Gemeente Amstelveen

# ONDERWERP VOOR BESPREKING IN EEN RAADSCOMMISSIE

**Aan de voorzitter van de raadscommissie voor** Burgers en Samenleving

Ik verzoek u voor de vergadering van bovenvermelde raadscommissie het navolgende onderwerp op de agenda te plaatsen om daarover van gedachten te wisselen

| | |
|---|---|
| **Onderwerp** | Klachtenprocedure en klachtenafhandeling met betrekking tot het sociaal domein. |
| **Aanleiding voor bespreking (actualiteit)** | - De procedure van de klachtenafhandeling staat niet op de website vermeld.<br>- Schriftelijke klachten mbt bejegening op het raadhuis door medewerkers moeten in aanwezigheid van degene waar de klacht over gaat of diens leidinggevende worden toegelicht door de klager. Dit is ontmoedigend en kan intimiderend overkomen.<br>- Bovenstaande betekent dat de klachten mbt bejegening niet in vertrouwelijkheid met de klachtencoördinator besproken kunnen worden.<br>- Er is afgesproken dat klachten door onafhankelijke medewerkers worden afgehandeld, maar de praktijk blijkt weerbarstiger. Dit kan worden voorkomen door een échte onafhankelijke klachtenbehandelaar aan te stellen zoals dat in Deventer is gebeurd. De drempel voor mensen met een uitkering om een klacht in te dienen wordt daar erkend en er is daarom een onafhankelijke klachtenbehandelaar Werk en |
| **Doel van bespreking** | - Komen tot een duidelijke klachtenprocedure die voor iedere Amstelvener goed te vinden is op de website (zoals de website van de gemeente Amsterdam met hun klachtenprocedure)<br>- Overeenstemming bereiken over de definitie van onafhankelijke klachtenafhandeling<br>- Vertrouwen van de burgers in de gemeentelijke klachtenafhandeling herstellen |
| **Concrete vra(a)g(en) aan andere leden van de commissie** | - Hoe kijken de fracties aan tegen de onafhankelijkheid van de klachtencoördinatoren?<br>- Is de commissie het eens met de SP dat klachten over personen in vertrouwelijkheid moeten worden toegelicht, dus zónder de aanwezigheid van degene waar de klacht over gaat of diens leidinggevende?<br>- Is de commissie het met de SP eens dat de klachtenprocedure duidelijk vermeld moet staan op de website? |
| **Of concrete vra(a)g(en) aan lid/leden van college** | - Is het college het met de SP eens dat er nu geen klachtenprocedure is?<br>- Is het college bereid om een goede klachtenprocedure op te stellen en te publiceren?<br>- Hoe denkt het college de onafhankelijkheid van de klachtencoördinatoren te waarborgen? |
| **Naam/namen** | Marina Casadei |

~~Na beraadslaging in de commissie zal in overleg met de commissie beoordeeld worden of een~~ aanleiding is voor het ondernemen van verdere stappen aangaande het onderwerp.

[]

** doorhalen hetgeen **niet** van toepassing is