

Onderzoeksplan

Klachtenregeling binnen de Gemeente Roermond



Auteur:	Estella Poelman
Studentnummer:	2001440
Klas:	Afstuderen
Vak:	Scriptie klachtenregeling gemeente Roermond
Blok:	E3 en E4
Stagementor:	M.P.J. Massen
1^e docent:	M.O.G.H. Hermans
2^e docent:	P.J.D. Jacobs
Opleiding:	HBO-Rechten
Onderwijsinstelling:	Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Plaats en datum van verschijning:	Roermond, mei 2010

Inhoudsopgave

1	DE OPDRACHTGEVER & BETROKKEN PARTIJEN	3
2	ONDERZOEKSFORMULERING.....	4
2.1	PROBLEEMBESCHRIJVING.....	4
2.2	DE OPDRACHT	4
2.3	DOELSTELLING.....	5
2.4	VRAAGSTELLING & DEELVRAGEN.....	5
3	ONDERZOEKSOPZET.....	6
3.1	ONDERZOEKSEENHEDEN.....	6
3.2	SOORT ONDERZOEK, TIJDSPLANNING, GEKOZEN STRATEGIE & METHODE	6
3.3	BRONNEN, MIDDELEN EN GEGEVENS VERWERKING	7
3.4	RANDVOORWAARDEN	7
3.5	BETROUWBAARHEID & VALIDITEIT	8
4	BELANGHEBBENDEN	8
5	BIJLAGEN.....	9
5.1	BIJLAGE 1: ORGANOGRAM GEMEENTE ROERMOND	10
5.2	BIJLAGE 2: TIJDSPLANNING	11

1 De opdrachtgever & betrokken partijen

In opdracht van de gemeente Roermond zal een onderzoek plaatsvinden in het kader van het klachtrecht. De opdrachtgever voor het onderzoek is mevrouw M.P.J. Massen. Mevrouw M.P.J. Massen is werkzaam als juridisch adviseur op de afdeling Juridische Zaken en Eigendommen binnen de gemeente Roermond.

De gemeente Roermond vormt het bruisend hart van de provincie Limburg en heeft veel te bieden. Het is een sfeervolle stad met een grote rijkdom aan cultuurhistorie, een gezellig winkelhart en een unieke ligging aan de Maasplassen. De gemeente Roermond telt op 1 januari 2010 55.221 inwoners.¹

De bestuursorganen van de gemeente Roermond bestaan uit de gemeenteraad, het college van Burgemeester & Wethouders en de Burgemeester. Aan het hoofd van de ambtelijke organisatie van de gemeente Roermond staat de gemeentesecretaris, zie bijlage 1.

Op 1 januari 2010 heeft de gemeente Roermond 657 medewerkers in dienst. De medewerkers zijn verdeeld over 3 sectoren. Deze sectoren zijn:

- burgers & samenleving (b&s), 245 medewerkers;
- bedrijfsmiddelen & organisatie (bmo), 112 medewerkers;
- ruimte (ru), 209 medewerkers.

De Brandweer vormt daarnaast een apart organisatie onderdeel. Tevens kent de gemeente Roermond de afdelingen Bestuursondersteuning en Kabinet & Communicatie, welke rechtstreeks worden aangestuurd door de gemeentesecretaris. De bovengenoemde sectoren zijn weer onderverdeeld in een aantal afdelingen. Naast de sectoren zijn 46 medewerkers actief bij de brandweer, 6 medewerkers bij de griffie en 37 medewerkers op de afdeling Bestuursondersteuning en Kabinet & Communicatie. Daarnaast zijn er 2 controllers werkzaam binnen de gemeente Roermond.

Het onderzoek in het kader van de klachtenregeling zal plaatsvinden op de afdeling Juridische zaken en Eigendommen, onderdeel van de sector Bedrijfsmiddelen en Organisatie (BMO).

De afdeling Juridische zaken en Eigendommen vervult de volgende taken:

- juridische ondersteuning en controlling;
- secretariaat commissie bezwaar- en beroepschriften;
- zorgdragen voor beperken financiële risico's gemeente (risicomanagement);
- verzekeringen en aansprakelijkheid;
- beleidsvorming t.a.v. gemeentelijke bemoeienis met onroerende zaken;
- transacties;
- juridisch en financieel beheer van onroerende zaken.

¹ Bevolkingscijfers Gemeente Roermond per 1 januari 2010

2 Onderzoeksformulering

Binnen het hoofdstuk onderzoeksformulering wordt de probleembeschrijving, de opdracht, doelstelling en vraagstelling van het onderzoek omschreven. De probleembeschrijving van dit onderzoek geeft het probleem aan en waar het onderzoek over gaat. In de opdracht wordt weergegeven wat de gemeente Roermond graag onderzocht wilt hebben. De doelstelling van dit onderzoek maakt duidelijk wat het gewenste eindresultaat is van dit onderzoek. Door het beantwoorden van de deelvragen zal er een antwoord worden gegeven op de centrale vraag. Vanuit het antwoord op de centrale vraag zal er een conclusie worden getrokken die betrekking zal hebben op het eindresultaat van het onderzoek en eventuele aanbevelingen gedaan.

2.1 Probleembeschrijving

In opdracht van de gemeente Roermond zal er een onderzoek plaatsvinden in het kader van het interne klachtrecht binnen de gemeente Roermond.

In de begroting voor 2008 was opgenomen dat 80% van de klachten binnen de gestelde wettelijke termijn van zes weken afgehandeld moeten zijn. Uit de jaarrekening van 2008 blijkt dat het percentage klachten dat binnen de gestelde termijn is afgehandeld, lager uitvalt dan in 2008 is beoogd namelijk 52%. De oorzaak hiervan is onder andere gelegen in de complexiteit van een aantal dossiers.² De begroting voor 2009 geeft aan dat 90% van de schriftelijk ingediende klachten binnen de wettelijk gestelde termijnen afgehandeld dienen te worden.³

Uit de jaarrekening van 2008 blijkt dat de gemeente Roermond voornemens was in 2009 een onderzoek te starten waarin de interne klachtprocedure van de gemeente Roermond nader beoordeeld dient te worden.

Huidige situatie

De gemeente Roermond hanteert bij de afhandeling van klachten op dit moment de "Instructie voor de behandeling van klachten". Deze instructie bestaat uit vier artikelen die zijn afgeleid van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. In deze instructie is niet vastgelegd binnen welke termijnen de klachten afgehandeld dienen te worden.

Uit overleg met de afdelingshoofden van Kabinet & Communicatie, Juridische Zaken en Eigendommen en Personeel Organisatie en Informatie, is naar voren gekomen, dat zij naast een evaluatie van de interne klachtenregeling tevens een onderzoek willen starten naar de mogelijkheid een onafhankelijke klachtenadviesinstantie in te schakelen.

2.2 De opdracht

De gemeente Roermond wil graag naast een evaluatie van de interne klachtenregeling tevens de mogelijkheid onderzocht hebben om een onafhankelijke klachtenadviesinstantie in te schakelen.

In het advies wil de gemeente Roermond graag meer te weten komen over:

- het klachtrecht van zoals neergelegd is in hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht;
- de interne klachtenregeling, zoals de gemeente Roermond nu hanteert en of deze voldoet aan de minimeisen die hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht stelt aan de behandeling van klachten;

² Jaarrekening 2008 Gemeente Roermond

³ Begroting 2009, Gemeente Roermond

- of de behandeling van klachten uitbesteedt kan worden aan een onafhankelijke klachtenadviesinstantie;
- hoe andere gemeenten hun klachtrecht hebben geregeld.

Zodra het onderzoeksplan vaststaat, zal deze ter goedkeuren aan mevrouw M.P.J. Massen en de heer M.O.G.H. Hermans (1^e stagedocent) worden voorgelegd. Indien het onderzoeksplan goedgekeurd is door beide partijen, zal het definitieve onderzoek van start gaan. De resultaten die uit het onderzoek voortvloeien zullen in de vorm van een advies aan de gemeente Roermond in juni 2010 worden overhandigd.

2.3 Doelstelling

Het doel van het onderzoek luidt als volgt:

Op 31 mei 2010 zal er een adviesrapport aan de gemeente Roermond worden overhandigd waarin de gemeente Roermond wordt geadviseerd over hun huidige klachtafhandeling en de mogelijkheid om een klachtadviesinstantie in te stellen volgens de wettelijke vereisten die hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht voorschrijft, voordat deze bij de Nationale ombudsman terecht komt.

2.4 Vraagstelling & deelvragen

De centrale vraag die aan het eind van het onderzoek wordt beantwoord is:

“Is het mogelijk om de gehele klachtafhandeling van de gemeente Roermond uit te besteden aan een onafhankelijke klachtadviesinstantie volgens de wettelijke vereisten, zoals neergelegd in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, voordat de klacht bij de Nationale ombudsman terecht komt?”

De deel- en subvragen van dit onderzoek zijn:

- *Wat houdt het klachtrecht in volgens hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht?*
 - *Wat houdt het intern klachtrecht in?*
 - *Wat houdt het extern klachtrecht in?*
- *Hoe heeft de gemeente Roermond het intern klachtrecht geregeld?*
 - *Hoe is de interne klachtenregeling van de gemeente Roermond tot stand gekomen?*
 - *Op welke wijze handelt de gemeente Roermond de klachten af?*
 - *Waar liggen de knelpunten bij het behandelen van de klachten?*
- *Biedt een onafhankelijke klachtenadviesinstantie voor de gemeente Roermond een toegevoegde waarde?*
 - *Waarom is het van belang voor de gemeente Roermond om een onafhankelijke klachtenadviesinstantie in te stellen?*
 - *Hoe wordt een onafhankelijke klachtenadviesinstantie instelt?*
 - *Welke procedure dient een onafhankelijke klachtenadviesinstantie te volgen voor de behandeling van klachten?*
 - *Wat zijn de voordelen van een onafhankelijke klachtenadviesinstantie voor de gemeente Roermond?*
 - *Wat zijn de nadelen van een onafhankelijke klachten adviesinstantie voor de gemeente Roermond?*
- *Hoe is het klachtrecht bij andere gemeenten geregeld?*

3 Onderzoekopzet

Door middel van de onderzoekopzet zal de aanpak van het onderzoek worden beschreven. In onderstaande paragrafen zal per onderdeel uit worden gelegd waarom ervoor deze aanpak is gekozen.

3.1 Onderzoekseenheden

De deelvragen zijn erop gericht om uiteindelijk antwoord te kunnen geven op de centrale vraag van de opdrachtgever, de gemeente Roermond. De gemeente Roermond wil graag onderzocht hebben of de interne klachtenregeling die de klachtenbehandelaars binnen de gemeente Roermond hanteren juridisch op orde is en of de mogelijkheid bestaat om deze interne klachtenregeling uit te besteden aan een onafhankelijke klachtenadviesinstantie.

Voor dit onderzoek is het klachtrecht, zoals neergelegd in hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht, de centrale onderzoekseenheid.

Het onderzoek naar het klachtrecht zal zowel intern als extern plaatsvinden. Het intern onderzoek bevat een onderzoek naar relevante informatie over de klachtenregeling binnen de gemeente Roermond en het klachtrecht zoals is vastgelegd in hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht. Voor het extern onderzoek worden andere gemeenten benaderd om er achter te komen hoe zij hun klachtregeling hebben geregeld.

3.2 Soort onderzoek, tijdsplanning, gekozen strategie & methode

Op 8 februari 2010 is het onderzoek van start gegaan en zal op 31 mei 2010 worden afgerond. Om een duidelijk overzicht te kunnen geven van wat er allemaal moet gebeuren in de periode tussen 08 februari 2010 en 31 mei 2010, zal er in bijlage 2 een korte tijdsplanning van de verschillende activiteiten worden weergegeven. De tijdsplanning is onder voorbehoud, dit in verband met eventuele wijzigingen.

De medewerkers en betrokken personen zijn door de gemeente Roermond en onderzoeker op de hoogte gesteld van het feit dat een onderzoek wordt gestart naar de klachtenregeling binnen de gemeente Roermond. De betrokken personen en de medewerkers hebben te kennen gegeven te allen tijde bereid te zijn om medewerking te verlenen aan het onderzoek.

Dit onderzoek is gebaseerd op een beschrijvend en toetsend onderzoek. Het doel van een beschrijvend onderzoek is om in kaart te brengen of de gemeente Roermond de klachtenregeling juridisch op orde heeft. Daarnaast is het een toetsend onderzoek, omdat de klachtenregeling, zoals de gemeente Roermond hanteert, getoetst gaat worden aan de minimumeisen die hoofdstuk 9 aan de behandeling van klachten voorschrijft.

Tijdens dit onderzoek wordt deskresearch en fieldresearch toe gepast. Het deskresearch zal voornamelijk bestaan uit een literatuur onderzoek om:

- in kaart te brengen welke minimumeisen hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht stelt aan een klachtenregeling;
- hoe de gemeente Roermond de klachten behandelt;
- of de klachtenregeling voldoet aan de gestelde minimumeisen van hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht;
- waar de knelpunten zitten bij het behandelen van klachten;
- hoe een onafhankelijke klachtenadviesinstantie volgens hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht ingesteld dient te worden;
- of onafhankelijke klachtenadviesinstantie een toegevoegde waarde biedt voor de gemeente Roermond.

Voor methode fieldresearch is gekozen om de klachtenregelingen van andere gemeenten te onderzoeken.

De gegevens waarop dit onderzoek wordt gebaseerd bestaat voornamelijk uit wetgeving, jurisprudentie, bestaande gegevens van de gemeente Roermond en gegevens die verstrekt worden door andere gemeenten.

De centrale vraag wordt beantwoord uit de informatie die wordt verzameld uit het deskresearch en fieldresearch.

3.3 Bronnen, middelen en gegevens verwerking

De middelen die onder andere voor het onderzoek gebruikt gaan worden zijn:

- de wet en andere regelgeving (bijvoorbeeld de Algemene wet bestuursrecht, de Wet Nationale Ombudsman en de klachtenregeling van de gemeente Roermond);
- internet (bijvoorbeeld www.roermond.nl of www.nationaleombudsman.nl);
- literatuur (bijvoorbeeld klachten over de overheid van de Nationale Ombudsman).

De deelvragen worden onder andere beantwoord door middel van een literatuuronderzoek te verrichten. Het literatuuronderzoek vormt de primaire bron van dit onderzoek. Als tweede zullen ook andere bronnen worden geraadpleegd, zoals de internetsites en de wetboeken. Om na te gaan of een dergelijke bron betrouwbaar en relevant is zal er vóór het gebruik van een dergelijke bron telkens de volgende vragen worden gesteld:

- is de informatie belangrijk voor het beantwoorden van de opgestelde onderzoeksvraag;
- is de auteur wel deskundig over het desbetreffende onderwerp;
- vanuit welk perspectief is de informatie beschreven;
- betreft het een primaire of een secundaire bron;
- is de informatie nog actueel.

De bronnen worden pas verwerkt in het onderzoeksrapport, wanneer is gebleken dat het relevante en betrouwbare bronnen zijn om in dit onderzoek te gebruiken. Onder een primaire bron wordt de oorspronkelijke tekst verstaan. Een secundaire bron bevat een tekst die iets beweert over de oorspronkelijke tekst (primaire bron).

3.4 Randvoorwaarden

Gedurende het onderzoek zal rekening gehouden worden met enkele randvoorwaarden. Er zal niet alleen gekeken worden naar een mogelijkheid om een onafhankelijke klachtenadviesinstantie in te stellen voor de gemeente Roermond, maar ook wordt de klachtenregeling, zoals de gemeente Roermond hanteert, getoetst aan de minimumeisen die hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht stelt aan de behandeling van klachten. Hierdoor kan de vraag beantwoordt worden of de gemeente Roermond de interne klachtenregeling op orde heeft en of de interne klachtenregeling uitbesteedt kan worden aan een onafhankelijke klachtenadviesinstantie.

Tijdens het onderzoek zal ook gekeken worden naar de klachtenregeling van andere gemeenten om een beter beeld te krijgen hoe gemeenten omgaan met de behandeling klachten.

3.5 Betrouwbaarheid & Validiteit

De manier waarop de gegevens worden verwerkt en doordat er gekeken wordt naar verschillende bronnen, zal de betrouwbaarheid van dit onderzoek worden gewaarborgd. Alle bronnen die in dit onderzoek zijn verwerkt zullen correct worden vermeld.

Om een antwoord te geven op de centrale vraag zal de handelswijze worden gehanteerd zoals in paragraaf 3.3 wordt weergegeven. Het onderzoek is niet bedoeld om een antwoord te geven op ieder specifiek aspect van het klachtrecht, maar dient als informatiebron die geraadpleegd kan worden werknemers van de gemeente Roermond evenals haar burgers.

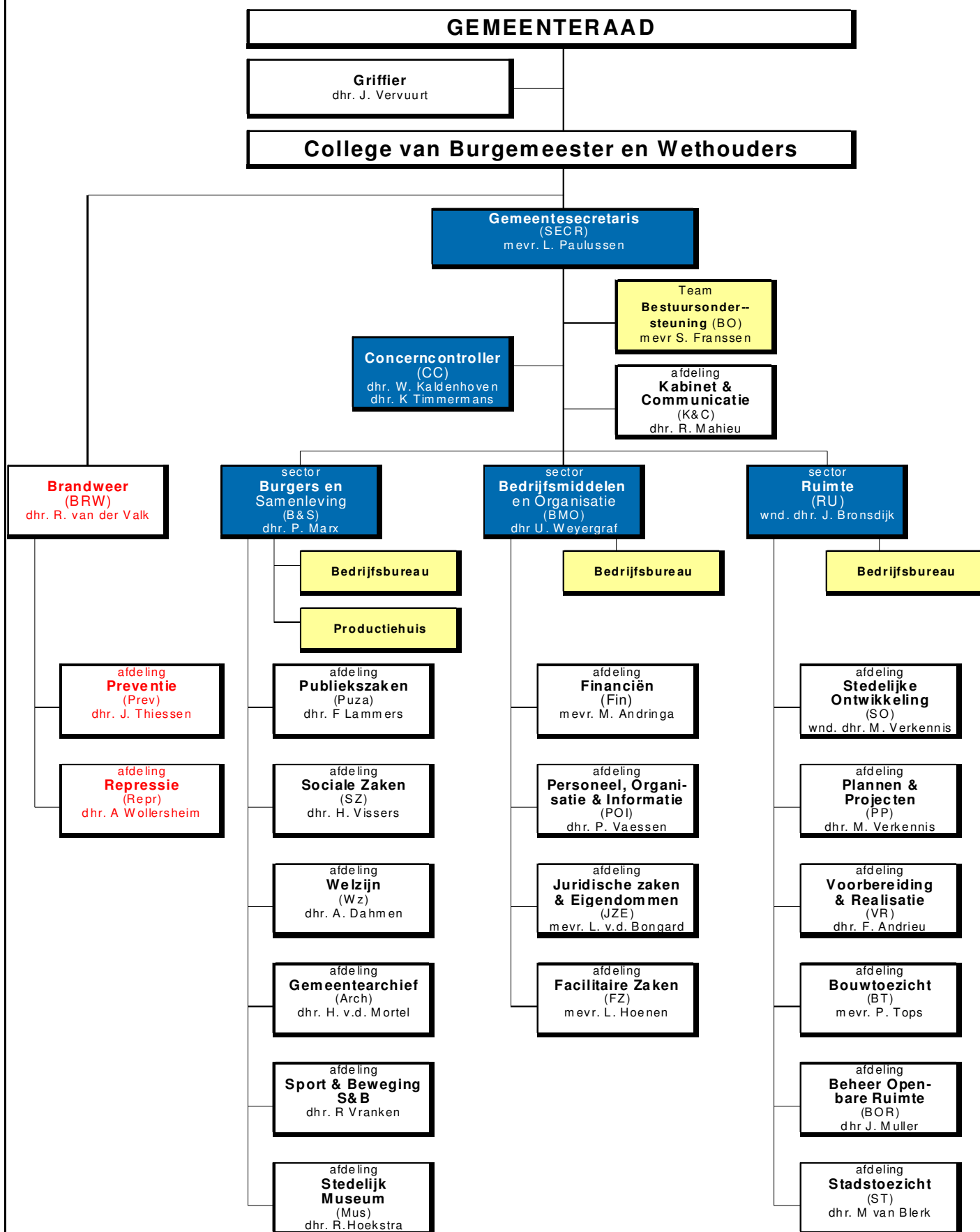
De interne validiteit hangt samen met de onderzoeksopzet. Door middel van de doelstelling, vraagstelling en de wijze waarop het onderzoek zal worden uitgevoerd, zal de gewenste informatie worden gevonden. Hierdoor zal een objectief beeld worden gecreëerd over het klachtrecht, de klachtenregeling binnen de gemeente Roermond en de mogelijkheid voor de gemeente Roermond om een onafhankelijke klachtenadviesinstantie in te stellen. Door de reikwijdte van de onderzoeksconclusie geldt dit als externe geldigheid van het onderzoek.

4 Belanghebbenden

Dit onderzoek heeft betrekking op meerdere belanghebbenden. De belangrijkste belanghebbende met betrekking tot dit onderzoek zullen de burgers van Roermond zijn. De burgers die een klacht hebben over de gemeente Roermond zullen naar behoren geholpen dienen te worden. Daarnaast worden de klachtenbehandelaars die de klachten afhandelen binnen de gemeente Roermond, aangemerkt als belanghebbenden. Voor deze groep belanghebbende zal gekeken worden of de klachtenregeling volgens de wettelijke regels en termijnen loopt en of het mogelijk is om een onafhankelijke klachtenadviesinstantie in te schakelen om de klachten in behandeling te nemen.

5 Bijlagen

5.1 Bijlage 1: Organogram gemeente Roermond



5.2 Bijlage 2: Tijdsplanning

Week	Plaats	Activiteit
1 01-02 t/m 05-02	Juridisch Hogeschool	Aftrap stage
2 08-02 t/m 12-02	Afstudeerorganisatie Thuis	Start bij afstudeer organisatie. Afspraak maken met stagedocent, werken aan onderzoeksplan en formatie verzamelen.
3 15-02 t/m 19-02	Afstudeerorganisatie Thuis	Werken aan onderzoeksplan, informatie verzamelen en doorlezen.
4 22-02 t/m 26-02	Afstudeerorganisatie Thuis	Werken aan onderzoeksplan, inleveren onderzoeksplan bij 1 ^e stagedocent, informatie verzamelen en begin maken scriptie.
5 01-03 t/m 05-03	Afstudeerorganisatie Juridische Hogeschool Thuis	Bezoek 1 ^e stagedocent op afstudeeradres ter kennismaking en ter bespreking onderzoeksplan. Werken aan scriptie.
6 08-03 t/m 12-03	Afstudeerorganisatie Thuis	9 maart 1 ^e terugkomdag op school. Definitieve beoordeling onderzoeksplan en werken aan scriptie.
7 15-03 t/m 19-03	Afstudeerorganisatie Thuis	Werken aan scriptie.
8 22-03 t/m 26-03	Afstudeerorganisatie Thuis	Werken aan scriptie.
9 29-03 t/m 02-04	Afstudeerorganisatie Thuis	Inleveren te beoordelen hoofdstukken. Werken aan scriptie.
10 05-03 t/m 16-04	Afstudeerorganisatie Thuis	Werken aan scriptie. 6 april tweede terugkomdag.
11 19-04 t/m 23-04	Afstudeerorganisatie Thuis	Werken aan scriptie.
12 26-04 t/m 30-04	Afstudeerorganisatie Thuis	Werken aan scriptie.
13 03-05 t/m 07-05	Afstudeerorganisatie Thuis	Werken aan scriptie.
14 10-05 t/m 14-05	Afstudeerorganisatie Thuis	Werken aan scriptie. Laatste week bij afstudeer adres
15 17-05 t/m 21-05	Thuis	Beoordelingsformulieren doorsturen naar mentor. Conclusies en aanbevelingen inleveren. Commentaar eerste docent conclusies en aanbevelingen.
16 24-05 t/m 28-05	Thuis	Scriptie insturen via Urkund.
17 31-05 t/m 04-06	Juridische Hogeschool Thuis	Afstudeerscriptie inleveren bij stafmedewerker afstuderen. Doorsturen afstudeerscripties naar geëncommitteerden en docenten. Beoordeling afstudeerscripties. Advies afgeven bij stageorganisatie.
18 07-06 t/m 11-06	Thuis	Voorbereiden afstudeerzitting.
19 14-06 t/m 18-06	Juridische Hogeschool	Afstudeerzittingen.
20 21-06 t/m 25-06	Juridische Hogeschool	Afstudeerzittingen.