



VOORSTEL AAN HET COLLEGE VAN DE GEMEENTE ROERMOND

Onderwerp: Klacht inzake gedraging ambtenaren clusters bedrijfsvoering en sociale zaken

Zaaknummer: 51558-2020

Datum: 7 november 2020

Inleiding

De afhandeling van een klacht vindt plaats volgens de 'Instructie klachtafhandeling gemeente Roermond' en de door de gemeenteraad vastgestelde 'Verordening klachten gemeente Roermond'. Dit betekent kort gezegd dat klachten, welke niet in der minne geregeld kunnen worden (informele fase), voor advies worden voorgelegd aan de externe klachtenadviseur (formele fase), waarna het betreffende bestuursorgaan beslist over de afhandeling van de klacht.

Voorgesteld wordt de conclusie en het advies van de externe klachtenadviseur, zoals in dit voorstel beschreven, over te nemen en klager met bijgaande conceptbrief schriftelijk in kennis te stellen van uw beslissing op de klacht.

De klacht

Onderstaand een samenvatting van de klacht. Voor een meer uitgebreide toelichting op het ontstaan en verloop van de klachtenprocedure wordt verwezen naar bijgevoegd advies van de externe klachtenadviseur.

Klaagster heeft bij brief van 3 mei 2020 aan de klantmanager inkomen van het cluster sociale zaken een aantal vragen gesteld en verzocht om een aantal documenten, omdat de klantmanager naar het oordeel van klaagster gegevens van haar had verwerkt. Omdat klaagster daarop geen bevredigende reactie heeft ontvangen van de klantmanager noch van de jurist van het cluster bedrijfsvoering, heeft zij daarover een klacht tegen deze beide ambtenaren ingediend. Naar aanleiding van de daaropvolgende correspondentie met de gemeentelijke klachtencoördinator heeft klaagster een klacht ingediend tegen de klachtencoördinator wegens valsheid in geschrifte. Om die reden is de behandeling van de klacht door de beleidsmedewerker kabinetszaken overgenomen. Omdat tijdens de hoorzitting bleek dat de klacht tegen de gemeentelijke klachtencoördinator op een misverstand berustte, heeft klaagster deze klacht ter zitting ingetrokken. Blijft overeind de volgende concrete klachten:

a. tegen klantmanager inkomen en jurist:

1. niet overhandigen van het volledige dossier (in strijd met de AVG).
2. schending van de privacy van klaagster en ook schending van de privacy van haar minderjarig kind;

b. tegen klantmanager inkomen:

- smaad en laster (schriftelijk delen van onwaarheden);

c. tegen jurist:

- eigen wetgeving handhaven binnen de organisatie.

De beklaagde ambtenaren hebben op verzoek van de externe klachtenadviseur een schriftelijke zienswijze opgesteld die voorafgaand aan de hoorzitting van 16 oktober 2020 naar klaagster is verstuurd. Het verslag van de hoorzitting treft u bijgaand aan.

Conclusie en advies externe klachtenadviseur

Op grond van de in het bijgevoegde advies genoemde overwegingen komt de externe klachtenadviseur tot de conclusie dat de klachten zoals bovenstaand vermeld ofwel ongegrond zijn ofwel niet voor behandeling in aanmerking komen omdat ze thuishoren in een juridische procedure. De externe klachtenadviseur adviseert uw college dan ook de klachten ofwel ongegrond te verklaren ofwel dat deze niet voor behandeling in aanmerking komen omdat ze thuishoren in een juridische procedure.

Het advies van de externe klachtenadviseur is voor reactie voorgelegd aan de beide desbetreffende clustermanagers en zij sluiten zich hierbij aan. In afstemming met de clustermanagers is in bijgaande klachtafhandelingsbrief nog de volgende zinsnede opgenomen: *“Dit neemt niet weg dat wij het betreuren dat tijdens uw correspondentie met de gemeente onduidelijkheden zijn ontstaan en u hierdoor niet gerustgesteld werd in uw zorgen over het delen van informatie met bepaalde personen.”*

Voorgesteld wordt de conclusie en het advies van de externe klachtenadviseur over te nemen en klager met bijgevoegde concept klachtafhandelingsbrief schriftelijk in kennis te stellen van uw beslissing op de klacht.

Wanneer klager ontevreden is over de afhandeling van de klacht of zich niet kan verenigen met uw beslissing op de klacht, dan kan deze de klacht binnen één jaar voorleggen aan de Nationale Ombudsman.