

Indiener: Gemeenten Belangen Berkelland Diana van Bijsterveld

Datum indiening vraag: 2 mei 2023

Datum verzending antwoord: 11 mei 2023

Onderwerp: contactgegevens klachtencoördinator en vertrouwenspersonen

Op de website van de gemeente Berkelland kunnen inwoners aangeven als ze het ergens niet mee eens zijn. Zo worden inwoners, bedrijven en instanties, bij klachten over handelen van de gemeente verwezen naar de klachtencoördinator, zonder naam, maar via een centraal telefoonnummer van het gemeentehuis.

Onze vraag is of de naam van de klachtencoördinator op de website vermeld kan worden en wellicht rechtstreeks gebeld of gemaild kan worden. Ons inziens zorgt dat voor meer toegankelijkheid van klachtbespreking of melding bij de klachtencoördinator of een vertrouwenspersoon van onze gemeente.

Deze vraag is ook van toepassing op het uitvoeringsprotocol integriteit. In dit protocol wordt verwezen naar een vertrouwenspersoon, zonder naam, zonder telefoonnummer.

Vraag:

In algemene zin is daarom de vraag: Kunnen de namen van functionarissen als klachtencoördinator en vertrouwenspersoon worden opgenomen in beleidsstukken of op de website, daar waar er naar wordt verwezen. En hoe kunnen inwoners deze functionaris rechtstreeks bereiken?

Als dit niet kan vernemen wij graag waarom dit niet kan.

Als dit wel kan, vernemen wij graag per wanneer deze aanpassing wordt doorgevoerd en hoe belanghebbende hierover worden geïnformeerd.

Antwoord (in te vullen door college):

Wij begrijpen de opmerking over de toegankelijkheid van de klachtenprocedure. Daarom vermelden wij de naam van de klachtencoördinator, vóór 1 augustus 2023, op de gemeentelijke website. Wij vermelden zijn naam echter niet in beleidsstukken. Want als de huidige klachtencoördinator van functie verandert of de gemeente verlaat, dan zullen wij daar alle beleidsstukken op moeten aanpassen. Dat vinden wij niet wenselijk. In de toekomst verwijzen wij in beleidsstukken naar de informatie op de website.

Wij kunnen ons vinden in het voorstel om het rechtstreekse mailadres van de klachtencoördinator op de website te vermelden. Het mailadres wordt vóór 1 augustus 2023 vermeld op de website. Daarbij geven wij aan dat het rechtstreekse mailadres vooral is bedoeld om vragen te stellen aan de klachtencoördinator, of om iets met de klachtencoördinator te bespreken. Mensen die uiteindelijk een officiële klacht willen indienen kunnen gebruik maken van het e-formulier op de website:

<https://www.gemeenteberkelland.nl/direct-regelen/overlast-klachten-en-bezwaar/het-ergens-niet-mee-eens-zijn/klacht-over-het-handelen-van-de-gemeente/>. Het indienen van een klacht op deze manier heeft onze voorkeur. Want hierdoor wordt een klacht gelijk ingeboekt in ons digitale zaaksysteem en komt de klacht terecht in de werkvoorraad van de klachtencoördinator.

Het rechtstreekse telefoonnummer van de klachtencoördinator wordt niet vermeld op de website. De klachtencoördinator is namelijk regelmatig niet bereikbaar vanwege allerlei afspraken en werkzaamheden. Daarom laten wij de telefonische contacten via het centrale telefoonnummer lopen. Mensen die bellen naar dit nummer worden vanuit het Klant Contact Centrum (KCC) doorverbonden naar de klachtencoördinator. Is de klachtencoördinator niet beschikbaar op dat moment, dan laat het KCC een terugbelverzoek voor hem achter.

Het bovenstaande geldt niet de in- en externe vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersonen werken alleen voor mensen binnen de gemeentelijke organisatie (die ongewenst gedrag ervaren) en niet voor inwoners en anderen. Er is dan ook geen aanleiding om hun namen en contactgegevens op de website of in beleidsstukken te vermelden. De namen en contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn bekend binnen de gemeentelijke organisatie. Hun rechtstreekse contactgegevens staan vermeld op het intranet. Inwoners en anderen, die grensoverschrijdend gedrag ervaren van bestuurders en ambtenaren, kunnen gebruik maken van de klachtenprocedure.

In het uitvoeringsprotocol wordt inderdaad verwezen naar de vertrouwenspersoon. Daarmee worden echter de griffier (voor raadsleden) en de gemeentesecretaris (voor wethouders) bedoeld. Bovendien gaat het dan om integriteitsschendingen. Het gaat hier dus niet om de interne vertrouwenspersonen voor ongewenst gedrag.

Als iemand belt met de gemeente Berkelland krijgt hij of zij de telefoniste aan de lijn. Zij stelt de vraag: “mag ik vragen waar het over gaat?” Of “waar kan ik zeggen dat u voor belt?” Niet iedereen stelt deze vraag op prijs hebben wij vernomen. Het is vooral niet duidelijk waarom een beller aan de telefoniste moet vertellen waarom zij een ambtenaar of wethouder wil spreken. Kunt u uitleggen waarom dit is?

Als een inwoner de klachtencoördinator wil spreken gebeurt hetzelfde: “mag ik vragen waar het over gaat?” De vraag is of een inwoner op dat moment deze vraag moet beantwoorden of is bij nader inzien deze vraag niet de juiste vraag? Wil de gemeente, of wil de klachtencoördinator, of wil de inwoner de inhoud van zijn klacht vertellen aan een telefoniste? Doorgaans gaat het om een vertrouwelijke kwestie.

Is het gepast om te vragen “Mag ik vragen waar het over gaat?” (Of iets van die strekking) als een beller doorverbonden wil worden met een klachtencoördinator of vertrouwenspersoon? Of zou die vraag op dat moment achterwegen gelaten moeten worden, zodat vertrouwelijke informatie op de juiste plek wordt gedeeld?

Vraag:

Wilt u de bovenstaand beschreven werkwijze toetsen en zich met elkaar beraden of de telefoniste deze vraag (mag ik vragen waar het over gaat?) moet stellen als een beller naar een klachtencoördinator of een vertrouwenspersoon vraagt?

Antwoord:

Deze verduidelijkingsvraag wordt standaard gesteld, zodat de beller kan worden doorverbonden met de juiste ambtenaar. In het geval van klachten wordt deze vraag gesteld, zodat het KCC kan beoordelen of de beller wel aan het juiste adres is bij de klachtencoördinator. Want het komt ook voor dat mensen bellen die zeggen een klacht te hebben, terwijl het gaat over een losliggende stoeptegel. Dat noemen wij intern geen klacht maar een 'melding openbare ruimte'. Door de verduidelijkingsvraag te stellen voorkomt het KCC dat de beller wordt doorverbonden naar de verkeerde persoon. Hierdoor wordt ook voorkomen dat het telefoontje gaat zwerven door de organisatie en dat de beller het gevoel krijgt van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Vanuit de dienstverlening en klantvriendelijkheid gezien vinden wij het dan ook juist wenselijk dat het KCC deze vraag stelt.

Overigens is het niet onze ervaring dat mensen die een klacht hebben het vervelend vinden dat de verduidelijkingsvraag wordt gesteld door het KCC. Het komt af en toe voor dat een beller met een klacht geen antwoord wil geven op de verduidelijkingsvraag. Dat wordt dan ook gerespecteerd door het KCC. Vervolgens wordt de beller alsnog doorverbonden met de klachtencoördinator. Dit komt echter zo weinig voor, dat wij hierin geen aanleiding zien om onze werkwijze te veranderen.

Voor wat betreft de vertrouwenspersonen ongewenst gedrag; mensen van buiten de organisatie kunnen deze medewerkers niet benaderen over grensoverschrijdend gedrag van bestuurders en ambtenaren. Dat loopt via de klachtenprocedure.