

AAN:
De Raad, het College van burgemeester
en wethouders en de Burgemeester
van de gemeente Stein
Postbus 15
6170 AA STEIN

uw kenmerk

ons kenmerk

bijlage[n]

onderwerp
Jaarverslag 2016 Ombudscommissie Gemeente Stein.
2017

Stein
27 maart

Geachte Raad, Geacht College, Geachte Burgemeester,

Conform de Verordening externe klachtbehandeling Gemeente Stein 2006 treft u bijgevoegd het Jaarverslag 2016 van de Ombudscommissie Gemeente Stein aan.

Het betreft het elfde jaarverslag van de Ombudscommissie sinds de benoeming door de Raad van de gemeente Stein op 22 december 2005.
In 2016 is er een verzoek om onderzoek gericht aan de Ombudscommissie waarover gerapporteerd wordt in dit jaarverslag. Verder verschaft dit jaarverslag ook inzicht over de werkzaamheden in 2016 van de Ombudscommissie en de werkwijze van de Ombudscommissie op het moment dat er een verzoek om onderzoek wordt ingediend.

Ik wil u verzoeken het jaarverslag ook te plaatsen op uw gemeentelijke website.

Met vriendelijke groet,

De Ombudscommissie Gemeente Stein,
Namens deze,
de voorzitter,

mr. H.G. Laeven.

Jaarverslag 2016

Jaarverslag 2016**1. Inleiding.**

Voor u ligt het elfde jaarverslag van de Ombudscommissie Gemeente Stein. De Ombudscommissie Gemeente Stein is op 22 december 2005 door de gemeenteraad van Stein als externe klachtvoorziening ingesteld en is op 1 januari 2006 met haar werkzaamheden gestart.

Sinds de invoering van de Wet extern klachtrecht in 2005 zijn gemeenten verplicht om klachten over gedragingen van ambtenaren, bestuurders en bestuursorganen door een externe en onafhankelijke instantie te laten beoordelen. Daartoe kan aansluiting worden gezocht bij de Nationale Ombudsman of er kan een externe en onafhankelijke commissie worden ingesteld.

De gemeenteraad van Stein heeft besloten om geen aansluiting te zoeken bij de Nationale Ombudsman of de Regionale Ombudscommissie Zuid-Limburg, maar een eigen externe en onafhankelijke commissie in te stellen. Bij de beslissing voor een eigen ombudscommissie is met name overwogen dat een lokale voorziening dicht bij de burger staat dan een regionale of een landelijke ombudsvoorziening. De lijnen naar zowel de burger als de organisatie blijven kort en herkenbaar en hierdoor kunnen verbetervoorstellen snel geïmplementeerd worden.

2. Samenstelling Ombudscommissie Gemeente Stein.

De Ombudscommissie Gemeente Stein is een externe klachtvoorziening, welke uit onafhankelijk van het gemeentebestuur opererende externe leden bestaat. De zittende leden zijn door de gemeenteraad van Stein benoemd voor een zittingsperiode van in beginsel zes jaar. De benoemingen eindigen van rechtswege indien de Ombudscommissie Gemeente Stein voor afloop van deze termijn ophoudt te bestaan.

Op 1 januari 2016 bestond de Ombudscommissie Stein uit de volgende leden:

De heer mr. H.G. Laeven	voorzitter
Mevrouw mr. M. Vogels-Pennings	vice-voorzitter / lid
Mevrouw mr. P.J.M. Mommers	lid
De heer B. Wetsels	plaatsvervangend lid

De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn medio 2015 voor een periode van 6 jaar herbenoemd. De Ombudscommissie wordt ondersteund door een door de Ombudscommissie zelf aangetrokken externe secretaris. De wettelijke eis van onafhankelijkheid van de Ombudscommissie staat er aan in de weg dat de Ombudscommissie wordt ondersteund door een ambtenaar van de gemeente Stein. De externe secretaris van de Ombudscommissie is:

- De heer mr. R.M.M. Engelen.

3. Taakstelling Ombudscommissie Gemeente Stein.

De Ombudscommissie heeft op grond van de Verordening externe klachtbehandeling Gemeente Stein 2006 een tweeledige taak:

- a. de Ombudscommissie is belast met de behandeling van de schriftelijke verzoeken van een ieder om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop ambtenaren, bestuurders en/of bestuursorganen zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen; en daarnaast
- b. op verzoek van een gemeentelijk bestuursorgaan kan de voorzitter van de Ombudscommissie c.q. de Ombudscommissie in een geschil, niet zijnde juridisch van aard, bemiddelen en aanbevelingen doen ter oplossing hiervan.

Ad a.

Voordat een burger zich kan wenden tot de Ombudscommissie met een verzoek tot het instellen van een onderzoek, dient eerst de interne klachtenprocedure van de gemeente Stein doorlopen te zijn. Dit betekent dat een burger met een klacht zich eerst dient te wenden tot het bestuursorgaan dat de gedraging, waarover geklaagd wordt, heeft verricht. In de meeste gevallen zal dit het college van burgemeester en wethouders zijn. Nadat het bestuursorgaan een beslissing heeft genomen naar aanleiding van de ingediende klacht, kan de burger zich, indien hij van oordeel is dat zijn klacht met deze beslissing niet naar tevredenheid is opgelost, zich met een verzoek tot het instellen van een onderzoek wenden tot de Ombudscommissie Gemeente Stein.

De Ombudscommissie dient vervolgens in het onderzoek de gedraging van het bestuursorgaan waarover geklaagd wordt te toetsen aan de behoorlijkheidsnormen en op basis van het oordeel van de Ombudscommissie naar aanleiding van de toetsing eventueel aanbevelingen geven aan de organisatie.

Ad b.

Mediation is een steeds toenemende vorm van conflictoplossing. Onder leiding van een onafhankelijke derde wordt getracht een voor alle partijen minnelijke oplossing voor een (langslepend) geschil te creëren. Ook de Ombudscommissie Gemeente Stein kan als onafhankelijke instantie op verzoek van de Raad van de gemeente Stein, het college van burgemeester en wethouders of de burgemeester ingezet worden om via een vorm van mediation te trachten een geschil tussen de burger en de overheid naar ieders tevredenheid op te lossen. Belangrijke voorwaarde hiervoor is wel dat alle partijen bereid zijn aan de conflictbemiddeling mee te werken.

4. Werkwijze Ombudscommissie Gemeente Stein

Op 11 januari 2006 heeft de opstartbijeenkomst van de Ombudscommissie plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst zijn de procedurele en inhoudelijke afspraken gemaakt over de werkwijze van de Ombudscommissie.

De Ombudscommissie hanteert de volgende werkwijze bij de behandeling van verzoeken tot het instellen van een onderzoek (klachten).

- * Nog voordat een klacht bij de Ombudscommissie wordt ingediend, ontvangt de voorzitter van de Ombudscommissie een afschrift van alle klachten die bij de gemeente Stein worden ingediend en die nog via de interne klachtenprocedure dienen te worden afgehandeld;
- * Leidt de interne klachtenbehandeling bij de gemeente Stein niet tot een voor de klager wenselijke oplossing en wendt hij of zij zich tot de Ombudscommissie Gemeente Stein met een klacht, dan bevestigt de Ombudscommissie de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager;
- * Het bestuursorgaan, waartegen de klacht is gericht, krijgt van de Ombudscommissie een afschrift van de ingediende klacht en wordt verzocht om de op de klacht betrekking hebbende stukken aan de Ombudscommissie te doen toekomen;
- * Na ontvangst en een eerste bestudering van de op de klacht betrekking hebbende stukken neemt de voorzitter of de secretaris, indien mogelijk, telefonisch contact op met de klager om in het kader van het verdere onderzoek een datum voor een hoorzitting te plannen, waarin zowel de klager als het bestuursorgaan in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord door de Ombudscommissie naar aanleiding van de ingediende klacht;
- * Van deze hoorzitting wordt door de Ombudscommissie een verslag gemaakt dat zowel naar de klager als het bestuursorgaan worden gezonden;
- * De Ombudscommissie beoordeelt vervolgens op grond van de verkregen informatie de gedraging van het bestuursorgaan waarover geklaagd wordt. De Ombudscommissie hanteert hierbij de behoorlijkheidsvereisten zoals deze ook door de Nationale Ombudsman worden gehanteerd. Het betreffen de volgende vereisten van behoorlijkheid:

1. Discriminatieverbod

Een bestuursorgaan mag geen onderscheid maken naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook.

telefax [046] 4359359

2. Brief- en telefoongeheim

Een bestuursorgaan mag geen kennis nemen van de inhoud van brieven en telefoongesprekken, behalve in de wet bepaalde gevallen.

3. Huisrecht

Een bestuursorgaan mag niet binnentreden in een woning tegen de wil van de bewoner, buiten de bij of krachtens de wet bepaalde gevallen.

4. Privacy-Recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer

Eenieder heeft recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen.

5. Verbod op onrechtmatige vrijheidsontneming

Een bestuursorgaan mag niemand zijn vrijheid ontnemen, buiten de bij of krachtens de wet bepaalde gevallen.

6. Andere grond- en mensenrechten

Behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen heeft eenieder recht op onaantastbaarheid van zijn lichaam.

7. Verbod van misbruik van bevoegdheid

Een bestuursorgaan mag zijn bevoegdheid niet gebruiken voor een ander doel dan waartoe die bevoegdheid is gegeven.

8. Redelijkheid

Een bestuursorgaan weegt de in het geding zijnde belangen tegen elkaar af. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

9. Evenredigheid

Een bestuursorgaan mag voor het bereiken van een doel geen middel aanwenden dat voor de betrokkenen onnodig bezwarend is. Het middel moet in evenredige verhouding staan tot dat doel.

10. Coulance

Er is ruimte voor coulance in situaties waarbij ten gevolge van vermoedelijke maar onbewezen fouten van bestuursorganen burgers uitgaven in geld of investeringen in tijd hebben gedaan.

11. Rechtszekerheid

Gevolg geven aan rechterlijke uitspraken: Een bestuursorgaan dient gevolg te geven aan rechterlijke uitspraken.

Opgewekt vertrouwen: Gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens een overheid behoren door die overheid te worden gehonoreerd.

12. Gelijkheid

Een bestuursorgaan behandelt gelijke gevallen gelijk en ongelijke gevallen ongelijk al naar gelang zij van elkaar verschillen.

13. Onpartijdigheid/onvooringenomenheid

Een bestuursorgaan stelt zich actief op om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden.

14. Hoor en wederhoor

Een bestuursorgaan stelt de betrokkenen in staat te worden gehoord bij de voorbereiding van een handeling of beslissing.

15. Motivering

Het handelen van een bestuursorgaan wordt feitelijk en logisch gedragen door een kenbare motivering.

16. Fair play

Een bestuursorgaan moet burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

17. Voortvarendheid

Een bestuursorgaan moet slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

18. Administratieve nauwkeurigheid

Een bestuursorgaan moet secuur werken.

19. Actieve en adequate informatieverstrekking

Een bestuursorgaan voorziet burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie.

20. Actieve en adequate informatieverwerving

Een bestuursorgaan verwerft bij de voorbereiding van zijn handelingen de relevante informatie.

21. Adequate organisatorische voorzieningen

Een bestuursorgaan dient zijn administratieve beheer en organisatorische functioneren in te richten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

22. Correcte bejegening

Beleefdheid en fatsoen: Een bestuursorgaan respecteert burgers als mens en behandelt hen beleefd.

Dienstbaarheid: Een bestuursorgaan stelt zich in zijn bejegening van burgers hulpvaardig op.

23. Professionaliteit

Ambtenaren met een bijzondere training of opleiding handelen jegens burgers overeenkomstig als standaarden van hun beroepsgroep.

telefax [046] 4359359

24. Bijzondere zorg

Een bestuursorgaan verleent aan personen die onder zijn hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die bijzondere positie, op dat bestuursorgaan zijn aangewezen.

- * Na beëindiging van het onderzoek neemt de Ombudscommissie een beslissing naar aanleiding van het verzoek en kan de Ombudscommissie eventueel aanbevelingen doen aan het bestuursorgaan.

5. Klachten

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft zoals eerder in hoofdstuk 3 van dit jaarverslag vermeld in het eerste lid van artikel 9:20 voor dat een verzoeker gehouden is eerst een klacht in te dienen bij het betrokken bestuursorgaan, voordat hij/zij een verzoek om onderzoek kan indienen bij de Ombudscommissie. Als niet aan dit vereiste is voldaan, is de Ombudscommissie niet verplicht een onderzoek in te stellen (artikel 9:23, aanhef en onder h, Awb).

De Ombudscommissie Stein zal in dat geval de klacht doorzenden naar het betrokken bestuursorgaan van de gemeente Stein met het verzoek de klacht overeenkomstig titel 9.1 van de Awb te behandelen volgens de eigen vastgestelde procedureregels van de interne klachtenprocedure van de gemeente Stein.

De verzoeker kan de Ombudscommissie Stein opnieuw om een onderzoek vragen als de klacht niet binnen de in titel 9.1 van de Awb genoemde termijn wordt afgehandeld. Ook kan verzoeker om een onderzoek vragen als hij/zij het niet eens is met de conclusies die het betrokken bestuursorgaan aan het onderzoek naar de klacht verbindt. Verzoeker kan tenslotte ook rechtstreeks klagen bij de Ombudscommissie over de wijze van klachtbehandeling door het betrokken bestuursorgaan.

In 2016 zijn er in totaal 25 klachten ingediend bij de betrokken bestuursorganen van de gemeente Stein in het kader van de interne klachtenprocedure. De Ombudscommissie constateert in dit verband dat niet altijd geheel de procedure conform de Verordening interne klachtenbehandeling gemeente Stein 2006 wordt gevolgd en geeft het college als aanbeveling om hier nadrukkelijker op toe te zien. De commissie doelt hierbij onder meer op het feit dat een klager in de gelegenheid gesteld moet worden binnen een redelijke termijn aan te geven dat een klacht inderdaad na minnelijk overleg naar tevredenheid is afgehandeld.

In het kader van de externe klachtvoorziening is er in 2016 één verzoek bij de Ombudscommissie ingediend om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop ambtenaren, bestuurders en/of bestuursorganen zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

Het verzoekschrift richtte zich tegen de wijze van klachtafhandeling van een klacht die betrekking had op het niet reageren op correspondentie in het kader van een aan het bestuursorgaan gericht verzoek om een schadebesluit te nemen. In dat verband had het bestuursorgaan eerder geoordeeld dat de klacht prematuur was nu ten tijde van het indienen van de onderhavige klacht de in acht te nemen wettelijke beslistermijn op het schadeverzoek nog niet was verstreken en er uiteindelijk ook binnen die termijn was beslist.

De Ombudscommissie kon het bestuursorgaan daarin echter niet volgen. Weliswaar was door het bestuursorgaan op het schadeverzoek binnen de in de wet bepaalde redelijke termijn van 8 weken (in casu op de laatste dag) beslist,

telefax [046] 4359359

maar dit betekende in casu niet dat het bestuursorgaan daarmee ook behoorlijk had gehandeld. In elk geval had het bestuursorgaan verzoeker een adequate ontvangstbevestiging moeten doen toekomen met enige uitleg en informatie over de inhoud en verloop van de procedure. Het bestuursorgaan had bovendien verzoeker met een tussenbericht op de hoogte dienen te houden van de stand van zaken. Dit klemmt temeer als een verzoeker hierom uitdrukkelijk en herhaaldelijk vraagt.

Naar het oordeel van de Ombudscommissie moet het voor een bestuursorgaan duidelijk zijn, dat actieve en evenwichtige communicatie en informatie met de burger in procedures centraal moet staan en zich niet alleen moet beperken tot het houden aan wettelijke beslistermijnen.

De Ombudscommissie oordeelde de klacht gegrond nu het bestuursorgaan niet in overeenstemming met het beginsel van transparantie en het beginsel van actieve en adequate informatievoorziening had gehandeld.

In het verzoekschrift heeft de Ombudscommissie aanleiding gezien om enige verbeterpunten en aanbevelingen ten behoeve van het werkproces te formuleren. Zo kan communicatie en informatieverstrekking naar de burger toe adequater en beter gestroomlijnd verlopen als daarbij aansluiting wordt gezocht bij richtlijnen in de correspondentie- en behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Het verdient verder aanbeveling om alvorens een klacht formeel af te wikkelen eerst te bezien of informeel overleg of (pre)mediation tot de oplossingsmogelijkheden behoort.

6. Bekendmakingen

Om de bekendheid van de Ombudscommissie Gemeente Stein voor de burgers van de gemeente Stein te vergroten, is er een publicatie geweest in het Dagblad De Limburger en vinden er publicaties plaats in 1Stein en op de website van de gemeente Stein.

De volgende tekst is gepubliceerd:

Algemeen

De gemeente Stein heeft een klachtenregeling. Als u het niet eens bent met gedragingen van een gemeentelijk bestuursorgaan kunt u hierover een schriftelijke klacht indienen (Postbus 15, 6170 AA Stein). Tot deze gedragingen behoren gedragingen van de raad, het college, de burgemeester, raadscommissies, ambtenaren en overig personeel werkzaam onder verantwoordelijkheid van de gemeente Stein.

Doel van de klachtenregeling is het oplossen en voorkomen van misverstanden over de wijze van gemeentelijk handelen en de wijze van handelen van individuele personen. Het gaat er niet alleen om dat burgers zeker weten dat hun klachten serieus genomen en afgehandeld worden. Het gaat er ook om dat de gemeente ervan kan leren op welke wijze de dienstverlening beter kan. Het is

telefax [046] 4359359

van belang dat u zich realiseert dat er géén sprake is van een juridische procedure, waarbij een rechter een uitspraak doet over een juridisch geschil.

Een klacht wordt in eerste instantie door het betreffende bestuursorgaan (meestal het college) afgehandeld. Indien de klager niet tevreden is met de wijze van afhandeling kan hij zich wenden tot de Ombudscommissie Gemeente Stein, ter attentie van de heer mr. R.M.M. Engelen, Postbus 15, 6170 AA Stein. De ombudscommissie is door de raad benoemd en bestaat uit drie leden die geen enkele binding hebben met het gemeentebestuur. Hierdoor is een onafhankelijke, onpartijdige en objectieve behandeling van ingediende klachten gewaarborgd.

Indienen van een klacht

Een klacht dient te worden ondertekend en gedateerd. Ook moeten naam en adres van de indiener worden vermeld alsmede de gedraging waartegen de klacht zich richt.

Klachten hoeven niet in behandeling te worden genomen indien ze betrekking hebben op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die op correcte wijze is afgehandeld;*
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;*
- waartegen bezwaar en/of beroep tegen openstaat of heeft opengestaan;*
- waarbij het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;*

Klachten die betrekking hebben op gedragingen van politiefunctionarissen worden niet in behandeling genomen. Hiervoor geldt een aparte regeling.

7. Tot slot

Dit was het elfde jaarverslag van de Ombudscommissie Gemeente Stein. In 2016 is er slechts één formeel verzoek om onderzoek gericht aan de Ombudscommissie welk verzoek gegrond is verklaard. Dit jaarverslag beoogt aan de lezer inzicht te verschaffen over de werkzaamheden in 2016 van de Ombudscommissie en de werkwijze van de Ombudscommissie op het moment dat er een verzoek om onderzoek wordt ingediend.

De voorzitter van de Ombudscommissie Stein,

mr. H.G. Laeven.