

Aanvullende schriftelijke vragen VVD-fractie – Klachtenverordening gemeente Brunssum 2025

Ad 2 – Betrekken medewerkers bij opstellen verordening

1. Waarom zijn medewerkers (waaronder potentiële klachtbehandelaars) niet betrokken bij het opstellen van de nieuwe klachtenverordening? Acht het college dit alsnog wenselijk in het kader van draagvlak en werkbaarheid?

Antwoord: De concept verordening is besproken met het Directie- en Managementteam en ter instemming voorgelegd aan de Ondernemingsraad; de Ondernemingsraad is akkoord met de nieuwe verordening.

Ad 4 – Mondelinge klacht en juridische verwijzing naar Awb

2. De beantwoording verwijst naar hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Kan het college in eigen bewoording toelichten wat dit in de praktijk betekent voor burgers en ambtenaren, in plaats van uitsluitend te verwijzen naar wetsteksten?

Antwoord: De wet bevat minimumeisen waaraan klachtbehandeling moet voldoen. Voor de interne procedure betekent dit dat uit de wet volgt dat burgers ook de mogelijkheid moeten hebben om mondeling een klacht in te dienen. Volgens de nieuwe verordening betekent dit concreet dat de beklaagde ambtenaar in eerste instantie probeert de klacht op informele wijze af te handelen. Mocht dat niet lukken dan wordt klager gewezen op de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen waarna de stappen zoals vermeld in de nieuwe verordening worden gevolgd.

Ad 5 – Informele klachtregistratie

3. Hoe wordt geborgd dat mondelinge klachten niet alleen informeel worden afgehandeld, maar ook worden geregistreerd wanneer ze op structurele issues wijzen? Wie maakt deze afweging?

Antwoord: Mondelinge klachten worden zo mogelijk op informele wijze afgedaan. Dat is het uitgangspunt in de nieuwe verordening. De klacht wordt aangehoord en er wordt gezorgd voor een zorgvuldige afhandeling. Is de klager niet tevreden, dan wordt de klager erop gewezen dat hij alsnog een schriftelijke klacht kan indienen. Mondelinge klachten, waarbij de klager direct tevreden wordt gesteld, hoeven daarmee niet op schrift te worden gesteld en worden dus ook niet geregistreerd. Als er sprake is van structurele issues, vindt altijd – via de klachtencoördinator - een terugkoppeling plaats aan de vakafdeling.

Ad 9 – Hiërarchische verhouding klachtbehandelaar/beklaagde

4. De beantwoording gaat niet in op situaties waarbij de klachtbehandelaar hiërarchisch ondergeschikt is aan de beklaagde. Waarom is hier geen waarborg voor

onafhankelijkheid ingebouwd? Acht het college het wenselijk om als uitgangspunt te hanteren dat de klachtbehandelaar altijd minimaal één hiërarchische lijn boven de beklagde staat?

Antwoord: Verwezen wordt naar het schema in artikel 5 van de verordening. Daaruit blijkt dat de klachtbehandelaar nooit ondergeschikt is aan de beklagde en **dat** de klachtbehandelaar dus altijd minimaal één hiërarchische lijn boven de beklagde staat.

4a. Het antwoord op vraag 9 beschrijft een procedure waarbij de klachtbehandelaar optreedt als onafhankelijke gespreksleider, waarna eventueel de klacht aan de klachtencommissie wordt voorgelegd. Kan het college aangeven waarom deze rol en het belang van onafhankelijkheid van de klachtbehandelaar niet expliciet is opgenomen in de verordening zelf?

Antwoord: De rol van de klachtbehandelaar staat beschreven in artikel 5 van de verordening. Het college gaat uit van de professionaliteit van de klachtbehandelaar en wijst op de mogelijkheid dat klager de klacht altijd kan voorleggen aan de externe klachtencommissie en zo nodig aan de Nationale ombudsman.

Ad 13 – Structurele signalen uit klachten

5. Waarom is er geen protocol of interne afspraak om bij herhaalde soortgelijke klachten een signaal naar het management te sturen? Acht het college het wenselijk om alsnog zo'n mechanisme in te voeren?

Antwoord: Het college acht het niet nodig een dergelijk mechanisme in te voeren omdat intern de werkwijze is, dat - indien sprake is van meerdere soortgelijke klachten - altijd via de klachtencoördinator terugkoppeling daarvan plaatsvindt aan de betreffende vakafdeling of zo nodig naar het managementteam.

Ad 18 – Jaarverslag klachtenafhandeling

6. Waarom wordt er geen (geanonimiseerd) jaarverslag over aard, aantal en afhandeling van klachten gedeeld met de gemeenteraad? Acht het college transparantie en lerend vermogen op dit punt niet van belang?

Antwoord: Het jaarlijks verslag zal jaarlijks ook ter informatie aan de gemeenteraad gestuurd worden.

Ad 19 & 20 – Leren van klachten

7. Het college geeft aan dat klachten geen aanleiding zijn voor beleidsaanpassing. Waarom wordt er geen systematische analyse gemaakt van terugkerende klachten met het oog op organisatieverbetering? Acht het college dit geen gemiste kans?

Antwoord: Nee, omdat klachten zien op gedragingen van medewerkers en niet kunnen zien op de inhoud van gemeentelijk beleid.

Nieuwe of aanvullende vragen

8. Waarom is in het raadsvoorstel niet inzichtelijk gemaakt welke inhoudelijke en procedurele wijzigingen zijn doorgevoerd ten opzichte van de Klachtenverordening uit 2005? Acht het college het niet wenselijk om dit transparant toe te lichten aan de raad?

Antwoord: Dit is niet gebeurd omdat de verordening anders van opzet is.

- 8a. In de considerans van de verordening ontbreekt de datum van het raadsvoorstel en de datum van instemming van de ondernemingsraad. Kan het college toelichten waarom deze data ontbreken en wanneer deze alsnog worden ingevuld?

Antwoord: Op het moment van het opstellen van het raadsvoorstel waren die data nog niet bekend. Inmiddels zijn die data wel bekend en zullen die zo spoedig mogelijk worden ingevuld.

- 8b. Hoe wordt geborgd dat de beslistermijn van 10 weken (artikel 8 lid 6) ook daadwerkelijk wordt gehaald, zeker gezien de genoemde reden voor herziening (vertraging bij meerdere klachten tegelijk)?

Antwoord: Hier wordt door de klachtencoördinator op toegezien en mocht de beslistermijn van 10 weken niet gehaald worden dan zal tijdig een verdagingsbesluit genomen worden.

- 8c. Vindt het college het wenselijk dat er geen bezwaar of beroep mogelijk is tegen het niet in behandeling nemen van een klacht (artikel 3 lid 4)? Wordt hiermee niet het recht op rechtsbescherming beperkt?

Antwoord: Nationale wetgeving laat het niet toe om hier bezwaar of beroep tegen in te dienen tegen. Wel kan klager zich wenden tot de Nationale ombudsman. Op die mogelijkheid wordt klager ook steeds gewezen.

- 8d. Worden klachtbehandelaars getraind of begeleid in het voeren van minnelijke gesprekken en het omgaan met spanningsvelden zoals hiërarchie of loyaliteit?

Antwoord: Het college zal nagaan of dit nodig of wenselijk is. Mocht dat noodzakelijk blijken, dan zal hierin worden geïnvesteerd.

- 8e. Wordt de klachtenregeling actief onder de aandacht gebracht bij inwoners en medewerkers, en is deze op een toegankelijke manier vindbaar via de gemeentelijke website?

Antwoord: Het gaat om een actualisatie die vooral intern gevolgen heeft; voor burgers die een klacht indienen zijn de wijzigingen beperkt. Op de website is al sinds jaar en dag informatie te vinden over de klachtenregeling.

8f. Achten het college het wenselijk om een publieksvriendelijke samenvatting van de klachtenregeling te maken, bijvoorbeeld in begrijpelijke taal of via een infographic?

Antwoord: Het college acht dit niet per se nodig (Zie ook antwoord op vraag 8 e).

8g. Kan het college toelichten hoe de afstemming met de Verordening werkgeverschap raadsgriffie precies tot stand is gekomen? Is daar juridisch advies aan voorafgegaan?

Antwoord: Het college heeft geconstateerd dat de huidige Klachtenverordening en de Verordening werkgeverschap raadsgriffie niet goed op elkaar waren afgestemd. Juridisch advies was daarvoor niet nodig.

9. Wie houdt toezicht op de correcte uitvoering van deze verordening binnen de organisatie (bijvoorbeeld op tijdige behandeling, verslaglegging, onafhankelijkheid)? En hoe wordt daarover gerapporteerd?

Antwoord: Het college is verantwoordelijk met ambtelijke ondersteuning van de klachtencoördinator. Het college gaat uit van de professionaliteit van de betrokken medewerkers en van correcte uitvoering van de verordening.

10. Is het college bereid om periodiek (bijvoorbeeld eens per 3 jaar) een evaluatie uit te voeren van de werking van de klachtenverordening? Zo ja, op welke manier en met welke betrokkenheid van raad of inwoners?

Antwoord: Het college zal zich hierover beraden.

11. Nu klachten over de griffie vallen onder de werkgeverscommissie namens de raad: hoe wordt de raad geïnformeerd over de afhandeling zonder in strijd te komen met vertrouwelijkheid en/of rolzuiverheid?

Antwoord: Artikel 5, lid 3 van de Verordening werkgeverscommissie raadsgriffie bepaalt dat indien een lid van de raad stukken wil inzien hij daartoe een verzoek kan indienen bij de voorzitter van de werkgeverscommissie.

12. Hoe verhoudt deze klachtenregeling zich tot andere regelingen zoals integriteitsmeldingen, vertrouwenspersoon of interne meldprocedures? Wordt hier intern over gecommuniceerd om verwarring te voorkomen?

Antwoord: De klachtenverordening ziet op klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens klager of een ander heeft gedragen. De in de vraag genoemde regelingen zien op andere specifieke gedragingen.