

Nr.: 1673932/1765185

RAADSVOORSTEL

Raadsvergadering: 2 juni 2026

Onderwerp: Protocol klachtenbehandeling

Portefeuillehouder: P.J.S. van der Hek

Datum: 20 januari 2026

Korte samenvatting

De raad wordt voorgesteld het gewijzigde Protocol klachtbehandeling gemeente Krimpenerwaard 2026, voor zover het de behandeling van klachten die de raad betreffen, vast te stellen. Dit heeft als belangrijkste gevolg dat een verbetering van de dienstverlening op het gebied van klachten wordt beoogd.

Voorgesteld besluit

De raad wordt voorgesteld om:

1. Het gewijzigde Protocol Klachtbehandeling gemeente Krimpenerwaard 2026, voor zover het de behandeling van klachten die de raad betreffen, vast te stellen en het Protocol Klachtbehandeling 2022 in te trekken.

Inleiding

Als sprake is van een klacht over een lokale politieke ambtsdrager, treedt de burgemeester conform het Protocol Klachtenbehandeling op als klachtbehandelaar. Om te vermijden dat de klacht zich afspeelt op het politiek speelveld, omdat zowel klager (vanuit inwonerschap) als beklaagde een lokale politieke functie bekleden en geen sprake is van een hiërarchische verhouding, kan de burgemeester in deze gevallen een externe adviseur inschakelen. Op deze manier zal de hoorzitting op een zo objectief (lees: vrij van politieke invloed) mogelijke wijze plaatsvinden. De externe adviseur verzamelt alle relevante informatie voor de afhandeling van de klacht. Op basis van de bevindingen stelt de externe adviseur voor de burgemeester een advies op voor de afhandeling van de klacht.

Beoogd resultaat

De aanpassingen van het Protocol Klachtenbehandeling dragen bij aan een transparante, zorgvuldige, objectieve en vertrouwelijke afhandeling van klachten richting de inwoner. Daarnaast wordt hierdoor een bijdrage geleverd aan het herstel van vertrouwen in de gemeente.

Argumenten

1.1 Neutraliseren

De externe adviseur fungeert als buffer tussen de burgemeester, de klager en de beklaagde, waardoor de positie van de burgemeester niet in de knel komt. Zo wordt voorkomen dat de discussie zich op politiek niveau afspeelt en dat machtsverhoudingen een rol gaan spelen bij de afhandeling van de klacht.

1.2 Het gewijzigde protocol draagt bij aan een kwalitatief hoogwaardige klachtenbehandeling

De externe adviseur heeft kennis van klachtenafhandeling, mediation en de bijkomende juridische aspecten en zet deze in voor de zorgvuldige afhandeling van de klacht. Daarnaast kijkt de externe adviseur met een frisse blik naar de klacht en kan deze verbeteringsuggesties doen voor structurele verbeteringen.



Kanttekeningen

1.1 De inzet van een externe adviseur kan de zwaarte van de klacht opblazen.

Om dit te voorkomen, vindt altijd een zorgvuldige afweging plaats of een externe adviseur wordt ingeschakeld. Met andere woorden is het advies van een externe adviseur echt nodig en kan niet volstaan worden met een informele afhandeling van de klacht middels bijvoorbeeld een goed gesprek. In alle gevallen geldt dat geprobeerd moet worden de klachtenprocedure niet te juridiseren en zoveel mogelijk informeel, laagdrempelig en oplossingsgericht te houden.

1.2 Omdat de externe adviseur niet bekend is met de cultuur, processen en mensen bij de gemeente zou dit kunnen leiden tot misverstanden en een gebrek aan contextbegrip.

Alternatieven

n.v.t.

Financiën

Aan de inzet van een externe adviseur zijn kosten verbonden. De verwachting is dat 1x per jaar een externe adviseur ingeschakeld wordt. Inzet 4-6 uur tegen een tarief variërend tegen een uurtarief van 165 euro en 345 euro. De dekking komt uit het regulier exploitatiebudget van S&O.

Juridische zaken

n.v.t.

Participatie en extern overleg

n.v.t.

Vervolgtraject en uitvoering

Na vaststelling wordt het nieuwe Protocol Klachtenbehandeling op Overheid.nl gepubliceerd.

Bijlagen

Bijlage 1: Klachtenprotocol gemeente Krimpenerwaard 2026 (wijzigingen in rood).

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van gemeente Krimpenerwaard,

de secretaris,

de burgemeester,

J. Hennip

ir. J. Beenakker



RAADSBESLUIT

De raad van de gemeente Krimpenerwaard,

Gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders inzake Protocol klachtenbehandeling

Besluit:

Het gewijzigde Protocol Klachtbehandeling gemeente Krimpenerwaard 2026, voor zover het de behandeling van klachten die de raad betreffen, vast te stellen en het Protocol Klachtbehandeling 2022 in te trekken.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 2 juni 2026,

de griffier,

de voorzitter,

S. van Dijk

ir. J. Beenakker