

Beantwoording vragen raadslid Snackers (BBB Lijst Palmen)

KLACHTENVERORDENING

Verordening

1. Op welke objectieve criteria baseert het bestuursorgaan de beslissing om een klacht niet in behandeling te nemen wegens “kennelijk onvoldoende belang” (artikel 3 lid 2)?

Antwoord: Artikel 3 van de Klachtenverordening is letterlijk overgenomen uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht dat ziet op klachtbehandeling (artikel 9:8 Awb). Artikel 3, lid 2 Klachtenverordening komt ook overeen met artikel 9:23, onder c van de Algemene wet bestuursrecht, dat ziet op het extern klachtrecht (bij de Nationale ombudsman).

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 zal hier niet al te snel toe mogen overgaan en zal goed moeten motiveren, als hiervan gebruik gemaakt wordt. De Nationale ombudsman kan toezien op een juist gebruik hiervan.

2. Hoe wordt gewaarborgd dat de klachtencommissie onafhankelijk blijft, gezien het feit dat het college de leden kan benoemen, schorsen en ontslaan (artikel 7 lid 1)?

Antwoord: Bij de werving van voorzitter en leden van de Klachtencommissie zal er op worden toegezien dat zij op geen enkele wijze een binding hebben of hebben gehad met Brunssum.

3. Waarom kan de klachtencommissie afzien van het horen van de klager (artikel 8 lid 2), terwijl dit in strijd kan zijn met het beginsel van hoor en wederhoor?

Antwoord: Artikel 8, lid 2 van de Klachtenverordening is letterlijk overgenomen uit de Algemene wet bestuursrecht, namelijk artikel 9:10, lid 2 Awb. Het horen is en blijft uitgangspunt. Slechts als er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is dat uit het klaagschrift blijkt dat de klacht ongegrond is, mag afgezien worden van het horen van klager.

4. Welke rol en bevoegdheden heeft de klachtencoördinator precies, en hoe wordt voorkomen dat deze functionaris een dubbele rol vervult (registratie én inhoudelijke bemoeienis)?

Antwoord: De klachtencoördinator begeleidt het proces maar heeft geen inhoudelijke bevoegdheden.

5. Waarom worden de jaarlijkse klachtenrapportages niet openbaar beschikbaar gesteld (artikel 10)?

Antwoord: De rapportages worden in verband met de privacy niet openbaar gemaakt.

Voorstel

1. Waarom heeft deze actualisatie, terwijl er geen urgente problemen lijken te zijn met de huidige klachtenverordening? Zijn er signalen dat de huidige klachtenverordening uit 2005 niet goed functioneert?

Antwoord: De oude Klachtenverordening en de Verordening werkgeverschap raadsgriffie waren niet goed op elkaar afgestemd. De nieuwe Klachtenverordening maakt hier een einde aan en wordt de bevoegdheid om te beslissen op klachten tegen de griffier en griffiemedewerkers neergelegd bij de werkgeverscommissie namens de raad. Dit is in overeenstemming met de uitgangspunten in de Verordening werkgeverschap raadsgriffie.

2. Een wijziging is dat het minnelijk gesprek voortaan door de direct leidinggevende wordt gevoerd in plaats van de gemeentesecretaris. Hoe draagt deze wijziging bij aan een betere klachtenafhandeling?
Antwoord: De verwachting is dat hierdoor het minnelijk gesprek sneller ingepland kan worden en de klacht dus sneller afgehandeld kan worden. Dit is wenselijk voor zowel klager als beklagde.

3. Het voorstel stelt dat de nieuwe regeling leidt tot snellere klachtbehandeling. Op welke manier wordt de procedure daadwerkelijk versneld?
Antwoord: Zie antwoord op vraag 2.

4. Waarom worden klachtenregistraties en uitkomsten niet openbaar beschikbaar gesteld via een jaarlijkse klachtenrapportage ?
Antwoord: Er wordt jaarlijks verslag uitgebracht aan de burgemeester en het DT/MT. In de jaarstukken wordt jaarlijks gerapporteerd over het aantal ingediende klachten.

5. Is er voorafgaand aan deze actualisatie een evaluatie uitgevoerd om te achterhalen hoe burgers de huidige klachtenprocedure ervaren? Zo nee, waarom niet?
Antwoord: Nee, actualisatie komt voort uit de gebleken lange doorlooptijden van klachten en vanwege het feit dat de oude Klachtenverordening en de Verordening werkgeverschap raadsgriffie niet goed op elkaar waren afgestemd.