

## Raadsvoorstel

**Zaaknummer:** 20309  
**Datum vergadering:** 16 oktober 2018  
**Datum voorstel:** 4 september 2018  
**Nummer:** 11 A  
**Onderwerp:** Actualiseren, deels formaliseren en harmoniseren klachtrecht

### Voorgesteld raadsbesluit

Wij stellen uw raad voor te besluiten tot:

1. vaststellen van de Regeling behandeling klachten
2. aansluiten bij de Nationale ombudsman door de gemeente Dinkelland en bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

### Samenvatting van het voorstel

De regelingen voor het intern klachtrecht van de gemeenten Dinkelland en Tubbergen hebben een andere betekenis gekregen door de oprichting van Noaberkracht Dinkelland Tubbergen. Daarom is een nieuwe regeling ontworpen voor het behandelen van klachten in eerste instantie (intern klachtrecht). Voor de behandeling van klachten in tweede instantie (het extern klachtrecht) wordt voorgesteld aan te sluiten bij de Nationale ombudsman.

### Aanleiding voor dit voorstel

De gemeenteraden van Dinkelland en Tubbergen en het bestuur van Noaberkracht hebben destijds besloten tot het vaststellen van een gelijklopende "Verordening behandeling bezwaarschriften". In de voorganger van deze verordening was voor Dinkelland ook het klachtrecht geregeld. Het gedeelte van die verordening dat handelde over klachten is indertijd in stand gelaten. Tubbergen kende voor het klachtrecht een afzonderlijke "Regeling klachtenbehandeling". Beide klachtenregelingen gelden niet meer voor het personeel dat in dienst is getreden van Noaberkracht. Voor Noaberkracht is nog geen regeling getroffen.

Ook het extern klachtrecht (het klachtrecht in tweede instantie) behoeft actualisatie voor de gemeente Dinkelland en uitwerking voor Noaberkracht. Voorgesteld wordt voor het externe klachtrecht aan te sluiten bij de Nationale ombudsman en hiertoe ook impliciet te besluiten voor de bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht.

### Beoogd resultaat van te nemen voorstel

Klachtrecht betreft een wettelijke taak. De beginselen van behoorlijk bestuur en bestuurlijke betamelijkheid brengen met zich dat de burger die zich "onheus door de overheid bejegend" voelt, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Het belang van de overheid zelf is gelegen in het leereffect van ontvangen klachten, waarbij het er uiteindelijk om gaat zoveel mogelijk klachten te voorkomen. Voor de behandeling van klachten bij de afdoening door de gemeentelijke bestuursorganen is de voorliggende regeling opgesteld. Deze regeling heeft de instemming van de OR van Noaberkracht. Het lijkt voor de burger voordelen te hebben om aan te sluiten bij de Nationale ombudsman voor de behandeling van klachten wanneer zij niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht door de gemeente. Naamsbekendheid, deskundigheid en vooral ook het feit dat er geen beroepsmogelijkheid is tegen de wijze waarop een klacht wordt afgedaan door de gemeente pleiten in het voordeel van de Nationale ombudsman. Burgers kunnen de Nationale ombudsman inschakelen als een soort beroepsinstantie indien zij niet tevreden zijn.

### Argumentatie

Klachtrecht gaat over het recht van een ieder om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, mondeling dan wel schriftelijk, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Dit recht is vastgelegd in hoofdstuk 9, artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht (Awb). Alles wat geen bezwaar is, is in beginsel een klacht.

### Externe communicatie

Inwoners worden op de hoogte gebracht via informatie in de plaatselijke krant.

Er gaat een brief naar Nationale ombudsman met betrekking tot de aansluiting door Dinkelland en Noaberkracht.

Het besluit wordt officieel bekend gemaakt via [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)

### **Financiële paragraaf**

Bij aansluiting bij de Nationale ombudsman bedragen de kosten voor Dinkelland ca € 0,19 per inwoner per jaar. In de begroting dient een bedrag van ca. €5.000 te worden geraamd. Eventuele apparaatskosten voor en kosten gemaakt door de gemeentelijke ombudskamer vervallen hiermee.

Er is voor Noaberkracht niet afzonderlijk geld begroot voor het afhandelen van klachten. Aansluiting bij de Nationale ombudsman brengt geen extra kosten met zich mee voor Noaberkracht.

### **Uitvoering**

Gemeenten hebben de plicht om klachten over het eigen handelen altijd eerst zelf te behandelen. Voor de behandeling van deze categorie klachten is de voorliggende regeling gemaakt. Sinds de oprichting van Noaberkracht is voor een aantal zaken het bestuur van Noaberkracht het verantwoordelijke orgaan.

Daarnaast bestaat het recht om, nadat een klacht bij de gemeente is behandeld, de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich jegens hem of een ander heeft gedragen. Voor de behandeling van deze laatste categorie wordt voorgesteld aan te sluiten bij de Nationale ombudsman. Aansluiting bij een regionale ombudsman of het (opnieuw) instellen van een gemeentelijke ombudsvoorziening zijn hierbij overwogen, maar hebben niet de voorkeur.

### **Evaluatie**

Voor de "interne" klachten is in artikel 9:12a van de Awb bepaald dat het bestuursorgaan zorg draagt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten en dat deze jaarlijks worden gepubliceerd.

Evaluatie kan aan de hand daarvan plaatsvinden.

Een rapportage van de Nationale ombudsman aan het betrokken bestuursorgaan is voorgeschreven in artikel 9:36 van de Awb en kan aanbevelingen bevatten. De rapportage kan tegelijk dienen voor evaluatie. Evaluatie van beide door de betrokken bestuursorganen, samen met de intentie om van de klachten te willen leren, kan de organisatie en de dienstverlening, daarmee de burger, ten goede komen. De raad wordt hierbij in ieder geval actief betrokken als de klacht gaat over een gedraging die de verantwoordelijkheid van de raad betreft.

### **Harmonisatie Dinkelland-Tubbergen**

Intern klachtrecht

De gemeente Dinkelland kent de "Interne klachtenregeling gemeente Dinkelland". De gemeente Tubbergen kent de "Regeling klachtenbehandeling".

Extern klachtrecht

Voor het externe klachtrecht is voor Noaberkracht (nog) geen regeling getroffen. Dinkelland heeft een gemeentelijke ombudskamer ingesteld. Er heeft geen herbenoeming van de leden plaatsgevonden.

Tubbergen is reeds aangesloten bij de Nationale ombudsman.

Burgemeester en wethouders van Dinkelland,

de secretaris

de burgemeester

E.M. Grobben

J.G.J. Joosten

## Raadsbesluit

**Datum:** 16 oktober 2018  
**Nummer:** 11 B  
**Onderwerp:** Actualiseren, deels formaliseren en harmoniseren klachtrecht

De raad van de gemeente Dinkelland,

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 4 september 2018, nr. 11 A;

gelet op het bepaalde in artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht en de Wet Nationale ombudsman;

1. tot vaststellen van de Regeling behandeling klachten
2. de Nationale ombudsman aan te wijzen als ombudsman voor de gemeente Dinkelland en bedrijfsvoeringsorganisatie Noaberkracht Dinkelland Tubbergen

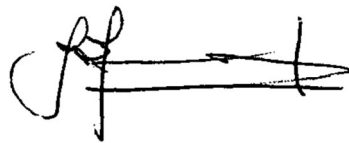
Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van 16 oktober 2018

De raadsgriffier,

De voorzitter,



mr. O.J.R.J. Huitema MPM



J.G.J. Joosten