



B1200354

De relatieambtenaar

verslag over de periode van 1 augustus 2009 tot 1 juni 2012

Op 26 augustus 2008 werd een eerste verslag uitgebracht over het functioneren van het instituut 'relatieambtenaar' gedurende de proefperiode die eind februari 2008 startte en liep tot 1 augustus van dat jaar. De resultaten in die maanden hebben ertoe geleid dat de proefperiode werd opgerekt tot 1 januari 2009. Vanaf die datum is het instituut 'relatieambtenaar' in ongewijzigde vorm gecontinueerd. Aanvankelijk werd met zekere regelmaat op de gemeentelijke infopagina aandacht besteed aan de taken van de relatieambtenaar en de wijze waarop zijn interventie kon worden verkregen. Toen langere tijd geen enkel beroep meer werd gedaan op de inzet van de relatieambtenaar is de frequentie van publicatie teruggebracht en uiteindelijk is gestopt met het publiceren van artikelen over het bestaan van de relatieambtenaar.

Om in dit verslag over de periode van 1 augustus 2009 tot 1 juni 2012 een volledig beeld te scheppen wordt allereerst nog eens ingegaan op de ontstaansgeschiedenis van het instituut. De gemeenteraad besloot op 8 november 2007, op basis van een motie van de Lijst Steenbergers Anders het college op te dragen om voor een korte periode een ambtenaar vrij te maken, die met veel bevoegdheden, snel problemen in kaart zou kunnen brengen en deze zou kunnen oplossen. De motie was ingegeven door het veronderstelde feit dat er veel klachten zouden zijn over de werkwijze van het ambtelijk apparaat, die te lang zouden blijven voortbestaan. Dit werkt, aldus genoemde motie, nadelig op de beeldvorming over het werk van de ambtenaren en creëert een ongewild imago over onze gemeente.

In een reactie daarop van 17 januari 2008 gaf het college aan, begrepen te hebben dat er behoefte bestond aan een extra inzet om bestaande moeizaam lopende verzoeken, klachten en meldingen concreet op te pakken én op te lossen. Het college kon toen (nog) niet goed inschatten wat de omvang zou zijn van deze behoefte. Op zich heeft het college inzicht in de afwikkeling van verzoeken en weet tot op zekere hoogte ook of een aanvrager tevreden is (geweest) over de afwikkeling of niet. De bestaande procedures rondom bezwaar en beroep alsmede klachtenprocedures, verschaffen dat inzicht. De strekking van de motie ging, naar het gevoel van het college, verder dan het nogmaals goed onder de aandacht brengen van bestaande procedures. Het college heeft de motie verstaan in die zin dat er behoefte is aan een duidelijk aanspreekpunt waar een aanvrager terecht kan zodra de 'normale' route niet, of niet goed genoeg werkt. Het college meende dat het aanwijzen van een relatieambtenaar daarbij een passende oplossing zou kunnen zijn.

Van de aan te wijzen relatieambtenaar werd verwacht dat hij, op een melding van de klant (burger, bedrijf, instelling etc), intern de oorzaken zou opsporen en een advies zou uitbrengen om te komen tot een voorspoedige afwikkeling. De relatieambtenaar heeft daartoe een directe toegang tot het algemeen management zodat daar de eventueel noodzakelijk integrale afstemming tot stand kan komen. Van de relatieambtenaar werd verwacht dat hij periodiek rapporteert over de bij hem ingediende verzoeken en de wijze waarop afwikkeling heeft plaatsgevonden. Via het college dient deze rapportage ook aan de raad beschikbaar te worden gesteld.

Het college heeft op 17 januari 2008 in haar reactie aan de raad aangegeven er voorstander van te zijn om gedurende een periode van 6 maanden een proef uit te voeren. Op basis daarvan zou dan beoordeeld worden of er behoefte bestaat aan deze opzet, de omvang van de aanvragen, de mate waarin e.e.a. organisatorisch voldoende werkt etc.

Vanwege die proefperiode is volstaan met het aanwijzen van een relatieambtenaar binnen de bestaande formatie van de toen functionerende afdeling bestuurszaken. Wel werd aangegeven dat, indien uit de proefperiode zou blijken dat er structurele capaciteit nodig is, daarvoor nadere voorstellen aan de raad zouden worden voorgelegd. De gemeenteraad stemde op 31 januari 2008 in met deze aanpak. Op 22 februari 2008 verscheen op de gemeentelijke infopagina in de Steenbergse Courant een artikel over de aanstelling van de relatieambtenaar. In eenvoudige bewoordingen werd aangegeven dat men bij problemen met betrekking tot de afhandeling van verzoeken of bij vragen over hoe een klacht of bezwaar ingediend moet worden terecht kan bij het hoofd van de afdeling Bestuurszaken die, toen nog voor een proefperiode tot 1 augustus 2008 was gevraagd het aanspreekpunt te zijn waar men terecht kan als de 'normale' route niet, of niet goed genoeg werkt. Zoals al eerder aangegeven is de proefperiode inmiddels omgezet in een structurele invulling van het instituut 'relatieambtenaar'.

In augustus 2008 werd gerapporteerd over de inzet van de relatieambtenaar in de periode augustus 2008 tot augustus 2009. Er werden toen 7 meldingen afgehandeld.

Over de inzet van de relatieambtenaar in de periode van 1 augustus 2009 tot 1 juni 2012 kan het volgende worden gemeld:

In deze periode zijn slechts 2 hulpvragen bij de relatieambtenaar ingediend. Eén in november 2009 en één in september 2010..

Het beroep op de relatieambtenaar kwam in beide gevallen van individuele personen uit onze eigen gemeente. De een uit Nieuw-Vossemeer de ander uit De Heen. Er werden geen verzoeken om hulp of informatie ontvangen vanuit het bedrijfsleven of van instellingen, verenigingen of stichtingen.

Eén van de hulpvragen kon binnen een week worden afgedaan. De ander kon pas na verloop van 4 maanden tot tevredenheid van de hulpvrager worden afgesloten. Kijkend naar de onderwerpen betrof het zaken op het werkterrein van onze afdeling Realisatie & Beheer. In globale termen is hieronder aangegeven om welk onderwerp het ging.

De kwestie die langere tijd vergde om te komen tot een bevredigende oplossing betrof de verkoop van een stuk gemeentegrond en de gevolgen die dit had voor het vrije gebruik van aan aanpalend stuk grond dat tot de eigendom van een derde behoort. Daarbij kwamen ook nog problemen die ontstonden door de herinrichting van de straat waaraan beide percelen gelegen waren. Door intensieve gesprekken met betrokkenen kon uiteindelijk een voor alle partijen bevredigende oplossing worden bereikt.

De tweede zaak die in deze verslagperiode is behandeld betrof een vermeende nalatigheid van de gemeente om van bomen afgewaaiden takken te verwijderen. Tijdens de gesprekken die daarover zijn gevoerd met betrokkenen bleek het te gaan om takken van bomen die in particulier bezit zijn. Mochten die takken op de openbare weg terechtkomen dan worden die uiteraard zo spoedig mogelijk verwijderd door de gemeente. In alle andere gevallen is de eigenaar verantwoordelijk voor verwijdering

Steenbergen, 5 juni 2012,
De relatieambtenaar,
John van den Hof