



PER E-MAIL: info@griffie.rotterdam.nl

Aan de leden van de gemeenteraad
van de gemeente Rotterdam
T.a.v. de heer J.H. van Midden

datum	8 februari 2018
kenmerk	827/hg/rl
in behandeling bij	mr. W. de Jager en drs. H. Groenendijk
betreft	rapport bejegening

Geachte leden van de gemeenteraad,

Graag bied ik u hierbij mijn definitieve rapport '*Horen, zien en praten*' aan. In het rapport staan de resultaten van mijn onderzoek op eigen initiatief naar de behandeling van bejegeningssklachten in de bij mij aangesloten gemeenten Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Nissewaard, Rotterdam, Vlaardingen, Westvoorne en de directie van IJsselgemeenten.

In dit onderzoek keek ik hoe gemeenten en de ombudsman tot een optimale werkmethode kunnen komen voor de behandeling van bejegeningssklachten. In het rapport wordt een tiental '*best practices*' benoemd ter verbetering van de behandeling van bejegeningssklachten.

Op 6 november 2017 stelde ik de colleges van burgemeester en wethouders van de onderzochte gemeenten in de gelegenheid op het conceptrapport te reageren. Op 7 december 2017 ontving ik de reactie van uw gemeente. Deze reactie is in het rapport verwerkt en als bijlage bij het rapport opgenomen.

Het rapport maak ik op 8 februari 2018 openbaar. U treft bijgaand ook mijn persbericht aan.



Vanzelfsprekend ben ik beschikbaar voor vragen of reacties naar aanleiding van dit rapport. Neemt u gerust contact met mij op via het algemene nummer van mijn kantoor (010) 411 16 00. Een e-mail kunt u sturen aan info@ombudsmanrotterdam.nl.

Hoogachtend,


mr. A.M. Zwaneveld
gemeentelijke ombudsm

mr. A.M. Zwaneveld
gemeentelijke ombudsman

Bijlagen:

- Rapport 'Horen, zien en praten'. Een onderzoek naar 'best practices' voor de behandeling van bejegeningklachten
- Persbericht

Tien gouden regels om de relatie tussen burger en overheid bij bejegeningssklachten te herstellen

Wat te doen als een burger en een ambtenaar elkaar in de haren vliegen? Het uitpluizen van zogeheten bejegeningssklachten door gemeente of ombudsman lost het probleem dikwijls niet op. Het loopt vaak uit op een welles-nietesverhaal over elkaars gedrag. De gemeentelijke ombudsman Anne Mieke Zwaneveld geeft in het vandaag gepubliceerde rapport *'Horen, zien en praten'* een leidraad voor de behandeling van dit soort klachten.

Behandeling van klachten over bejegening op hoger plan

Met het rapport en de tien gouden regels voor bejegeningssklachten hoopt de ombudsman de behandeling van bejegeningssklachten op een hoger plan te brengen: *"Het onderzoek heeft heel veel nuttige informatie opgeleverd, waar iedereen die bij klachtbehandeling betrokken is voordeel van kan hebben. Het gaat ook over het hanteren van emoties. We moeten voorkomen dat burgers en medewerkers met een kater blijven zitten. Daar biedt het rapport goede handvatten voor".*

Meer invloed klager op doel klachtbehandeling

De ombudsman stelt voor om snel *'een menselijke stem'* te laten horen na het indienen van de klacht. Ook pleit de ombudsman voor meer invloed van de klager op de aanpak van de klacht bijvoorbeeld door middel van een keuzemenu. Zwaneveld: *"Laat de klager zelf aangeven wat hij wil bereiken met zijn klacht en wat hij van de behandelaar verwacht".* Zij hoopt mensen zo sneller en beter te kunnen helpen. Zwaneveld: *"wat mensen die een klacht willen is vaak een serieus gesprek, erkenning en een oprecht excuus als dat aan orde is. Dat komt er dus niet altijd van."*

Ook kritiek op aanpak ombudsman

Ook de ombudsman zelf ontving overigens kritiek op haar behandeling van bejegeningssklachten. Een aantal klagers, die bij de ombudsman aankloppen omdat ze er met de gemeente niet uitkomen, is ontevreden over de klachtbehandeling: het duurt te lang, de aanpak is te bureaucratisch en de dikke rapportages over wie wat heeft gezegd voegen weinig toe aan de oplossing van het probleem.

Inzetten op bemiddeling en herstel relatie

De ombudsman heeft zich voorgenomen om de resultaten van het onderzoek ook in haar eigen werkwijze in de praktijk te brengen. Zo wil ze experimenteren met een grotere keuzevrijheid voor de klager over de klachtafhandeling. Zwaneveld: *"De aanpak moet eenvoudiger, informeler en meer oplossingsgericht. Onze koers voor 2018 is sneller inzetten op bemiddeling en op herstel van de relaties en minder op de productie van (uitgebreide) verslagen met daarin een oordeel".*

Noot voor de redactie (niet voor publicatie):

Het rapport is vanaf heden te vinden op de website van de gemeentelijke ombudsman www.ombudsmanrotterdam.nl/Nieuws

De gemeentelijke ombudsman Anne Mieke Zwaneveld is voor nadere informatie bereikbaar via het algemene telefoonnummer van het bureau: 010 411 1600 of via e-mail: info@ombudsmanrotterdam.nl