

beantwoording schriftelijke vragen

Fractie van PvdA en GroenLinks

Bezoekadres

Huis van de Stad, Burgemeester Jamesplein 1

Postadres

Postbus 1086, 2800 BB Gouda

afdeling

MBL team Ondersteuning op
maat

Contactpersoon

P.S.H. Dijkhuizen

uw kenmerk

-

gouda

10 december 2024

dossiernummer

8885

onderwerp

Beantwoording schriftelijke vragen inzake de afhandeling van klachten
en meldingen bij Wmo-verzoeken

Geachte fractie,

Op 28 november 2024 heeft u schriftelijke vragen gesteld over het onderwerp: Afhandeling van klachten en meldingen bij Wmo-verzoeken. Onderstaand de beantwoording van uw vragen.

Naar aanleiding van de beantwoording van onze schriftelijke vragen van 14 oktober en de beantwoording op 12 november hebben wij nog enkele vervolgvragen¹. In de beantwoording van met name de vragen vijf en zes² zien wij de door de gemeente gevolgde aanpak, die op zich naar onze mening correct en voldoende zou moeten zijn. Toch krijgen wij regelmatig klachten binnen van inwoners die zich niet gehoord dan wel niet correct behandeld voelen. Het gaat dan in sommige gevallen om inwoners die niet voldoende mondig of digitaal vaardig zijn om hun klacht via de bestaande mogelijkheden naar voren te brengen. Daarom zouden wij als aanvulling op de bestaande procedures in iedere communicatie aangaande inzake aanvragen/meldingen voor Wmo-voorzieningen het volgende willen vragen.

- 1. Is het college het met ons eens dat er waarschijnlijk inwoners zijn die ondanks de procedures om klachten in te dienen dit om diverse redenen in de praktijk niet doen?**

Zo ja, is onderzocht welke drempels mensen ervaren om hun klacht in te dienen?

Ja, waarschijnlijk zijn er inwoners die om diverse redenen geen klacht indienen ondanks dat het indienen van een klacht mogelijk is. Het college heeft niet zelf onderzocht welke drempels mensen ervaren om een klacht in te dienen, maar de Goudse klachtenprocedure is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht en op uitkomsten van onderzoeken die hiernaar zijn gedaan, bijvoorbeeld door de Nationale ombudsman.

- 2. Is het college het met ons eens dat voor zover mogelijk, wij ook die inwoners beter moeten faciliteren om hun klacht(en) wel naar voren te brengen?**

Het college is van mening dat inwoners voldoende mogelijkheden hebben om een klacht in te dienen en/of daar ondersteuning bij te vragen. Zo is er iedere woensdag tussen 10 en 11 uur een telefonisch spreekuur van de klachtencoördinator waar inwoners hun klacht kunnen bespreken en zij hulp kunnen krijgen bij het indienen van een klacht. Het college staat altijd open voor suggesties om de procedure

¹ [Bejegening inwoners bij aanvragen/meldingen voor Wmo-voorzieningen Gouda - iBabs Publieksporaal](#)

² [Document Gouda - Beantwoording schriftelijke vragen PvdA en GroenLinks m.b.t. bejegening inwoners bij aanvragen en of meldingen voor Wmo - iBabs Publieksporaal](#)

voor het indienen van klachten, voor zover dat mogelijk is, beter te laten aansluiten bij wensen/behoefte van inwoners.

- 3.a. Iemand die een klacht indient, of voornemens is om een klacht in te dienen over een Wmo-aanvraag of over een medewerker van de gemeente, wordt geacht om hier met de betreffende medewerker over te spreken en er samen uit te komen.**

Ziet het college ook, net als de indieners, dat er sprake is van een afhankelijkheidsrelatie tussen de gemeente en de persoon die een klacht wil indienen?

Dit is geen juiste weergave van de werkelijkheid. Wanneer een inwoner een klacht heeft of een klacht wil indienen over een medewerker van de gemeente, dan wordt de inwoner niet geacht om hier met de betreffende medewerker over te spreken en er samen uit te komen. Op de gemeentelijke website staat beschreven dat de leidinggevende van de medewerker waar de klacht over gaat, de klacht in behandeling neemt en over de klacht in gesprek gaat met de inwoner. De inwoner kan ook in gesprek met de medewerker waar de klacht over gaat, maar alleen als de inwoner dat wenst.

Het college realiseert zich dat er een afhankelijkheidsrelatie kan bestaan tussen inwoner en de medewerker waarover geklaagd wordt. Door de leidinggevende de klacht in behandeling te laten nemen, borgt het college dat de klacht onafhankelijk behandeld wordt en dit dus geen invloed heeft op de beoordeling van eventuele lopende aanvragen. Daarnaast ziet de Centraal Juridische Afdeling toe op een correcte afhandeling van binnengekomen klachten. Als een indiener desondanks vindt dat de klacht niet onafhankelijk beoordeeld is, dan kan de inwoner zich wenden tot de nationale ombudsman.

- 3. b. Indien ja, vindt het college dit wenselijk?**

Zie het antwoord op vraag 3.a.

- 4. Is het college het met ons eens dat als iedere (schriftelijke) communicatie aangaande aanvragen en of meldingen Wmo-voorzieningen beëindigd zou kunnen worden met de vermelding van een lokaal contactpersoon binnen de gemeente, inclusief telefoonnummer waartoe men zich kan wenden als men niet tevreden is over de behandeling, dan wel afhandeling, dit een verbetering en aanvulling zou zijn op de bestaande procedures?**

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen een klacht over het handelen van een medewerker van de gemeente en een bezwaar tegen een besluit van de gemeente op een aanvraag. Als een inwoner het niet eens is met een besluit op een aanvraag (oftewel de regels of het beleid van de gemeente), dan kan een inwoner bezwaar maken. In iedere beschikking (mededeling van een besluit) staat de procedure om bezwaar te maken tegen een besluit, beschreven. Als een inwoner een klacht heeft over het handelen van een medewerker, dan kan de inwoner via de website van de gemeente Gouda een klacht indienen. Is de inwoner het niet eens met de wijze waarop de gemeente de klacht heeft behandeld dan kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman.

Het college acht het niet wenselijk om onderaan elke schriftelijke communicatie een contactpersoon te vermelden waarbij een klacht over het handelen van een medewerker, kan worden ingediend. Ten eerste, omdat er niet 1 lokaal contactpersoon is die klachten in behandeling neemt. Klachten die via de gemeentelijke website worden ingediend, worden door een team van medewerkers geregistreerd en voor behandeling toebedeeld aan de leidinggevende van de medewerker waar de klacht over gaat. Deze werkwijze is eenduidig en zorgt ervoor dat alle klachten op één plek binnenkomen en niet zoek kunnen raken. Ten tweede, om verwarring bij de inwoner te voorkomen tussen een klacht en het maken van een bezwaar. Tot slot, omdat de procedure voor het indienen van een klacht volledig beschreven staat op de gemeentelijke website. Dit betekent dat daar ook beschreven wordt hoe en door wie de klacht in behandeling wordt genomen en wanneer een reactie mag worden verwacht.

- 5. Indien het college het met bovenstaande eens is, is het college dan bereid om op korte termijn een dergelijke aanpak te realiseren?**

Zie het antwoord op vraag 4.

Wij vertrouwen erop u met deze antwoorden voldoende te hebben geïnformeerd.

Burgemeester en wethouders van Gouda,
de secretaris, de burgemeester,

drs R.C. Bakker

mr drs P. Verhoeve

Geschatte ambtelijke capaciteit: 2 uur.