

## Motie

Plaats : Breukelen  
Datum : xx september 2020  
Agendanummer : (te bepalen door griffie)

### Onderwerp : Informatie klachtenbehandeling breder

De raad van de gemeente Stichtse Vecht in vergadering bijeen d.d. xx september 2020

De ChristenUnie-SGP heeft met betrekking tot kwaliteitsmanagement en klachtenbehandeling enige tijd geleden vragen gesteld ([005](#) en [036](#) beide in 2020, zie het RIS). Zie de achtergrondinformatie als bijlage bij deze motie. De beantwoording noopt ons deze motie aan u voor te legen.

#### Constaterende dat

- De huidige (prestatie)informatie aan de raad, met betrekking tot kwaliteit (klachten behandeling in het bijzonder), een beperkt deel dekt van de totale dienstverlening van de gemeente aan de inwoners van de gemeente Stichtse Vecht.
- Dat de kwaliteits(prestatie)informatie zich namelijk beperkt tot dat van (de dienstverlening van) de gemeente en die met betrekking tot derden buiten beeld van de gemeenteraad blijft.
- Het college bevestigt noch ontkent dat de gemeenteraad gaat over de vaststelling van het kwaliteitsniveau van dienstverlening aan de inwoners van Stichtse Vecht, **ook dat van derden**.

#### Overwegend dat

- Dat de raad wel degelijk gaat over het kwaliteitsniveau (in dit geval klachtenbehandeling) van dienstverlening van de gemeente **én derden** aan inwoners.
- En om haar controlerend taak te kunnen uitvoeren moet beschikken over deze (prestatie)informatie met betrekking tot de kwaliteit van alle dienstverlening aan onze inwoners (gemeente **én derden**).

#### Van mening zijnde dat

- Hoofdstuk 9 van het Awb (Algemene wet bestuursrecht) gaat over 'Klachtbehandeling door een bestuursorgaan' maar niets zegt over rapportages aan de gemeenteraad en in ieder geval rapportage over klachtenbehandeling bij derden niet uitsluit.
- Dat inwoners terecht veronderstellen dat ook de kwaliteit van diensten die **door derden** worden geleverd en klachten daarover onder verantwoordelijkheid van de gemeente vallen en dus door de raad worden gecontroleerd.

#### Verzoekt de griffie en het college om

- Een voorstel (inhoudelijke informatie en aanpak) te doen aan de hand waarvan college en gemeenteraad met elkaar in overleg kunnen om te komen tot de bepaling van **inhoud en wijze waarop** (prestatie)informatie met betrekking tot klachten over de dienstverlening aan onze inwoners van zowel de gemeente **als van derden** aan de gemeenteraad wordt verstrekt.

En gaat over tot de orde van de dag.

Naam raadslid

Naam fractie

Handtekening

Ike Roetman

ChristenUnie-SGP

## Achtergrondinformatie

De ChristenUnie-SGP heeft met betrekking tot kwaliteitsmanagement en klachtenbehandeling enige tijd geleden vragen gesteld ([005](#) en [036](#) beide in 2020, zie het RIS)

### Rekenkamercommissie Stichtse Vecht - Rapport Kwaliteitsmanagement

De vragen naar aanleiding van het rapport 'Rekenkamercommissie Stichtse Vecht - Rapport Kwaliteitsmanagement' waren gericht op het verkrijgen van inzicht in de **ondernomen activiteiten** door griffie en college om de adviezen uit dit rapport verder te concretiseren. Deze adviezen zijn:

Aan de raad

1. Neem als raad een structurele rol in binnen het kwaliteitsmanagement van de gemeente.
2. Leg verbinding tussen de signalerende en volks vertegenwoordigende rol van de raad met vastgesteld beleidskader, beoogde resultaten en doelstellingen. Ga hierover in gesprek met het college.

Aan het college

3. Ondersteun de raad bij sturing op kwaliteit door informatievoorziening zoveel mogelijk af te stemmen op de vooraf gestelde kwaliteitsnormen, doelstellingen en beoogde resultaten (met kanttekeningen door het college).
4. Besteed ook aandacht aan het concretiseren en monitoren van 'sociale' doelstellingen die moeilijker te kwantificeren zijn (met kanttekeningen door het college).

De beantwoording door griffier en college laten naar de mening van de ChristenUnie-SGP te wensen over.

### Jaarverslag klachtbehandeling 2019

De vragen naar aanleiding van het 'Jaarverslag klachtbehandeling 2019' vragen gericht op **informatie over klachten bij derden**.

De vragen en antwoorden die het in het bijzonder betreft (**vet** waarop wij uw aandacht vestigen)

Vraag 8

Vindt u met mij dat de gemeenteraad gaat over de vaststelling van het kwaliteitsniveau van dienstverlening aan de inwoners van Stichtse Vecht?

Antwoord 8

Voor zover het klachten betreft is het de raad die in de klachtenverordening, aanvullend op de Awb, de kaders die gelden voor **klachtbehandeling in Stichtse Vecht** bepaalt.

Vraag 9

Vindt u met mij dat de gemeenteraad dus goed en volledig (net als over de gemeentelijke dienstverlening) moet worden geïnformeerd over de klachten en afwikkeling daarvan mbt. alle aan de inwoners geleverde diensten (dus ook die van derden)?

Antwoord 9

Er is per definitie een verantwoordingsplicht van het college aan de raad en de raad kan inlichtingen vragen die het voor de controlerende taak nodig heeft.

Wat klachten betreft, rapporteert de klachtencoördinator het college en de raad over de **afhandeling van klachten door de bestuursorganen van de gemeente**. Uit de regelgeving vloeit voort dat dit alleen over klachten over de bestuursorganen van de gemeente gaat. Klachten over dienstverlening van derden aan inwoners vallen hier buiten.

Vraag 10

Bent u het met mij eens dat informatie over de klachten bij en afwikkeling daarvan door derden (dus) onderdeel zou moeten uitmaken van het 'Jaarverslag klachtenbehandeling 2019'?

Antwoord 10

Nee, want in de verordening staat wat er in het jaarverslag moet staan. Bovendien gaat het jaarverslag over klachten in de zin van de verordening en de Awb: klachten over gedragingen van het bestuursorgaan. **Voor klachten over gedragingen van (medewerkers van) derden is de**

**gemeente niet verantwoordelijk. Door deze klachten onderdeel te laten uitmaken van het jaarverslag, zou voorbij gegaan worden aan de verordening.**

Vraag 11

Bent u het met mij eens dat hoofdstuk 9 van het Awb slechts verplicht tot wat daar staat maar niet uitsluit dat u de raad (breder) informeert over het kwaliteitsniveau van alle, onder verantwoordelijkheid van de gemeente, aan haar inwoners geleverde diensten?

Antwoord 11

In hoofdstuk 9 staan de **minimumeisen waaraan een klachtbehandeling moet voldoen** en de daarmee verband houdende informatie- en publicatieplicht. Zoals bij beantwoording van vraag 9 is aangegeven, is er per definitie een verantwoordingsplicht van het college aan de raad en kan de raad inlichtingen vragen die het voor de controlerende taak nodig heeft. De klachtencoördinator rapporteert jaarlijks het college en de raad over klachten. Uit de regelgeving vloeit voort dat dit alleen over klachten over de bestuursorganen van de gemeente gaat. **Klachten over dienstverlening van derden aan inwoners vallen hier buiten.**

Te raadplegen informatie met link:

[Rekenkamercommissie Stichtse Vecht - Rapport Kwaliteitsmanagement  
Jaarverslag klachtbehandeling 2019  
Hoofdstuk 9 van het Awb \(Algemene wet bestuursrecht\)](#)