ombudsman bezitten, maar ook met het eigen budget dat zij zelfstandig kunnen inzetten. Dit is bij kleinere ombudsvoorzieningen minder het geval.

De Nationale ombudsman kan ook in Venlo onderzoek uit eigen beweging doen. Maar de lokale invulling, het lokale onderzoek naar lokale thema's en het lokale maatadvies kan uitsluitend door een lokale ombudsman worden gegeven.

De onderzoeken gaan onmiskenbaar bijdragen aan de kwaliteitsverbetering en het leereffect zal groot zijn. Fouten kunnen worden hersteld en zwakke punten binnen de organisatie kunnen worden aangepakt.

Het is ook mogelijk dat door de gemeentelijke organisatie (gemeenteraad; college) aan de gemeentelijk ombudsman wordt gevraagd een onderzoek te entameren.

Bij de onderzoeken uit eigen beweging is aandacht nodig voor de overlapmogelijkheid met de Rekenkamercommissie. Een onderzoeksthema kan tot de bevoegdheid c.q. onderzoekcompetentie behoren van zowel de Venlose Rekenkamercommissie als de Venlose ombudsman

Tot de taak van de rekenkamer(commissie) behoort in de eerste plaats het onderzoeken van de doelmatigheid en de doeltreffendheid van het financiële beheer, van de gemeentelijke organisatie en van het gevoerde beleid. In de tweede plaats heeft de rekenkamer tot taak het doen van onderzoek naar de rechtmatigheid. De rekenkamer(commissie) zelf bepaalt haar werkplan. Onderzoek vindt plaats op eigen initiatief of op verzoek van de gemeenteraad. De rekenkamer(commissie) onderzoekt zoals hierboven vermeld de doelmatigheid, de doeltreffendheid en de rechtmatigheid van het door het gemeentebestuur gevoerde bestuur. Het toetsingskader van de ombudsman is rechtmatigheid en behoorlijkheid. De gemeenschappelijke noemer bij beide organen is de rechtmatigheid.

Een goede afstemming tussen beide organen is noodzakelijk ter voorkoming van dubbelwerk of tweespalt.

---

<sup>20</sup> Voorbeelden van onderzoeken uit eigen beweging (Uit interviews en jaarverslagen ombudsvoorzieningen; SIRA.rapportage-evaluatie-wet-extern-klachtrecht)

- Handhaving door gemeenten – Nationale ombudsman
- Overlast (loslopende) honden – Ombudsman Groningen
- Aanscherping protocol (onaangekondigde) huisbezoeken – Ombudsman Groningen
- Aanvullende maatregelen inzake behandeling bezwaarschriften – Ombudsman Groningen
- Re-integratie: een moeizaam traject – Ombudsman Amsterdam
- Versterking klachtbehandeling nodig en mogelijk – Ombudsman Amsterdam

<sup>20</sup> Evaluatie Wet extern klachtrecht door SIRA Consulting; 2011

<sup>21</sup> Evaluatie Wet extern klachtrecht door SIRA Consulting; 2011

### 9.3 Benchmark motieven elders

Gemeente	Ombudsman	Ombudscommissie	Inhoudelijke overwegingen
Eindhoven		X	<input type="checkbox"/> Kwalitatief meest voordelig: fysieke afstand, expertise en organisatie. <input type="checkbox"/> Kostentechnisch meest voordelig. <input type="checkbox"/> Lokale commissie kent de mogelijkheid van hoorzittingen.
Breda		X	<input type="checkbox"/> Snellere en informele afhandeling van klachten. <input type="checkbox"/> Accent op mondelinge afhandeling <input type="checkbox"/> vertrouwen in overheid sneller hersteld. <input type="checkbox"/> Grotere lokale betrokkenheid. <input type="checkbox"/> Besparing in kosten.
Ede		X	<input type="checkbox"/> Mogelijkheid van informele benadering. <input type="checkbox"/> Laagdrempelige voorziening. <input type="checkbox"/> Efficiency.
Den Bosch		X	<input type="checkbox"/> Laagdrempelig en toegankelijk. <input type="checkbox"/> De burger meldt zich sneller bij een lokale voorziening. <input type="checkbox"/> Kennis van de lokale organisatie en cultuur.
Doetinchem	X		<input type="checkbox"/> Laagdrempelig en toegankelijk. <input type="checkbox"/> Dichtbij de burger. <input type="checkbox"/> Oplossingsgericht en snelle afhandeling klachten.
Rotterdam (regionale Ombudsman)	X		<input type="checkbox"/> Burger (meer) bij de besluitvorming betrekken. <input type="checkbox"/> Spreekuren in de gemeente. <input type="checkbox"/> Laagdrempelig en toegankelijk (in bibliotheken, verzorgingstehuizen, et cetera).

Gemeente	Ombudsman	Ombudscommissie	Inhoudelijke overwegingen
			<input type="checkbox"/> Korte lijnen met de gemeenteraad (dichterbij dan Den Haag).

Bron: BMC Onderzoek; Gouda ; Onderzoek naar de mogelijkheid en wenselijkheid van het inrichten van een lokale ombudsfunctie

### Conclusies benchmark

De inhoudelijke overwegingen om te kiezen voor een lokale of een regionale ombudsvoorziening in plaats van aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman komen overeen. Lokale betrokkenheid, een informeler karakter en daarmee samenhangend de laagdrempeligheid van de voorziening zijn veel genoemde argumenten.

## 9.4 Kosten ombudsman

De kosten voor de ombudsfunctie hangen nauw samen met de ambities en randvoorwaarden die door de gemeenteraad (vast-)gesteld worden.

Uit de tabel op pagina 14 blijkt dat de kosten per gemeente met een lokale ombudsman of ombudscommissie fors verschillen.

Uit het evaluatieonderzoek van BMC Onderzoek t.b.v. de gemeente Eindhoven; Eindrapport evaluatieonderzoek Ombudscommissie, wordt duidelijk waarom.

De omvang van de kosten hangen samen met keuzen en ambities:

- kwaliteit en dienstverband ombudsman/commissie
- taak(omvang)
- kwaliteit en kwantiteit ondersteuning
- secretariaat
- huisvesting

Commissie	Vaste kosten	Variabele kosten	Budget op jaarbasis	Kosten per inwoner
Eindhoven	€ 835 per maand voor ondersteuning, 4 uur per week	Vergoeding voorzitter € 306 per zitting en voor de leden € 255, reiskostenvergoeding.	€ 28.000	€ 0,12
Breda	€ 100 per jaar	€ 77 per uur voor voorzitter en leden, reiskostenvergoeding	€ 20.000	€ 0,05
Ede	200 uur ambtelijke ondersteuning per jaar	€ 125 per zitting, per lid en reiskostenvergoeding	€ 10.950	€ 0,09
Den Bosch	€ 2.000 tot € 4.000 kantoorkosten € 35.000/€ 40.000 ambtelijke	€ 11.000 vergoedingen commissieleden	€ 55.000	€ 0,36

Commissie	Vaste kosten	Variabele kosten	Budget op jaarbasis	Kosten per inwoner
	ondersteuning			
Ombudsman Overijssel <sup>22</sup>	520 uur secretaris) + 312 uur administratieve ondersteuning per jaar	Vacatiegeld per vergadering voorzitter € 200 en lid € 159 Uurvergoeding per behandelde zaak à € 56,60 per uur Kosten per onderzoek € 1.000 zonder hoorzitting en € 1.500 met hoorzitting Snelle bemiddeling € 500	€ 85.000	€ 0,10

Bron: BMC Onderzoek t.b.v. de gemeente Eindhoven; Eindrapport evaluatieonderzoek Ombudscommissie ; maart 2016

Uit dit onderzoek kan het volgende geconcludeerd worden:

- kwaliteit en dienstverband ombudsman/commissie  
geen enkele gemeente heeft een (fulltime) ombudsman of - commissie; de gemeenten hebben een 'oproepbare' ombudsman/commissie. De vergoedingen variëren en zijn vaak erg laag. De vraag is welke gekwalificeerde personen voor een dergelijk bedrag kunnen worden aangezocht;
- taak (omvang).  
Bij diverse ombudsfuncties wordt over zittingen gesproken. De ombudsfunctie beperkt zich blijkbaar tot het behandelen van klachten en is niet bezig met eigen onderzoek of houdt geen spreekuur, workshops, intervisie;
- kwaliteit en kwantiteit ondersteuning  
Er is geen sprake van deskundige ondersteuning. De ombudsfunctionarissen moeten zelf het onderzoek verrichten en zelf de klachtbehandeling inclusief rapporten ter hand nemen;
- secretariaat  
Breda en Doetinchem hebben geen secretariële ondersteuning; Eindhoven en Ede minimaal;
- huisvesting  
De ombudsman of ombudscommissie heeft geen eigen huisvesting.

Als de uitgangspunten en argumenten voor een lokale ombudsman – zoals hier boven gesteld - zijn:

- A. Onafhankelijkheid
- A. Kwaliteit
- B. Verbetering dienstverlening
- C. Kenbaarheid
- D. Snelheid

dan betekent dit :

- A. Onafhankelijkheid  
eigen huisvesting en geen herkenbare relatie naar de gemeente (bijv. telefoonnummer, briefpapier, archivering)
- B. Kwaliteit

<sup>22</sup> Dit is een ombudscommissie



gekwalficeerde ombudsman en plaatsvervangend ombudsman en gekwalficeerde ondersteuner (en plaatsvervanger) met een dito beloning<sup>23</sup>. Hoogwaardige functies in een complex en dynamisch krachtenveld waarin de functionaris in hoge mate zelfstandig functioneert

C. Verbetering dienstverlening:

- Door i.o.m. organisatie lering te trekken uit klachten: workshops, intervisie, instructies, etc. . Dit vergt van ombudsman en ondersteuner capacitaire inzet
- Onderzoek uit eigen beweging toepassen; dit vergt veel capacitaire inzet ombudsman en ondersteuner/onderzoeker

D. Kenbaarheid:

- zichtbaar in de gemeente door gebruik (sociale) media = capacitaire inzet;
- eigen website met info en diepgang vergt investeringen en jaarlijkse kosten

E. snelheid

snelle intake en vlotte afdoening is bijna onmogelijk bij parttime inzet.

Conclusie is dat zodra de kosten beperkt worden en de ombudsman alleen ingekomen klachten behandelt vele argumenten om te kiezen voor een lokale ombudsman vervallen. Er resteert van de geschetste voordelen (hooguit) de lokale bekendheid.

---

<sup>23</sup> Het kwaliteitsniveau van de ondersteuning wordt bepaald door de volgende functie -eisen:  
- jurist met ruime, brede en relevante ervaring ; - kritisch, onafhankelijk en integer ; - empathisch vermogen en standvastig ; - ervaring met geschillenbeslechting en bemiddeling ; - zelfstandig en autonoom kunnen functioneren ; - communicatief vaardig, zowel mondeling als schriftelijk.

## 9.5 Met welke kosten moet rekening worden gehouden bij een ombudsman die meer doet dan alleen klachtenbehandeling ?

Kosten die gemaakt moeten worden zijn jaarlijkse/structurele kosten en eenmalige/incidentele .

*Eenmalig:*

*Jaarlijks*

Huisvesting/energie/schoonmaak (grove schatting) <u>minimaal</u>	€ 30.000,-
Bureaunkosten (w.o. website, ICT, )	PM
Personeel:	
- Ombudsman (0,5 x schaal 15)	56.242
- Plv. ombudsman	PM
- Ondersteuner (0,5 x schaal 11 )	38.891
- Onderzoeker (0,5 x schaal 11 )	38.891
- Secr. Ondersteuning (0,5 x schaal 6) <sup>24</sup>	21.939
- Communicatie	PM
<b>Raming (minimale) jaarlijkse kosten (excl. PM)</b>	<b>€ 185.963,-</b>

Daarnaast moeten ook – wellicht grote – eenmalige kosten worden gemaakt voor onder andere :

- Aanschaf inrichting kantoor
- Aanschaf ICT
- Maken van een onafhankelijke website
- Werving en selectie

Financiering:

Direct beschikbaar:

huidige afdracht Nationale ombudsman = € 19.433,- (1.1.2017).

Wellicht beschikbaar:

Bijdragen andere samenwerkende bestuursorganen (voordeel zit dan m.n. in gedeelde niet personele kosten)

---

<sup>24</sup> In de memorie van antwoord bij de Eerste Kamer merkt de regering op, dat de desbetreffende bepaling betrekking heeft op degenen die op voordracht van de ombudsman worden benoemd om hem inhoudelijke ondersteuning te verlenen. Het is dus beslist niet zo, dat ook allerlei facilitaire diensten, zoals het opvangen van bezoekers en telefoontjes straks niet meer door gemeenteambtenaren zou mogen geschieden

Niet te becijferen:

Verondersteld kan en mag worden dat er besparingen of inverdieneffecten zijn.

In deze notitie is gesteld:

“Wanneer regelmatig op een bepaald punt kritiek wordt uitgeoefend, behoort dit voor het bestuur aanleiding te zijn zich daarop nader te bezinnen. Daarmee kan kwaliteits- en efficiencywinst worden geboekt”. En :

“Steeds sterker leeft het besef dat een goede behandeling van een klacht bijdraagt aan een betere relatie met de burger en aan de kwaliteit van de dienstverlening”.

In een ideale situatie is er grote tevredenheid bij burgers , veel vertrouwen en een goed functionerende organisatie met oog voor burgers mede door toedoen van de ombudsman. Dan zal naar alle waarschijnlijkheid de bezwaar- en klaagbereidheid afnemen en is ook de burger coöperatief. In dat geval worden minder kosten gemaakt bij klachten- en bezwarenbehandeling.

Dit valt echter niet te becijferen.

Overigens zal kwaliteitsverbetering niet altijd leiden tot kostenbesparing. Vaak is sprake van meer kwaliteit voor dezelfde prijs.

M.a.w.: besparing P.M..