



Statenbrief

Aan Provinciale Staten

Onderwerp	Verkenning provinciale Ombudsfunctie
Datum	25-06-2024
Documentnummer	UTPS-709643315-88
Van	Remco ter Heijne/ Mascha Schwarze
Telefoonnummer	+ 31653265024/ +31634279541
Domein/opgave	BIO/ S&B
Team	TOS/ BEI
Portefeuillehouder	Bakker
Bijlagen	Geen

Geachte leden van Provinciale Staten,

Essentie/ samenvatting

In het huidige coalitieakkoord en in de Strategische College Agenda (SCA) is het volgende opgenomen over een Ombudsfunctie bij de provincie Utrecht:

"We verkennen of het mogelijk is een 'Ombudsfunctie' te beleggen binnen de organisatie, het liefst aansluitend bij zaken die we al doen. Een laagdrempelige plek waar inwoners en bedrijven terecht kunnen als ze vastlopen in de organisatie."

Inmiddels is een eerste verkenning uitgevoerd naar de klachtbehandeling binnen de organisatie en de wenselijkheid van het inrichten van een provinciale ombudsfunctie. Uit de verkenning blijkt dat de klachtbehandeling binnen de organisatie verder kan worden gestroomlijnd en dat er meer bekendheid kan worden gegeven aan de mogelijkheden die er zijn voor het indienen van een klacht. In deze Statenbrief lichten wij toe dat het optuigen en inrichten van een traditionele provinciale Ombudsfunctie onvoldoende meerwaarde biedt op dit moment ten opzichte van het verbeteren van de klachtbehandeling en de aansluiting bij de Nationale Ombudsman.

Inleiding

In het coalitieakkoord en de Strategische College Agenda is opgenomen dat verkend wordt of het mogelijk is een Ombudsfunctie te beleggen binnen de organisatie, aansluitend bij zaken die we al doen. Met als doel een laagdrempelige plek waar inwoners en bedrijven terecht kunnen als ze een klacht hebben of vastlopen in de organisatie.

Deze verkenning is uitgevoerd. Geconcludeerd wordt dat de klachtbehandeling in de basis goed is ingericht, maar dat deze verder kan worden gestroomlijnd. Er worden naar aanleiding van deze verkenning een paar acties opgepakt om dit nog verder te verbeteren.

Verkenning ombudsfunctie

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is het klachtrecht in de wet verankerd. Een ombudsman/ombudsfunctie is een mogelijke optie voor een aanvullende procedure na de eerstelijns

klachtenafhandeling. Voor als het reguliere proces van melding en klachtafhandeling voor de melder niet tot een bevredigende uitkomst heeft geleid.

Ten aanzien van een Ombudsfunctie zijn de volgende noties van belang:

- Alle provincies, waterschappen, regio's en gemeenten zijn aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Dit staat ook op de website van de provincie Utrecht en op de website van de Nationale Ombudsman. De 220 specialisten van de Nationale ombudsman helpen als het misgaat tussen burger en overheid. Door de weg te wijzen naar het juiste loket, advies te geven en onafhankelijk onderzoek te doen. Daarnaast daagt hij overheden uit anders te kijken naar hun werk en dienstverlening;
- Een onafhankelijk onderzoek naar een bepaald onderwerp of casus kan ook worden uitgevoerd via een interne audit of een rekenkameronderzoek. Beide mogelijkheden worden door de provincie benut;
- De wet biedt ook de mogelijkheid tot het instellen van een decentrale ombudsfunctie. Enkele grote gemeenten maken hier gebruik van. Zo heeft de gemeente Utrecht sinds 1 september 2023 een Ombudsloket. Voor inwoners die niet weten waar ze met hun klacht terecht kunnen. Het loket luistert en geeft advies. Indien nodig zorgen zij dat het gesprek tussen de inwoners en de juiste afdeling tot stand komt. Bij veel klachten over één bepaald onderwerp, heeft het loket een signalerende functie;
- Een aantal decentrale provinciale ombudsfuncties zijn de afgelopen jaren gestopt. Bijvoorbeeld de regionale Ombudsman in Zeeland en in Overijssel. In beide gevallen bleek bij herijking dat voor het toekomstbestendig maken van de Ombudsvoorziening zoveel verdere uitbreiding en professionalisering nodig was, dat het onverantwoord veel kosten met zich zou meebrengen in verhouding tot de meerwaarde die het biedt. De organisatie van de Nationale Ombudsman is hier veel beter voor toegerust.

Verkenning klachtbehandeling binnen de provincie Utrecht

Ten aanzien van de klachtbehandeling binnen de provincie Utrecht spelen verschillende ontwikkelingen. Deze zijn hieronder kort toegelicht.

GS-onderzoek, intern netwerk en vervolgstappen

In 2022 is er een GS-onderzoek (artikel 217a Provinciewet) gedaan naar het "Systeem van externe klachtbehandeling in de provincie Utrecht". De conclusie luidt dat de klachtbehandeling binnen de provincie in de domeinen verschillend vorm heeft gekregen. Deze variatie en veelkleurigheid is van meerwaarde, omdat wordt aangesloten bij het primaire proces en klachtbehandeling die daarbij past.

De losse 'deelsystemen' hebben echter ook als consequentie dat er nauwelijks uitwisseling plaatsvindt en weinig richting wordt gegeven. Waardoor klachtbehandeling als professie en waardevol (beleids)instrument om het burgerperspectief een plek te geven niet volledig tot zijn recht komt.

Naar aanleiding van deze conclusies is het interne Netwerk Klachtbehandeling opgestart. Hierin is er collegiaal overleg en intervisie om van elkaar te leren en verder te professionaliseren.

Ook zijn en worden er naar aanleiding van het onderzoek een aantal andere zaken verder uitgewerkt, samen met het interne Netwerk Klachtbehandeling:

- Inrichting één loket op de Provinciale website;
- Meer inzicht verkrijgen in wie wat doet, om beter door te verwijzen;
- Formuleren van de doelstellingen en kwaliteitseisen klachtbehandeling;
- Versterken van de verbinding met indieners van een klacht (door betere communicatie en evaluatie);
- Digitale ondersteuning van het proces klachtbehandeling.

Awb-adviescommissie

Op grond van artikel 175 Provinciewet heeft de commissaris van de Koning de taak toe te zien op een zorgvuldige behandeling van bezwaarschriften, klachten en administratief beroep door het provinciebestuur. De Awb-adviescommissie is ingesteld om hierover te adviseren. De Awb-adviescommissie rapporteert in haar jaarverslag ook over de klachten die over de provincie Utrecht zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman:

- 2021: 7 klachten, waarvan 6 afgehandeld door (extra) informatie te geven;
- 2022: 1 klacht
- 2023: 1 klacht

Doorontwikkeling dienstverlening provincie Utrecht

Binnen de ambtelijke organisatie wordt gewerkt aan een (nieuw) dienstverleningsconcept gericht op interne en externe dienstverlening. De omgang met meldingen en klachten is hier ook een onderdeel van. Gestreefd wordt naar uniforme uitgangspunten als het gaat om provinciale dienstverlening en daarmee ook naar meer eenduidigheid in de behandeling van meldingen en klachten. Daarnaast is het streven deze, meer dan nu het geval is, op een centrale plek te laten binnenkomen en oppakken. Dit sluit ook aan bij de conclusie uit het GS-onderzoek, zoals hierboven weergegeven.

Conclusie

In de provincie is het proces voor klachtenbehandeling ingericht, en lopen er trajecten om dit verder te verbeteren. Ook zijn er mogelijkheden voor onafhankelijk onderzoek en zijn we aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Tegelijkertijd zien we dat het aantal klachten over de provincie bij de Nationale Ombudsman zeer beperkt is, en dat veel regionale ombudsfuncties de laatste jaren zijn gestopt.

Het uitgangspunt is de huidige manier van klachtbehandeling verder aan te scherpen en te stroomlijnen zodat deze laagdrempelig en transparant is en voor de klager op een begrijpelijke wijze verloopt.

Op basis van de verkenning concluderen we dat het instellen van een traditionele Ombudsfunctie binnen de provincie Utrecht hiervoor niet nodig is.

We kiezen ervoor om in te zetten op het versterken van bestaande faciliteiten en de bekendheid met de mogelijkheden voor het indienen van klachten bij onze organisatie en bij de Nationale Ombudsman voor onze inwoners, bedrijven en instellingen verder te vergroten.

- We versterken de communicatie en zichtbaarheid op de website rondom de Nationale Ombudsman;
- We zetten in op het realiseren van één (digitaal) loket voor het indienen van klachten. Een duidelijke ingang biedt meerwaarde;
- We zetten in op het uniformeren en stroomlijnen van de processen rondom klachtenbehandeling en zorgen daarmee voor meer transparantie en voorspelbaarheid voor de indiener;
- We bekijken of een pragmatische invulling van de ombudsfunctie van meerwaarde kan zijn voor provincie Utrecht. Voorbeelden die hierbij als inspiratie kunnen dienen zijn gemeente Utrecht en provincie Overijssel.

In de reguliere P&C-cyclus wordt u op hoofdlijnen geïnformeerd over de voortgang op bovenstaande actiepunten en op de verbetering van de dienstverlening in het algemeen.

Financiële consequenties

Op dit moment zijn er geen financiële consequenties. Mocht blijken dat de inzet van interne verbindingspersonen meerwaarde biedt, dan worden de bijbehorende financiële consequenties in beeld gebracht.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,
mr. J.H. Oosters

Secretaris,
mr. drs. A.G. Knol-van Leeuwen