

Nr.: ZK15008307 / 15-0033210

RAADSVOORSTEL

Raadsvergadering : 15 december 2015

Onderwerp : Protocol Klachtenbehandeling

Datum : 13 oktober 2015

Voorgesteld besluit

De gemeenteraad stelt het Protocol Klachtbehandeling vast voor zover het betrekking heeft op klachten die zijn gericht tegen gedragingen van de leden van de griffie, de gemeenteraad, raadscommissies en de Rekenkamercommissie.

Aanleiding en probleemstelling

De gemeenteraad van Krimpenerwaard heeft nog niet beschreven hoe zij klachten, die zijn gericht tegen medewerkers van de griffie, leden van de gemeenteraad, raadscommissie of de Rekenkamercommissie, zal behandelen.

Beoogd resultaat

Een protocol klachtbehandeling geeft duidelijkheid hoe ontvangen klachten zullen worden behandeld.

Eerdere besluitvorming raad

Niet van toepassing.

Tekst voorstel

Wanneer inwoners niet tevreden zijn over de wijze waarop zij in een concreet geval zijn behandeld door een ambtenaar of een bestuursorgaan, dan kunnen zij een klacht indienen. Het klachtenprotocol beschrijft hoe de interne behandeling van een klacht verloopt en wat het vervolg kan zijn wanneer de klager, na behandeling door de gemeente, niet tevreden is met de reactie op de klacht. De klager kan in tweede instantie wenden tot de Nationale ombudsman.

Het klachtenprotocol onderscheidt twee gemeentelijke rollen:

- De klachtencoördinator
- De klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator

Voor de interne behandeling is een klachtencoördinator aangewezen. Deze coördinator houdt het overzicht op de ontvangen klachten, geleidt deze door naar de inhoudelijke behandelaar en bewaakt de afhandelingstermijnen. Eenmaal per jaar rapporteert de klachtencoördinator over het aantal en de aard van de klachten aan het college. De klachtencoördinator is ook de contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

De klachtenbehandelaar

Wie een klacht inhoudelijk behandelt, dus optreedt als klachtenbehandelaar, hangt af van de persoon of het bestuursorgaan waartoe de klacht zich richt.

In het protocol is voor de verschillende functionarissen en bestuursorganen in een overzichtje aangeven wie optreedt als klachtenbehandelaar.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een medewerker van de griffie dan zal de griffier de klacht behandelen.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gemeenteraadslid of een raadscommissielid, dan zal de voorzitter van de raad de klacht behandelen waarbij het presidium wordt betrokken.

Voor de voorzitter van de gemeenteraad is diens plaatsvervanger de klachtenbehandelaar, waarbij eveneens het presidium wordt gehoord. Wanneer het vermoeden bestaat dat de burgemeester is betrokken bij een

integriteitschending, dan wordt dit overeenkomstig de Gedragscode voor politieke ambtsdragers gemeente Krimpenerwaard 2015, gemeld aan het presidium en de Commissaris van de Koning. Ook voor de griffier en de rekenkamercommissie is een klachtenbehandelaar aangewezen.

Informele afdoening

Gemeente Krimpenerwaard handelt een klacht bij voorkeur informeel en praktisch af. Tegelijkertijd worden de rechten van de klager gerespecteerd. Bij ontvangst van een klacht wordt zo mogelijk binnen een week contact opgenomen met klager om te bezien of de klacht op informele wijze kan worden afgedaan. Vaak is het voldoende dat de klager zich gehoord voelt en de oorspronkelijke of achterliggende vraag goed wordt opgepakt. Wanneer dat het geval is, en de klager is tevreden met deze afhandeling, dan hoeft de klacht niet verder formeel (door de aangewezen klachtenbehandelaar) te worden behandeld. Als de klager wel liever de formele behandeling wenst, dan wordt het klachtenprotocol verder gevolgd.

Beoordeling van de klacht

Om inhoudelijk te kunnen beoordelen of in een concreet geval sprake is van een onbehoorlijke gedraging, dan is het goed daar criteria voor aan te houden en deze ook bekend te maken. Gemeente Krimpenerwaard hanteert daarvoor tot nader order dezelfde criteria die de Nationale ombudsman aanhoudt. Wanneer de gemeente Krimpenerwaard zelf servicenormen ontwikkelt en vaststelt, zullen deze normen ook als toetsingskader dienen voor ontvangen klachten.

Jaarlijks wordt een rapportage opgesteld van de ingekomen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Deze rapportage wordt ter kennisname aan de gemeenteraad aangeboden.

Alternatieven

Het is niet verplicht een klachtenprotocol vast te stellen. Zolang de gemeenteraad dit niet heeft gedaan is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht leidend.

Extern overleg

Niet van toepassing.

Financiële en juridische consequenties

Niet van toepassing.

Participatie en communicatie

Het Protocol klachtbehandeling is te vinden op de gemeentelijke website van waaruit ook direct een klacht kan worden ingediend met behulp van een e-formulier.

Eventuele bijlagen en links naar websites

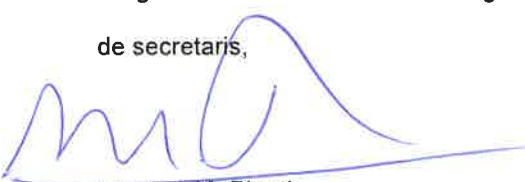
1. Protocol klachtbehandeling
2. Behoorlijkheidsnormen Nationale ombudsman (toetsingskader)

De gemeenteraad wordt voorgesteld het Protocol Klachtbehandeling vast te stellen voor zover het betrekking heeft op klachten die zijn gericht tegen gedragingen van de leden van de griffie, de gemeenteraad en de Rekenkamercommissie.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van gemeente Krimpenerwaard,

de secretaris,

de burgemeester,


mw. mr. M. Plantinga


mr. T.P.J. Bruinsma