



Gemeente Roerdalen
T.a.v. het college van Burgemeester en Wethouders
Postbus 6099
6077 ZH SINT ODILIENBERG

Ons kenmerk: [201/nvp/gve/klachtenregeling MER160616](#)
Uw kenmerk:
Bijlage(n):
Onderwerp: [Advies Klachtenregeling Servicecentrum MER](#)

Heerlen/Posterholt, 16 juni 2016

Geacht College,

Vriendelijk vraagt de Cliëntenraad Roerdalen uw aandacht voor het volgende.

Onlangs vroeg u ons advies over de Klachtenregeling Servicecentrum MER. Graag voldoen wij aan uw verzoek. Onderstaand zullen we eerst ingaan op de motieven voor klachtenregelingen, waaraan de CRR, en hopelijk u ook, veel belang hecht. Daarna zullen we over de interne klachtenregeling, waarover ons advies wordt gevraagd, enigszins uitweiden. Voorts zullen we een paar opmerkingen maken over de externe klachtenregeling, culminerend in een advies daarover om tenslotte toch nog wat algemene opmerkingen te maken over mediation.

Inleiding en context

Een adequate klachtenregeling is van belang in het licht van het uitgangspunt van de wederkerige rechtsbetrekking tussen bestuur en burger. De beginselen van behoorlijk bestuur en bestuurlijke betamelijkheid brengen met zich mee 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. De regeling moet bijdragen aan de ontwikkeling van een organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden behandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen.

Interne klachtenregeling

Voor zover we kunnen overzien moeten we concluderen dat de voorliggende klachtregeling in overeenstemming is met de minimumeisen die daaraan worden gesteld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, meer specifiek ten aanzien van het zogenoemde interne klachtrecht. Dit betekent dat het bestuursorgaan zelf de klacht onderzoekt en beoordeelt en deze dus volledig zelf afdoet. Hiermee stuiten we op een bezwaar dat we hebben tegen de klachtregeling. Het ademt toch de sfeer uit van de slager die zijn eigen vlees keurt. Wat de CRR betreft zal er in de gepresenteerde vorm van de regeling altijd

een vraag blijven hangen over de onafhankelijkheid van de totstandkoming van het uiteindelijke oordeel. Dit werpt wat ons betreft een diffuus licht op de regeling, want klachten over bijvoorbeeld de bejegening door een overheidsinstantie als de uwe moeten ingevolge algemene beginselen van behoorlijk bestuur op zorgvuldige wijze worden afgehandeld. Het gebrek aan onafhankelijkheid staat op gespannen voet met de in acht te nemen zorgvuldigheid.

Interne klachtenregeling met externe advisering

Aan dit probleem valt enigszins te ontkomen door het instellen van een variant, te weten de interne klachtprocedure met externe advisering¹. Het bestuursorgaan spreekt in deze variant weliswaar het eindoordeel uit over een klacht, maar laat zich ten behoeve van zijn oordeelsvorming adviseren door een onafhankelijke klachtadviesinstantie of -commissie. Deze onafhankelijke adviescommissie onderzoekt de klacht en adviseert op grond daarvan het bestuursorgaan. Het bestuursorgaan kan afwijken van het advies van de commissie, maar dient dit dan wel te motiveren in zijn eindoordeel over de klacht (artikel 9:16 Awb).

Het betreft, we zijn ons daar bewust van, een facultatieve regeling. Toch adviseren we u met klem om tot de instelling hiervan te besluiten. Het zou de geloofwaardigheid en zorgvuldigheid van het bestuursorgaan zeer ten goede komen.

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld (artikel 9:3 Awb). Ook daarom is het belangrijk dat aan de zorgvuldigheid van de klachtafdoening hoge eisen worden gesteld. De klagende burger wil vooral serieus genomen worden door zijn bestuursorgaan en het idee hebben dat hij in zijn klachten wordt gehoord. De procedure die hierbij gevolgd wordt, de 'proceshouding' die wordt aangenomen en de algehele attitude van betrokkenheid op de burgers, dienen dit gevoel en idee. Een heldere en zoveel mogelijk op onafhankelijkheid geënte klachtenregeling maakt ook de transparantie van de overheid groter. Het bestuursorgaan verbindt daarmee naar onze mening op een duidelijke wijze overheid en burger: een nastrevenswaardig doel.

Externe klachtenregeling

De klagende burger kan natuurlijk, middels een verzoekschrift, nog wel gebruik maken van een tweede vorm van klachtbehandeling, te weten de externe klachtenprocedure². Dit overigens pas nadat de interne klachtprocedure is doorlopen (artikel 9:20 Awb). Het betreft hier de onafhankelijke instantie van een ombudsman of ombudscommissie. In de voorliggende klachtenregeling wordt gekozen voor de Nationale Ombudsman (NO). De CRR vraagt zich af of het in dezen, nu het om een regionale klachtregeling gaat, niet aan te raden is om een regionale ombudsman of ombudscommissie in te stellen³. We pleiten daarvoor,

¹ We wijzen u wat dit betreft op Afdeling 9.1.3 van de Awb waarin aanvullende bepalingen voor een Klachtadviesprocedure zijn opgenomen.

² Titel 9.2. Awb: Klachtbehandeling door een ombudsman

³ Mogelijk ingevolge de Gemeentewet (artikel 81p, eerste lid, Gmw) en de wet gemeentelijke regelingen.

omdat daarmee naar onze mening de afstand tussen de klager en klachtinstantie wordt verkleind. Een ombudsman staat dichterbij de regionale werkelijkheid dan het instituut van de NO.

Daarmee valt de gemeente wat betreft de externe klachtafhandeling niet meer onder de competentie van de NO⁴.

Mediation

We hebben over dit onderwerp bij schrijven van 27 augustus 2015 al eerder geadviseerd, niettemin zouden we het in dit kader opnieuw kort aan de orde willen stellen, omdat het naar ons gevoel goed past in het afhandelen van klachten. Met name in de informele fase zou mediation een uitkomst kunnen bieden voor het ellenlang en meestal weinig productief voortslepen van klachten. We pleiten natuurlijk voor een zuivere vorm van mediation en niet voor de door u voorgestane pre-mediation. Graag verwijzen we naar de in genoemde brief gegeven definitie van mediation⁵ en de daarbij geformuleerde onderbouwing.

U reageerde op dit advies bij brief van 28 september 2015, waarbij u aangaf dat het Rijk het voornemen zou hebben een wetsvoorstel bij de Tweede Kamer in te dienen om mediation te bevorderen. Hierop vooruitlopend was de gemeente Roerdalen voornemens in de samenwerking met de MER-gemeenten (Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen) mediation in 2016 vorm te geven. U verwachtte dat u ons in dezen in het eerste kwartaal 2016 meer duidelijkheid zou kunnen geven. U zou ons als cliëntenraad in de gelegenheid stellen ons advies te geven over uw plannen.

We zijn intussen benieuwd naar de stand van zaken met betrekking tot het onderwerp mediation. Wellicht kunt u ons hierover informeren.

We denken dat een goed proces om tot de oplossing van conflicten te komen, bijdraagt aan de goede verstandhouding tussen overheid en burger. De acceptatie van bepaalde beslissingen zal toenemen en het wederzijds begrip zal beslist worden vergroot. We adviseren u om een goede procesbeschrijving te maken van hoe u als overheid omgaat met meningsverschillen, (belangen)conflicten en dergelijke. Mediation zou een vast onderdeel moeten zijn van de conflictoplossingen. Daaraan vooraf gaat in onze optiek een gedegen conflictmanagement startend met een vroegtijdse conflicthantering/-voorkoming middels informatie, uitleg, persoonlijk overleg, begeleiding c.a.

⁴ Wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een eigen ombudsvoorziening in te stellen, dan moet het instellingsbesluit aan de NO worden toegezonden (artikel 81p, tweede lid, Gmw. Op grond van artikel 1a, eerste lid, (b) Wet nationale ombudsman is de NO niet meer bevoegd ten aanzien van een bestuursorganen van de decentrale overheid die een eigen externe klachtencommissie kent.

⁵ Mediation is een vorm van bemiddeling in conflicten, waarbij een neutrale bemiddelingsdeskundige, de mediator, de onderhandelingen tussen partijen begeleidt teneinde vanuit hun werkelijke belangen tot gezamenlijk gedragen en voor ieder van hen optimale resultaten te komen (Handboek Mediation van A.F.M. Brenninkmeijer c.s). In deze definitie staan de neutrale bemiddeling van conflicten en het resultaat centraal. Partijen lossen samen, met behulp van de mediator, het conflict op; de mediator dringt geen beslissingen op, heeft er in beginsel ook geen belang bij.



We hopen u hiermee van dienst te zijn geweest. Graag worden we op de hoogte gehouden. Mocht u onze nadere inbreng over dit onderwerp op prijs stellen, dan zijn we daartoe graag bereid. Mogelijk kunnen we u adviseren of behulpzaam zijn bij het vinden van onafhankelijke externe adviseurs, ombudsman of leden van een ombudscommissie en mediators.

Namens de Cliëntenraad Roerdalen,

Met vriendelijke groet,

Mr. G.C. van Elk (mediator)

Voorzitter

drs. N. van Poll

secretaris