



# Rapport

Een onderzoek naar de klachtbehandeling door de Gemeenschappelijke Regeling Servicecentrum MER.

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Servicecentrum MER gegrond.

**Datum: 9 februari 2015**

**Rapportnummer: 2015/026**

## **WAT IS DE KLACHT?**

Verzoeker klaagt er over dat het Servicecentrum MER bij zijn op 5 januari 2014 bij het college van burgemeester en wethouders van Echt-Susteren ingediende klacht niet heeft gehandeld in overeenstemming met de wettelijke regels voor klachtrecht.

## **WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?**

Op 5 januari 2014 dient de heer V. een klacht in bij het college van burgemeester en wethouders van Echt-Susteren over het uitblijven van handhavend optreden tegen een nieuw gevestigde horecazaak. Hij schrijft hierover al meerdere malen, zowel mondeling, telefonisch, per e-mail of schriftelijk aan de bel te hebben getrokken zonder dat hierop is gereageerd. Twee dagen later ontvangt hij een ontvangstbevestiging, met de mededeling dat hij binnen acht weken een reactie ontvangt. Omdat een reactie uitblijft dient hij op 24 april 2014 opnieuw een klacht in. En opnieuw ontvangt hij een ontvangstbevestiging met de mededeling dat hij binnen acht weken reactie krijgt.

Als wederom reactie uitblijft, wendt hij zich tot de Nationale ombudsman die vervolgens contact opneemt met de gemeente Echt-Susteren. Dan blijkt dat de gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen een gemeenschappelijke regeling hebben opgericht, de Gemeenschappelijke Regeling Servicecentrum MER, voor een aantal uitvoerende taken van deze gemeenten. De afhandeling van klachten, voor zover deze betrekking hebben op de gemeenschappelijke regeling, behoort tevens tot de taak en bevoegdheid van de Gemeenschappelijke Regeling. Via de gemeente Echt-Susteren is de bij de ombudsman ingediende klacht van de heer V. ter behandeling doorgestuurd naar de Gemeenschappelijke Regeling Servicecentrum MER.

Zes weken later wendt de heer V. zich opnieuw tot de ombudsman, omdat hij noch van de Gemeenschappelijke Regeling Servicecentrum MER, noch van de gemeente Echt-Susteren enige reactie heeft ontvangen. Dit is voor de Nationale ombudsman aanleiding alsnog een schriftelijk onderzoek in te stellen.

## **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

Bij de opening van het onderzoek is het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Servicecentrum MER onder andere gevraagd hoe de klachtbehandeling is vormgegeven en of daarbij ook andere uitgangspunten, zoals informele klachtbehandeling of de inzet van mediationvaardigheden een rol spelen. Tevens is gevraagd hoe informatie over de behandeling van klachten van inwoners uit de drie aangesloten gemeenten gedeeld wordt met die betrokken gemeenten.

## **HOE REAGEERDE HET SERVICECENTRUM MER?**

### **Over het handhavend optreden**

Allereerst meldt het Dagelijks Bestuur van het Servicecentrum MER dat er al in 2013 klachten over de horecagelegenheid zijn binnengekomen bij de gemeente, waarna gezamenlijke controles van gemeente en politie hebben plaatsgevonden. De politie heeft in 2013 proces-verbaal opgemaakt wegens overtreding van de sluitingstijd en op 4 februari 2014 heeft de gemeente hiervoor een waarschuwingsbrief verzonden. Op 3 april 2014 vond er een integrale controle plaats, waarbij de horeca-inrichting op alle facetten is gecontroleerd. Hierbij is een aantal tekortkomingen aan het licht gekomen, waarna er op 22 april 2014 een waarschuwingsbrief is verstuurd. Bij de her-controle op 22 juli 2014 is geconstateerd dat de tekortkomingen waren verholpen. Buiten de meldingen van de heer V. zijn er begin 2014 meerdere meldingen binnengekomen. Het betrof hier afval op straat, parkeeroverlast en de plaatsing van containers. Ook hierop is actie ondernomen.

### **Over de klachtbehandeling**

De Gemeenschappelijke Regeling Servicecentrum MER is sinds 1 september 2013 operationeel. Het Servicecentrum is een uitvoeringsorganisatie van de gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen en heeft één afdeling; de Omgevingsdienst met ca. 70 fte. De overgang van andere afdelingen van de gemeenten naar de Gemeenschappelijke Regeling is in voorbereiding.

Het Servicecentrum wordt aangestuurd door een directie (bestaande uit de drie gemeentesecretarissen), een Dagelijks Bestuur (bestaande uit de drie burgemeesters) en een Algemeen Bestuur (bestaande uit de drie colleges van burgemeester en wethouders). De directie, het DB en het AB worden ondersteund door de directiesecretaris, die tevens klachtencoördinator is. Het afdelingshoofd is de klachtbehandelaar.

De Klachtenregeling Servicecentrum MER is vastgesteld door het Algemeen Bestuur. Uitgangspunt is informele klachtafhandeling en oplossing daarvan en het tevreden stellen van de klager. De klacht wordt zoveel mogelijk afgehandeld door de afdeling waar de klacht betrekking op heeft.

Het informeel afhandelen van de klacht, waarbij mediationvaardigheden kunnen worden ingezet, maakt vanwege het belang dat daar aan wordt gehecht onderdeel uit van de (formele) klachtenregeling. In de praktijk blijkt dit ook te werken. Een aantal klachten zijn nooit formeel ingediend, omdat de afhandeling van de klacht informeel, meestal in een gesprek heeft plaatsgevonden. Sinds 1 september 2013 zijn er twee formele klachten ingediend. De overige tien klachten zijn informeel afgehandeld. Vijf klachten daarvan - waaronder die van de heer V. - zijn nog in behandeling.

Naast de klachtenregeling zijn er procesafspraken tussen de drie gemeenten en het Servicecentrum opgesteld. Deze zijn nodig, omdat een klacht bij een gemeente binnenkomt. De klachtencoördinator van de gemeente bepaalt of een klacht bestemd is voor de gemeente of voor het Servicecentrum. Als het laatste het geval is wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtencoördinator van het Servicecentrum. Tussen de klachten-

coördinator van het Servicecentrum en de afdeling Omgevingsdienst zijn werkafspraken gemaakt. De klachtencoördinator houdt een overzicht bij van alle klachten. Dit overzicht wordt iedere twee weken bijgewerkt en gecommuniceerd met het afdelingshoofd van de Omgevingsdienst, die dit vervolgens agendeert voor het overleg van zijn management-team. Daarnaast wordt iedere klacht die binnenkomt, meteen door de klachtencoördinator doorgestuurd naar de klachtbehandelaar.

Over het informeren van de betrokken gemeenten over de behandeling van klachten van hun inwoners merkt het Dagelijks Bestuur op dat er op basis van de procesafspraken geen formele terugkoppeling aan de gemeenten plaatsvindt. Deze vindt wel informeel plaats. Er is een werkgroep juridische zaken, bestaande uit juristen van de drie aangesloten gemeenten. In deze werkgroep komt regelmatig de klachtafhandeling door het Servicecentrum aan de orde.

Een van de laatste stappen bij de formele klachtafhandeling is de behandeling van het rapport van bevindingen in het Dagelijks Bestuur. Terugkoppeling aan het Algemeen Bestuur vindt plaats in een jaarverslag. De bestuurders in het Servicecentrum zijn ook bestuurder in een van de gemeenten. Bestuurlijke terugkoppeling is hiermee - naar de mening van het Dagelijks Bestuur - tot op heden eveneens voldoende geborgd.

#### **Over de inhoudelijke afhandeling van de klacht van de heer V.**

Het Dagelijks Bestuur merkt op dat alle klachten en meldingen van de heer V. over de controle op de door hem gestelde overtredingen zijn behandeld. Tevens zijn er naar aanleiding van zijn klacht handhavingsacties in gang gezet, zij het dat hierover niet met hem gecommuniceerd. Er is - naar aanleiding van het door de ombudsman ingestelde onderzoek - tevergeefs getracht telefonisch of via de e-mail met hem in contact te komen. Inmiddels is hem een brief gestuurd, waarbij is aangeboden de gang van zaken mondeling toe te lichten.

Al met al acht het Dagelijks Bestuur de klacht van de heer V. niet gegrond voor zover deze het verwijt betreft dat de gemeente onvoldoende toezicht heeft uitgeoefend en met twee maten heeft gemeten. Naar aanleiding van de klachten zijn er immers controles uitgevoerd en maatregelen getroffen als er sprake was van overtredingen.

Het Dagelijks Bestuur acht de klacht gegrond voor zover wordt gesteld dat de gemeente de heer V. niet of onvoldoende heeft geïnformeerd over de ondernomen acties. De heer V. is immers niet of nauwelijks van het laatste op de hoogte gesteld. Inmiddels zijn pogingen ondernomen om met hem in contact te komen, zodat deze informatie alsnog kan worden verstrekt.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Het vereiste van samenwerking houdt in dat de overheid op eigen initiatief in het belang van de burger samenwerkt met andere (overheids-)instanties en de burger niet van het kastje naar de muur stuurt.

Dit impliceert dat overheidsinstanties burgers die zich met een klacht over een andere (overheids-)instantie tot haar hebben gewend informeren over de behandeling of doorzending daarvan en zicht houden op de afhandeling door die andere instantie.

Het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling merkt in zijn reactie op dat de klachten van de heer V. deels gegrond en deels ongegrond zijn, omdat wel handhavend is opgetreden maar verzuimd is hem daarover te informeren. Het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft echter betrekking op de klacht van de heer V. dat niet is gereageerd op zijn op 5 januari en 24 april 2014 bij de gemeente Echt-Susteren ingediende klachten.

De gemeente bevestigde de ontvangst van deze klachten en deelde mee dat de heer V. binnen acht weken een ontvangstbevestiging zou ontvangen. De inhoud van zijn klachten had echter betrekking op activiteiten van het Servicecentrum MER. Op basis van de tussen de betrokken gemeenten en het Servicecentrum opgestelde procesafspraken hadden deze klachten door de klachtcoördinator van de gemeente Echt-Susteren doorgestuurd moeten worden naar de klachtcoördinator van het Servicecentrum MER.

Niet bekend is of de klachten van 5 januari en 24 april 2014 ook daadwerkelijk zijn doorgestuurd. Vast staat wel dat, nadat de heer V. zich tot de ombudsman had gewend, de - herhaalde - klacht over het uitblijven van een reactie alsnog is doorgestuurd naar het Servicecentrum en in behandeling is genomen. Ook toen is de termijn voor klachtbehandeling echter overschreden. Noch door de gemeente, noch door het Servicecentrum MER is de heer V. geïnformeerd over de (inhoudelijke) afhandeling van zijn klacht. Daarmee is niet gehandeld in overeenstemming met het vereiste van samenwerking. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Servicecentrum MER, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Dagelijks Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Servicecentrum MER, is gegrond wegens strijd met het vereiste van samenwerking.

## **SLOTBESCHOUWING**

De Nationale ombudsman ontvangt steeds meer klachten, waarbij niet een gemeente maar een gemeenschappelijke regeling de verantwoordelijke overheidsinstantie blijkt te

zijn. Voor de klachtbehandeling betekent dit dat, op basis van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, er sprake kan zijn van een ander verantwoordelijk bestuursorgaan dan de burger met zijn of haar klacht aanspreekt. Al eerder, in rapport 2014/102 van 4 september 2014, stelt de Nationale ombudsman vast dat voor bestuurders, juristen en klachtbehandelaars vaak duidelijker is dan voor burgers welk bestuursorgaan verantwoordelijk is voor de gedraging waarover burgers klagen.

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat er bij burgers geen misverstand over kan ontstaan wie verantwoordelijk is voor de afhandeling van een klacht. Tegelijkertijd wordt geconstateerd dat burgers zich tot hun gemeente wenden met een klacht, waarvan zij denken of aannemen dat het taak of een bevoegdheid van die gemeente betreft. Dit kan dus formeel anders liggen.

Naar verwachting zal dit vanaf 1 januari 2015, met de decentralisatie in het sociale domein, steeds vaker aan de orde zijn. Vanuit het perspectief van de Nationale ombudsman komt daarbij de vraag op wat dit dan vervolgens betekent voor de klachtbehandeling. De Nationale ombudsman heeft in een brief van 14 oktober 2014 aan alle gemeenten waarover hij bevoegd is een aantal uitgangspunten geformuleerd die hij hanteert bij de beoordeling van de klachtbehandeling door gemeenten. Een van de uitgangspunten die de ombudsman daarbij hanteert is het volgende: 'De burger treft altijd een luisterend oor.'

Voor de inwoner van een gemeente maakt het niet uit tot wie hij zijn klacht richt. Of dat nu de gemeente, de gemeenschappelijke regeling of de (particuliere) aanbieder van de dienst is: de klacht wordt behoorlijk afgehandeld. En in de optiek van de Nationale ombudsman voelt de gemeente zich verantwoordelijk voor het oplossen van het probleem van haar inwoner en draagt zij zorgt voor de kwaliteit van haar dienstverlening. De Nationale ombudsman is daarbij van oordeel dat een gemeente in alle gevallen, ook als taken zijn uitbesteed of overgedragen, zich verantwoordelijk moet voelen voor een behoorlijke dienstverlening aan haar inwoner. En voor de behoorlijke behandeling van de klacht door de betreffende instantie.

Van de gemeente mag worden verwacht dat zij afspraken maakt met de instantie waaraan zij taken heeft uitbesteed of overgedragen over de klachtbehandeling en dat zij daar toezicht op houdt. Tevens mag worden verwacht dat de gemeente inzicht heeft in de bijdrage van klachtbehandeling aan een verbetering van de dienstverlening aan haar inwoners. Voor de burger blijft het belangrijk dat hij of zij zich met een probleem tot de gemeente kan wenden, ook al betreft de klacht over een uitbestede dienst. De gemeente begeleidt haar inwoner daarbij naar het juiste loket, door middel van warme doorverwijzing en houdt een vinger aan de pols, zodat de burger niet het gevoel krijgt van het kastje naar de muur te worden gestuurd, omdat duidelijk is dat de gemeente haar verantwoordelijkheid neemt.

De vraag die naar aanleiding van de klacht van de heer V. naar voren komt is of de betrokken gemeenten voldoende 'vinger aan de pols' houden bij de behandeling van

klachten over haar inwoners. Het Dagelijks Bestuur van het Servicecentrum MER, bestaande uit de drie burgemeesters van de betrokken gemeenten heeft zicht op de klachtbehandeling. Ook de colleges van burgemeester en wethouders, vertegenwoordigd in het Algemeen Bestuur, worden via de jaarverslaglegging geïnformeerd, maar omdat er verder geen formele terugkoppeling plaatsvindt kan de vraag gesteld worden in hoeverre de raad, het vertegenwoordigend orgaan binnen de gemeente, zicht heeft op de (inhoud van) klachten van haar inwoners en de afhandeling daarvan. Of de bestuurlijke terugkoppeling hiermee – zoals het Dagelijks Bestuur stelt - voldoende geborgd is, is een vraag die de raden van de betrokken gemeenten dienen te beantwoorden.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman