gemeente Krimpenerwaard

MEMO

MEMO AAN	Gemeenteraad
MEMO VAN	Marieke Schep, Aron Boere
TEAM	Strategie & Ontwikkeling
CC	
DATUM	29 september 2022
ONDERWERP	Beantwoording technische vragen beeldvormende commissiebijeenkomst SBBV klachten 6 september 2022 & aanvulling Wijzigingsdocument Protocol Klachtbehandeling

---

Beantwoording technische vragen

Tijdens de beeldvormende commissiebijeenkomst SSBV met als onderwerp ‘Vernieuwd klachtenprotocol en -proces’ zijn twee technische vragen van de heer Kovačić (Pvda-Groenlinks) onbeantwoord gebleven. Middels dit memo worden de vragen schriftelijk beantwoord.

Vraag 1: In het nieuwe protocol staat een termijn van 10 dagen voor de klager om een incomplete klacht aan te vullen. Is deze termijn wettelijk bepaald of hebben wij deze termijn zelf bedacht?

Antwoord: Een klacht moet volgens de Awb artikel 9:4 in ieder geval het volgende bevatten: de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. Als de klacht incompleet is, krijgt de klager 10 dagen deze informatie aan te vullen. Deze termijn is niet wettelijk bepaald en is ongewijzigd gebleven ten opzichte van het huidige protocol.

Vraag 2: In het protocol staat de burgemeester als klachtbehandelaar aangewezen bij een klacht tegen het college. Als de burgemeester onderdeel is van de klacht tegen het college, is de burgemeester dan klachtbehandelaar? Is er een alternatief?

Antwoord: De burgemeester is als portefeuillehouder integriteit de klachtbehandelaar bij een klacht tegen het college als geheel. Als de burgemeester individueel beklaagd wordt, is de locoburgemeester de klachtbehandelaar. In andere gemeenten wordt deze werkwijze ook vaak aangehouden. In de praktijk zijn tot op heden geen problemen ontstaan met deze werkwijze. We zien geen alternatief in het toevoegen van anderen (externen) in de procedure, omdat de interne procedure daarmee (deels) extern wordt. Voor de externe procedure hebben we ons aangesloten bij de Nationale ombudsman. Als na onze interne klachtenprocedure de klager niet tevreden is met het resultaat, kan de klager de externe klachtenprocedure volgen bij de Nationale ombudsman.

Vraag 3: Waardoor zullen de termijnen (6 + 4 weken) nu wel gehaald worden (ten opzichte van het vorige protocol)?

Antwoord: Om de termijnen nu beter te halen zijn een aantal acties genomen. De termijn voor een klachtbehandelaar om een klager terug te bellen, is in het proces ingekort naar 2 dagen. Dit sluit aan op de servicenorm van de organisatie. Ook starten we met een pilot gespreksleiders. De gespreksleider faciliteert tijdens het formele horen een goed gesprek tussen klager, klachtbehandelaar en eventueel de beklaagde over de klacht. We verwachten dat een goed gesprek met de klager bijdraagt aan de termijn van afhandeling. Daarnaast denken we na over hoe we om kunnen gaan met klagers die de klacht voor een lange termijn willen opschorten.

Vraag 4: Welke (aanvullende) instrumenten (ten opzichte van het vorige protocol) heeft de klachtencoördinator nu om de klachtenbehandelaars te houden aan de termijnen?

Antwoord: De klachtencoördinator heeft de mogelijkheid om op te schalen om de klachtenbehandelaar aan de termijnen te houden. De klachtencoördinator heeft geen aanvullende instrumenten ten opzichte van het vorige protocol om de klachtbehandelaar aan de termijnen te houden. Wel is in de organisatie meer aandacht voor klachtafhandeling. De teammanagers hebben in het voorjaar een training over klachten gevolgd. Daarnaast

wordt er in Q4 2022 een training gegeven met betrekking tot het zaaksysteem. Ook worden in Q4 2022 trainingen gegeven aan de klachtbehandelaren en gespreksleiders om het goede gesprek met de klager en beklaagde te voeren.

Aanvulling wijzigingentabel klachtenprotocol
In het Wijzigingendocument Protocol Klachtbehandeling staat opgenomen dat wordt onderzocht of de publieksfolder klachten opnieuw wordt uitgeven. Ondertussen is besloten om de publieksfolder niet opnieuw uit te brengen. Om inwoners die minder digitaal vaardig zijn toch te ondersteunen bij het indienen van een klacht, kan een geprinte versie van de klachtenpagina van onze website worden opgehaald bij het Klantcontactcentrum in Stolwijk.