

Vragen Commissievergadering BUZA 25 maart 2025

3) Raadsvoorstel 202479845 (bijlage) Klachtenverordening gemeente Brunssum 2025

Wat zijn de belangrijkste redenen voor het herzien van de klachtenverordening uit 2005?

1. Zijn er specifieke klachten of incidenten geweest die aanleiding hebben gegeven tot deze actualisatie?

Antwoord: In het verleden is gebleken dat de wettelijke afdoeningstermijn van klachten niet altijd gehaald werd als veel klachten tegelijk werden ingediend. Daarnaast waren de oude Klachtenverordening en de Verordening werkgeverschap raadsgriffie niet goed op elkaar afgestemd. Met de nieuwe Klachtenverordening wordt getracht de afhandelingstermijn te versnellen en de nieuwe Klachtenverordening is nu in overeenstemming met de Verordening werkgeverschap raadsgriffie voor wat betreft de bevoegdheid om te beslissen op klachten tegen de griffier en griffiemedewerkers; deze wordt nu neergelegd bij de werkgeverscommissie namens de raad.

2. Op welke manier is de feedback van inwoners of medewerkers betrokken bij het opstellen van deze nieuwe verordening?

Antwoord: feedback van inwoners is niet betrokken bij het opstellen van de nieuwe verordening.

Artikel 2 – Indiening klacht

4. Waarom is ervoor gekozen om ook mondelinge klachten op te nemen, en hoe wordt de afhandeling daarvan geregistreerd?

Antwoord: Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat zowel regels voor de intern klachtbehandeling, dus klachtbehandeling door bestuursorganen zelf, als regels over de externe klachtbehandeling, dat wil zeggen regels over de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen door een externe instantie. Voor Brunssum is de Nationale ombudsman de externe instantie. De artikelen 9:1 tot en met 9:16 gaan over de interne klachtbehandeling. Artikel 9:2 van de Awb bevat de algemene verplichting voor bestuursorganen om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtbehandeling van zowel mondelinge als schriftelijke klachten. Zie ook antwoord op vraag 5.

5. Hoe wordt geborgd dat mondelinge klachten serieus worden opgepakt en niet verloren gaan in de informele afhandeling?

Antwoord: Bij een mondeling of telefonisch ingediende klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van excuses vaak een goede reactie zijn. Als klager echter

uitdrukkelijk om een schriftelijke reactie vraagt, dan zal hieraan tegemoet gekomen worden. En zal de klacht geregistreerd worden in het zaaksysteem.

Artikel 3 – Geen verplichte behandeling

6. Wat is de procedure voor het toetsen van ‘kennelijk onvoldoende belang’ bij een klacht? En wie beslist daarover?

Antwoord: Artikel 3 van de Klachtenverordening komt letterlijk overeen met artikel 9: 8 van de Awb. Van kennelijk onvoldoende belang kan sprake zijn als het bestuursorgaan (reeds) zijn excuses heeft aangeboden of wanneer het gaat om een gedraging waarnaar al naar aanleiding van een andere klacht onderzoek is ingesteld en een oordeel is gegeven. Het bestuursorgaan beslist hierover en zal hier niet al te snel toe mogen overgaan en zal goed moeten motiveren, als hiervan gebruik gemaakt wordt.

7. Waarom is gekozen voor een uitsluitingsperiode van één jaar? Kan dat in sommige gevallen niet te kort zijn?

Antwoord: Deze termijn is overeenkomstig artikel 9:8, lid 1 onder b van de Awb. Reden is dat een onderzoek naar feiten die langere tijd geleden hebben plaatsgevonden lastiger is uit te voeren dan naar meer recente gebeurtenissen. Als een gedraging pas later merkbaar effect heeft, kan afwijking van de éénjaartermijn in de rede liggen, mits de klager dan niet te lang wacht met het indienen van zijn klacht.

Artikel 4 – Klachtencoördinator

8. Welke functie of functiegroep wordt benoemd tot klachtencoördinator? En hoe wordt diens onafhankelijkheid gewaarborgd?

Antwoord: De onafhankelijkheid wordt gewaarborgd doordat de klachtencoördinator geen inhoudelijke bevoegdheden heeft maar enkel ondersteunende bevoegdheden (begeleiden bij het proces). De klachtencoördinator behoort tot functiegroep IV/ juridisch adviseur.

Artikel 5 – Klachtbehandelaar

9. Hoe wordt objectiviteit gewaarborgd als de klachtbehandelaar een directe collega is van de beklaagde?

Antwoord: De taak van klachtbehandelaar is om te proberen de klacht via een minnelijk gesprek, laagdrempelig op te lossen. De klachtbehandelaar treedt daarbij op als gespreksleider. Van de klachtbehandelaar wordt verwacht dat hij onafhankelijk het gesprek zal leiden. Wordt geen minnelijke oplossing gevonden of is klager niet tevreden met de tijdens het gesprek voorgestelde minnelijke oplossing dan wordt de klacht ter advisering voorgelegd aan de externe klachtencommissie die advies uitbrengt aan het bestuursorgaan. Van de klachtbehandelaar wordt verwacht dat hij onafhankelijk het gesprek zal leiden.

10. Is er een overzicht beschikbaar van afdelingen zonder coördinator, waarvoor dus het afdelingshoofd optreedt?

Antwoord: Afdeling Financiën & Control en afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling.

Artikel 6 en 7 – Minnelijke behandeling en klachtencommissie

11. Wordt het verslag van het minnelijke gesprek ook gedeeld met de klager en beklagde, en kunnen zij hierop reageren?

Antwoord: ja, zowel klager als beklagde kunnen op het verslag reageren.

12. Hoe worden leden van de klachtencommissie geworven en getoetst op onafhankelijkheid?

Antwoord: Werving van leden van de klachtencommissie geschiedt via een sollicitatieprocedure waarbij er op zal worden toegezien dat zij op geen enkele wijze een binding hebben of hebben gehad met Brunssum.

13. Is er een protocol voor het signaleren van structurele problemen naar aanleiding van meerdere soortgelijke klachten?

Antwoord: nee er is geen protocol. Er is wel aandacht bij de terugkoppeling van de afhandeling van de klacht naar de afdeling als blijkt dat er meerdere soortgelijke klachten zijn ingediend.

14. Waarom is beroep tegen het niet in behandeling nemen van een klacht uitgesloten? Is er dan nog enige vorm van toetsing mogelijk?

Antwoord: Alle beslissingen op klachten kunnen worden voorgelegd aan de Nationale ombudsman; ook de beslissing om een klacht niet in behandeling te nemen.

15. In hoeverre sluit deze verordening aan op de actuele richtlijnen van de Nationale ombudsman of VNG?

Antwoord: Deze verordening sluit aan bij de richtlijnen van de Nationale ombudsman en is in overeenstemming met hoofdstuk 9 van de Awb.

16. Op welke manier worden inwoners geïnformeerd over deze nieuwe klachtenregeling?

Antwoord: de verordening wordt op de gebruikelijke wijze bekengemaakt op overheid.nl.

17. Is het digitale klachtenformulier gebruiksvriendelijk en laagdrempelig, bijvoorbeeld voor mensen met beperkte digitale vaardigheden?

Antwoord: Er zijn tot heden geen signalen dat dat niet zo is. Het digitale klachtenformulier is verder niet verplicht. Een klacht kan ook altijd via een gewone brief ingediend worden, of mondeling.

18. Worden klachten en hun afhandeling geanonimiseerd gedeeld met de raad of gepubliceerd voor transparantie?

Antwoord: nee, wel wordt de raad bij de jaarstukken geïnformeerd over het aantal klachten.

19. Wordt er op basis van de geregistreerde klachten ook beleid aangepast of bijgestuurd? Zo ja, hoe vaak en door wie?

Antwoord: nee, klachten gaan over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen. Klachten kunnen niet worden ingediend tegen bepaald beleid.

20. Welke concrete verbetermaatregelen zijn er genomen naar aanleiding van klachten die in de afgelopen jaren zijn ingediend?

Antwoord: Concrete verbetermaatregelen zijn moeilijk te nemen omdat klachten gaan over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.