

Beantwoording vragen vanuit fracties

Fractie en agendapunt	CDA punt 8 Dienstverleningsvisie
-----------------------	-------------------------------------

INBRENG FRACTIE CDA

1. Wat betekent de verschuiving van traditioneel naar innovatief en modern in de praktijk?
2. Wordt er nu systematisch bijgehouden welke klachten er binnen komen?
3. Wat betekent het in de praktijk dat we zijn aangesloten bij de landelijke ombudsman?

Reactie college

1. Op dit moment typeert onze organisatie zich als maximaal dienstverlenend en traditioneel. Dit betekent dat we nuchter, degelijk, betrouwbaar zijn en de inwoner goed willen bedienen. Een valkuil kan zijn dat de organisatie minder in staat is om in te spelen op veranderingen en dynamiek. Juist die dynamiek is aan de orde van de dag, denk aan de energiecrisis, digitalisering, privacybescherming etc. Om toegerust te zijn en blijvend in te kunnen spelen op de dynamiek die gemeenten omringt, willen we bewegen naar flexibel en innovatief. We behouden de kracht van onze kleinschaligheid, maar hebben oog voor de veranderende maatschappij en de eisen die dat stelt aan onze dienstverlening. In de praktijk betekent dit dus dat de gemeente meer openstaat voor verandering en vernieuwing. Dit kan zich uiten in het toepassen van nieuwe technologieën, meer ruimte geven aan de inbreng van burgers en bedrijven in beleidsontwikkeling en besluitvorming. Blijvende aandacht voor duurzaamheid en meer datagestuurde werken.
2. De klachten zoals beschreven in de klachtenverordening 2022 worden geregistreerd en bijgehouden door de klachtenambtenaar. Er is dus een overzicht van de binnengekomen klachten per jaar. Het gaat hier om klachten zoals in de verordening beschreven: *een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, diens voorzitter of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan (ambtenaar), in de uitoefening van zijn/haar functie in een bepaalde aangelegenheid zich, jegens een natuurlijk persoon of een rechtspersoon heeft gedragen.*
3. Als een gemeente is aangesloten bij de landelijke ombudsman betekent dit dat de inwoners van die gemeente een klacht kunnen indienen bij de ombudsman als zij vinden dat de gemeente hen niet goed heeft behandeld. Dit kan bijvoorbeeld gaan om klachten over de dienstverlening, besluitvorming of communicatie van de gemeente. In de praktijk betekent aansluiting bij de landelijke ombudsman dat de gemeente zich committeert aan de principes van behoorlijkheid, zoals zorgvuldigheid, rechtmatigheid en transparantie. Dit betekent dat de gemeente haar dienstverlening zo inricht dat deze voldoet aan deze principes en dat zij bereid is om klachten serieus te nemen en te behandelen. Als een inwoner een klacht indient bij de landelijke ombudsman, zal deze de klacht onderzoeken en een oordeel geven over de handelwijze van de gemeente. Als blijkt dat de gemeente inderdaad in strijd heeft gehandeld met de principes van behoorlijkheid, kan de ombudsman aanbevelingen doen aan de gemeente om de klacht op te lossen en herhaling in de toekomst te voorkomen. In de praktijk kan aansluiting bij de landelijke ombudsman leiden tot meer transparantie, verbetering van de dienstverlening en een betere verhouding tussen gemeente en inwoners. Het kan ook bijdragen aan het vertrouwen van inwoners in het functioneren van de lokale overheid en bijdragen aan het oplossen van geschillen tussen inwoners en gemeente. Een klager heeft tot één jaar na verzending van de (klachtafhandeling) brief de tijd om naar de Nationale Ombudsman te gaan met zijn klacht. Daarnaast geeft de Nationale Ombudsman jaarlijks een overzicht van de bij hun binnengekomen klachten en worden wij als gemeente ook geïnformeerd over o.a. de onderzoeken die zij hebben gedaan of over actuele zaken. De Nationale Ombudsman kan dus ook als informatiebron gezien worden. Wij kunnen de Nationale Ombudsman ook benaderen voor vragen.