

## MEMO

Datum : 23 december 2021  
Aan : Raadsleden tbv de BUCH-brede raadsinformatieavond  
26 januari 2022  
Van : Klachtencoördinator  
Onderwerp : Klachtbehandeling BUCH

---

### ***Aanleiding***

BUCH-brede raadsinformatieavond 26 januari 2022

---

### ***Kernboodschap***

Er is een verzoek gedaan op 27 oktober 2021 om een memo te maken en een toelichting te geven over de BUCH klachtbehandeling als voorbereiding op de BUCH-brede raadsinformatieavond van 26 januari 2022. De schuingedrukte vragen zijn gesteld.

- *Hoe is het nu geregeld in de 4 gemeenten?*

Binnen de Werkorganisatie BUCH wordt gewerkt volgens 6 klachtenregelingen:  
1x BUCH (werkorganisatie/medewerkers BUCH)  
4x Gemeenten (bestuurlijke klachten)  
1x Jeugd (klachten over jeugdconsulenten conform de Jeugdwet)  
1x Aanbestedingen (ondernemers klachten over het proces aanbestedingen)

De functie Klachtencoördinator(KC) is grotendeels vastgelegd in artikel 4.

De Klachtencoördinator heeft de volgende taken:

- a. registreren van alle klachten;
- b. toetsen van een klacht op ontvankelijkheid en het doorsturen van de klacht aan de klachtbehandelaar;
- c. adviseren of mediation moet worden ingezet en indien mogelijk zelf als mediator optreden;
- d. bewaken van de tijdige en correcte behandeling en afdoening van klachten;
- e. signaleren van tendensen op basis van afgehandelde klachten en het adviseren van het bestuursorgaan over te treffen maatregelen;
- f. opstellen van een jaarverslag;
- g. optreden als contactpersoon voor de Nationale ombudsman namens de werkorganisatie en het verrichten van alle daarmee samenhangende werkzaamheden;
- h. verrichten van alle overige werkzaamheden, die voor de klachtbehandeling noodzakelijk zijn.

De rol als mediator (lid c) wordt het meeste ingezet: herstel van verbinding en vertrouwen en samen zoeken naar een praktische informele oplossing. De informele weg wordt zeer gewaardeerd door de inwoner en wordt ook ondersteund door de **Nationale Ombudsman**, zie *\*noot*.

Incidenteel wordt de formele weg ingezet als er informeel geen oplossing wordt gevonden. Bij de formele procedure wordt aangegeven dat bij onvrede over de klachtafhandeling er

een beroep gedaan kan worden op onafhankelijk onderzoek door een ombudsvoorziening, in het geval van de BUCH gemeenten: de Nationale Ombudsman (N.O.).

- *Hoe is de functie van klachtencoördinator onafhankelijkheid geborgd in de organisatie?*

De onafhankelijkheid wordt geborgd door de eed die er is afgelegd bij werkorganisatie BUCH. Onderdeel daarvan is integer handelen. Herpositionering buiten de lijn van het management wordt onderzocht om de functie van klachtencoördinator direct onder de directeur te plaatsen. Dit zou de beeldvorming van onafhankelijkheid extra kunnen versterken.

- *Hoe verloopt dit? Kun je iets zeggen over het soort klachten en de afhandeling? (aan de hand van het jaarverslag)*

### Totalen

In 2020 zijn er 339 klachten behandeld. Daarvan waren er 210 gegrond.

### Ongegrond

Sommige klachten die via het klachtenformulier aangemeld worden, voldoen niet aan de wettelijke criteria om de klacht in behandeling te nemen. Dit zijn vaak meldingen van ongenoegen tegen beleid. In 2020 waren dit vooral meldingen tegen het afvalbeleid. Ondanks dat de klacht niet voldoet aan de criteria, wordt dit wel binnen de organisatie geadresseerd en wordt er iets mee gedaan, namelijk:

- de betreffende afdeling wordt van de melding op de hoogte gesteld. Bij meerdere meldingen zou dit namelijk kunnen leiden tot bijstelling van het beleid.
- de melding wordt doorgezonden naar de juiste afdeling als signaal/melding en de inwoner wordt op de hoogte gesteld dat het niet als klacht in behandeling is genomen, maar als melding.
- er wordt gewezen op de mogelijkheid van een ingezonden brief aan het college en/of de gemeenteraad.

Er werden 52 klachten ingediend die bedoeld waren voor externe partijen, zoals: cocensus, politie, connexion, provincie, hoogheemraadschap etc. Deze klachten zijn doorverwezen en indien nodig heeft er interventie plaatsgevonden door de klachtencoördinator als er een beroep werd gedaan op de gemeente als eindverantwoordelijk orgaan. Dit aantal maakt geen deel uit van het totaal aantal klachten.

### Soorten gegronde klachten

- Als de indiener van de klacht vindt dat een medewerker van de gemeente zich onbehoorlijk heeft gedragen. (14)
- De inwoner/ondernemer krijgt géén of een te late reactie. (92)
- Een procedure is niet op de juiste manier uitgevoerd of er is verkeerde/onvolledige informatie verstrekt.(102)
- Een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen. (2)

### Verloop

De klacht komt binnen via het klachtenformulier / e-mail / telefonisch (spoed) / per brief / of op afspraak.

Binnen twee werkdagen maakt de KC contact en wordt de klacht verder uitgezet, of de KC handelt het zelf af /verwijst / geeft advies. De KC bewaakt de termijn van afdoening van een doorgezonden klacht en blijft in contact met de inwoner en de medewerker/manager. 204 van de 210 klachten werden informeel opgelost.

- *Wat gaat er door naar de 2<sup>e</sup> lijn ? de N.O.*

De Nationale ombudsman ontvangt soms klachten die in eerste aanleg niet bij de gemeente zijn geweest. Die worden eerst verwezen naar de gemeente. Soms wordt er advies gegeven als het een andere organisatie betreft. Sommige klachten komen terecht bij de NO = 2<sup>de</sup> lijn, daarvan worden zaken alsnog informeel opgelost (interventie via de klachtencoördinator). Als dit niet lukt doet de NO formeel onafhankelijk onderzoek en geeft een oordeel.

Jaar	Aangemeld	Verwezen/ Advies	2 <sup>de</sup> lijn	Opgelost via interventie ism. KC	Formeel onderzoek
2017	31	26	5	5	-
2018	48	38	10	10	-
2019	39	36	3	3	-
2020	26	22	4	3	1

- *Welke varianten zijn er nog meer mogelijk?*

Het instellen van een team klachten met een afvaardiging vanuit ieder domein. De klachtmedewerker van het domein haalt de noodzakelijk informatie op uit het eigen domein en levert dit aan de KC die klachten centraal zelf afhandelt en een oordeel geeft. Behalve klachten over jeugdzaken en bestuurders van Castricum. Die hebben een eigen klachtencommissie.

- *Welke omliggende gemeenten hebben een ombudsman? Alkmaar? Wat kost dat?*

Geen van de omliggende of samenwerkende gemeente heeft een gemeentelijke ombudsman. Van de 47 gemeenten in Noord-Holland zijn er 41 aangesloten bij de Nationale ombudsman. Alleen de gemeenten Amsterdam, Amstelveen, Diemen, Landsmeer, Waterland en Zaanstad hebben een eigen ombudsvoorziening.

Kosten

Uit een rondgang begin 2020 langs de diverse lokale ombudsvoorzieningen (dus niet bij de Nationale ombudsman aangesloten) bleek een divers beeld van de opzet, werkwijze, ondersteuning en mogelijkheden van de diverse voorzieningen. Van heel basaal (een 'ombudsman zonder personeel of ondersteuning') tot professioneel (zoals de ombudsmannen in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag). De bijbehorende kosten lopen ook uiteen. De professionele ombudsvoorzieningen (zoals die in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag) gaan uit van een bijdrage van € 0,50 - € 1 per inwoner, met voor een enkele gemeente een hoger bedrag.

Voor klachtbehandeling door de Nationale ombudsman zijn gemeenten een bijdrage per inwoner verschuldigd, deze bedraagt in 2021 € 0,23 per inwoner.

*Tevens is de vraag gesteld aan de rekenkamer: aan hen is gevraagd: waarom zou een lokale ombudsman meerwaarde hebben boven een klachten coördinator, zoals die nu aanwezig is en wat zijn de kosten.*

Dit is ter beantwoording voor de rkc

*\* Noot Ombudsman bij informele klachtafhandeling*

*Het wettelijk kader voor klachtbehandeling is vastgelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. In beginsel is de vastgelegde klachtenprocedure simpel: eerst een klacht indienen bij het bestuursorgaan, waarna de mogelijkheid openstaat zich tot de ombudsman te wenden. Deze formele benadering van klachtbehandeling past niet meer bij hetgeen burgers (mogen) verwachten en hoe overheden met hun burgers (zouden moeten) omgaan. Persoonlijk contact, oplossingsgericht handelen met oog voor de menselijke maat, niet afwachten tot er een probleem is, maar mogelijke problemen vroegtijdig herkennen en signaleren, vereisen een andere aanpak. Het wettelijk kader voor klachtbehandeling biedt ook alle ruimte om te voorkomen dat de formele procedure dient te worden doorlopen. En men zich tot de Nationale ombudsman zou moeten wenden. En ook de Nationale ombudsman beperkt zich niet tot het doorlopen van die procedures, maar zoekt (samen met de burger en de overheid) naar een oplossing.*

*Klachtbehandelaren of – coördinatoren bij gemeenten die de nadruk leggen op die informele, oplossingsgerichte aanpak en oog hebben voor het 'recht' van burgers op menselijk contact, toegankelijk zijn en duidelijk maken waar de overheid wel en niet van is, zijn van grote waarde. Zowel voor de Nationale ombudsman, maar zeker ook voor de gemeenten zelf en met name de burgers van die gemeenten.*

*Met vriendelijke groet,*

*Jan Prins  
Coördinator lokale ombudsfunctie*



**nationale ombudsman**

**Nationale ombudsman**