

Achtergrondinformatie adviesnota "Instellen gemeentelijke Ombudsman"

1. Wat is een klacht?

Een klacht moet onderscheiden worden van een bezwaar. Soms is een burger het niet eens met een inhoudelijk besluit van het college of de burgemeester. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij het niet verstrekken van een maatwerkvoorziening of het niet verlenen van een omgevingsvergunning. Dit zijn besluiten zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer een inwoner het niet eens is met een dergelijk besluit kan hiertegen bezwaar en beroep worden ingesteld.

Een klacht is niet bedoeld om bezwaren te uiten tegen een besluit maar wel om ongenoegen kenbaar te maken over de wijze waarop de inwoner zich door de gemeente behandeld voelt.

Een klacht is dus fundamenteel anders dan een bezwaar.

2. Procedure klachtbehandeling

In eerste instantie wordt een klacht ingediend bij het bestuursorgaan (meestal het college). De klager ontvangt dan een ontvangstbevestiging waarin staat door wie de klacht behandeld wordt; vaak is dit een coördinator of een afdelingshoofd. Ook ontvangt klager een folder waarin de procedure beschreven staat. Vervolgens start het informele traject van de klachtbehaling. De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk contact op met klager om te luisteren naar diens verhaal, excuses te maken en/of mee te denken over een oplossing. 97,5% van de klachten wordt op deze manier naar tevredenheid opgelost. Is klager niet tevreden met de geboden oplossing of worden de excuses niet aanvaard dan volgt het formele traject. Dit houdt in dat klager wordt uitgenodigd voor een hoorzitting waarbij naast de klachtbehandelaar ook meestal degene over wie de klacht gaat aanwezig is. Beiden worden dan gehoord. Van deze hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Na de hoorzitting en verder onderzoek volgt een definitief, schriftelijk, oordeel over de klacht.

Wanneer klager het niet eens is met het oordeel over de klacht kan klager zich (nu nog) wenden tot de Nationale ombudsman. Dat deze mogelijkheid er is wordt duidelijk aangegeven in de brief.

Vanaf 1 januari wordt de rol die de Nationale ombudsman vervult, ingevuld door de gemeentelijke Ombudsman.

3. Cijfers

Over de jaren 2019 tot en met 2022 zijn in totaal 226 klachten ingediend. Daarvan zijn 218 klachten in het informele traject afgehandeld. Bij 8 zaken is vervolgens het formele traject gestart. Van deze 8 zaken zijn 5 zaken doorgegaan naar de Nationale ombudsman. Een zaak is, na onderzoek, afgehandeld per brief. Daarnaast is 1 zaak tussentijds opgelost en zijn 3 zaken opgelost door middel van interventie. Dit houdt in dat is gekozen voor een snelle oplossing. We ontvangen dan een telefoontje met de vraag of snel een oplossing mogelijk is of dat op korte termijn actie kan worden ondernomen.

Tot slot is er nog een groep burgers die informatie inwint bij de Nom en al dan niet wordt doorverwezen naar de gemeente voor het indienen van een klacht.



Klachtenafhandeling 2019 t/m 2022

