



Gemeenteraad van Ridderkerk
p/a de griffie

Uw brief van:	-	Ons kenmerk:	120973
Uw kenmerk:	-	Contact:	D.G. Verwaard
Bijlage(n):	-	Doorkiesnummer:	+31180698325
		E-mailadres:	d.verwaard@bar-organisatie.nl
		Datum:	20 DEC 2019

Betreft: Motie 2019-35 inzake ombudsfunctie

Geachte raadsleden,

Op 16 juli 2019 heeft uw raad een motie (2019-35) aangenomen inzake de ombudsfunctie. Daarbij heeft u ons verzocht te onderzoeken op welke wijze een onafhankelijk, laagdrempelig en gezaghebbende ombudsfunctie kan worden ingericht.

Met deze brief informeren wij u over de afhandeling van uw motie.

Nationale ombudsman

Wij vinden een sterke ombudsfunctie van groot belang. Wij maken daarvoor gebruik van de diensten van de Nationale ombudsman. Inwoners kunnen daar terecht met klachten over de gemeente. De Nationale ombudsman reageert op signalen en klachten uit de samenleving. Daarbij helpt ze mensen op weg als zij vastlopen bij de overheid. De Nationale ombudsman kan zelf onderzoeken starten. Bijvoorbeeld als er veel klachten over een bepaald onderwerp zijn. De Nationale ombudsman is onafhankelijk.

Wij hebben goede ervaringen met onze Nationale ombudsman bij het afhandelen van klachten over de gemeente. Wij zien daarom ook geen aanleiding om het gebruik van deze landelijke voorziening te vervangen door een eigen gemeentelijke ombudsvoorziening. Voorts zien we in het rapport van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) niet direct aanleiding voor een gemeentelijke loketfunctie voor een Ombudsman.

Een goed klachtenproces is van groot belang

Wij vinden een goed proces van klachtenafhandeling voor onze inwoners uitermate belangrijk.

In het voorjaar van 2019 is daarom gewerkt aan een nieuw klachtenproces. Om de klachtenafhandeling voor de inwoner aantoonbaar te kunnen verbeteren.

Belangrijkste veranderingen

Uiteraard proberen wij als gemeente zoveel mogelijk een klacht te voorkomen. Maar als een inwoner een algemene klacht of een bejegeningssklacht heeft dan moet de inwoner deze klacht makkelijk kunnen indienen. Daarnaast willen wij dat de inwoner zich gehoord voelt. Dat we daadwerkelijk in gesprek gaan over de onvrede. Belangrijk daarbij is ook dat we als gemeente willen leren van een klacht. Om het de volgende keer beter of anders te kunnen doen.

Het doel van het nieuwe klachtenproces is:

- De klant heeft het gevoel dat hij gehoord is en dat zijn klacht serieus genomen is, zodat hij zich uiteindelijk toch goed geholpen voelt.
- De medewerker die betrokken is bij een bejegeningssklacht heeft het gevoel dat de organisatie achter hem/haar staat en voelt zich gehoord en serieus genomen.
- De organisatie leert van de klacht zodat:
 - o Het proces wordt verbeterd.
 - o Het gedrag wordt verbeterd (zowel de medewerker als de klager).
 - o Een soortgelijke klacht niet meer voorkomt.

De belangrijkste wijzigingen van het nieuwe proces zijn:

De behandelaar zoekt zo spoedig mogelijk telefonisch contact met de klager

Zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 5 werkdagen na indienen klacht wordt de klager door de behandelaar bij de gemeente gebeld en gehoord (informele behandeling). Indien klager na meerdere pogingen telefonisch niet bereikbaar is, dan wordt een klager gemaild over de algemene klacht.

Alle klachten worden op 1 plek geregistreerd

Elke klacht – ongeacht waar en hoe deze binnenkomt – wordt geregistreerd in het zaaksysteem. Ook mondelinge en telefonische klachten. Dit gebeurt nu ook al zoveel mogelijk, maar dat kan nog beter;

Er is nazorg

Er is altijd een check aan het einde van het gesprek over de klachtafhandeling: bent u tevreden met de afhandeling? Dit gaat vooral over het proces. Nazorg borgt zorgvuldige afhandeling van een klacht.

Er is continue procesverbetering

Het klachtenproces wordt gemonitord. Het doel is om bij de organisatie meer bewustzijn te creëren, meer inzicht te krijgen en bij te sturen op proces en gedrag.

Overleg met platforms

Er is overleg gevoerd met het Burgerplatform voor de minima Ridderkerk en het Maatschappelijk Burgerplatform Ridderkerk. Het overleg had het karakter van uitwisselen van gedachten. Over het algemeen bleken we op één lijn te zitten. Op basis van de overleggen zijn in ieder geval de volgende punten aangescherpt of toegevoegd:

- klant op #1, klacht op #2
- de klager wil vooral snel iemand spreken
- dat we leren van de klachten



Klachtenregeling

Het nieuwe klachtenproces wordt nu formeel verwerkt in een klachtenregeling. Zodat het voor inwoners ook volstrekt helder is waar ze op kunnen rekenen.

Vervolg

Wij informeren het Burgerplatform voor de minima Ridderkerk en het Maatschappelijk Burgerplatform Ridderkerk en brengen hen op de hoogte van de inhoud van het nieuwe klachtenproces.

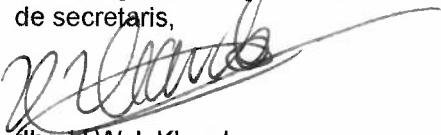
Afhandeling motie

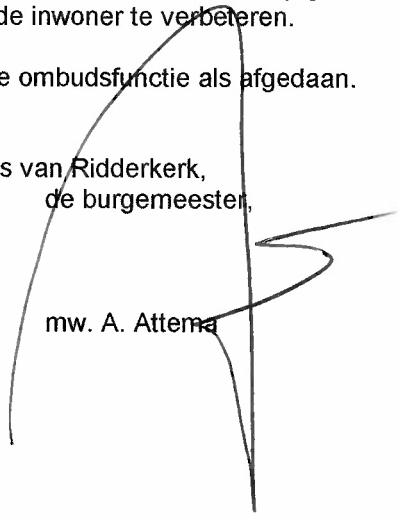
Wij zijn van mening dat de gemeente Ridderkerk voldoende instrumenten in handen heeft om te voldoen aan het gestelde in de motie:

1. Ridderkerk is aangesloten bij de landelijke ombudsman, die als principe hanteert om onafhankelijk en laagdrempelig te zijn.
2. We beschikken over een aangepast klachtenproces dat er op gericht is om de afhandeling van klachten vanuit het perspectief van de inwoner te verbeteren.

Wij beschouwen de motie 2019-35 inzake de ombudsfunctie als afgedaan.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris, de burgemeester,


hr. H.W.J. Klaucke


mw. A. Attema

