

Raadsvoorstel

Onderwerp	:	Benoeming klachtencoördinator - sociaal
Zaaknummer	:	1270495
Datum raadsvergadering	:	21 april 2026
Portefeuillehouder	:	Burgemeester Theo Segers
Publicatieniveau	:	Openbaar
Behandelend ambtenaar	:	Nellieke Oudijn

Gevraagd Besluit

De gemeenteraad van Molenlanden besluit:

1. mw. mr. M.A. de Vos te benoemen als centrale klachtbehandelaar.

Inleiding

In de gemeente Molenlanden zijn klachtbehandelaars benoemd voor het behandelen van klachten die worden ingediend over medewerkers. Daarvoor geldt het klachtrecht zoals dat staat in de Algemene wet bestuursrecht, alsmede de Verordening interne en externe klachtbehandeling 2019 gemeente Molenlanden.

Sinds 2015 (en mogelijk sinds 2007 bij de invoering van de Wmo) is er een aparte functie van vertrouwenspersoon in het sociaal domein ([Vertrouwenspersoon en meldpunt | Gemeente Molenlanden](#)). De gemeente Molenlanden en Gorinchem (en voorheen ook Vijfheerenlanden) hebben sinds vele jaren een overeenkomst met LSR, een samenwerkingsverband voor de behandeling van klachten en meldingen. Elke inwoner die zich meldt bij het Sociaal loket wordt gewezen op het bestaan van de vertrouwenspersoon.

Vanuit vakteam M&S kwam de vraag of een en ander intern geregeld kan worden. De gemeente heeft tenslotte ook zelf een procedure met afspraken als het gaat om klachten over bejegening en uitingen van onvrede over het functioneren van de gemeente. Dat is onderzocht en geconstateerd is dat dit binnen de bestaande formatie kan worden opgelost. Kort gezegd betekent dit dat een extra klachtcoördinator wordt benoemd die zich specifiek richt op klachten uit het sociaal domein. Het is de verwachting dat slecht 1 à 2 klachten per jaar behandeld hoeven te worden. De verwachte tijdsinvestering is dus minimaal. Aan het eind van 2026 wordt een evaluatie gedaan die draait om de vraag of de klachtbehandeling loopt zoals verwacht. Blijken toch veel meer klachten behandeld te moeten worden, dan kan dat betekenen dat de werkwijze verandert en eventueel zelfs teruggedraaid wordt.

Eerdere besluiten

n.v.t.

Beoogd effect

Een interne klachtbehandeling van klachten uit het sociaal domein.

Argumenten

1.1. Het gaat om een vereenvoudiging van het proces

Door de klachtcoördinatie intern te regelen, wordt het proces van klachten die het sociale domein betreffen, vereenvoudigd. Inwoners hoeven niet een externe organisatie te benaderen, maar kunnen het eenvoudige klachtformulier op de website van de gemeente invullen. Dit gaat niet ten koste van de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling. De benoemde klachtcoördinatoren behandelen immers ook klachten die op medewerkers van de gemeente zien.

1.2. Hierdoor wordt efficiënter samengewerkt

De bundeling van krachten met de al zittende klachtcoördinatoren betekent dat efficiënter samengewerkt kan worden, bijvoorbeeld waar het gaat om administratie en informele behandeling.

1.3. De kosten gaan omlaag

Door de klachtbehandeling niet langer uit te besteden, worden kosten bespaard. Door LSR werd op basis van een uurtarief klachten behandeld. De personeelskosten voor de interne inzet zijn lager.

1.4. De medewerker is bereid tot de uitvoering van de taken

De medewerker is gevraagd naar de bereidheid om mee te werken en die bereidheid is toegezegd.

Kanttekeningen

n.v.t.

Extra uitleg bij de kosten

Dit voorstel zorgt voor een lichte besparing op kosten. De samenwerking met LSR als klachtcoördinator/vertrouwenspersoon kostte geld. Door dit intern te regelen, vallen de (personeels)kosten lager uit.

Communicatie

De betrokken medewerkers worden van het besluit op de hoogte gesteld. Waar nodig wordt online of in brieven gewezen op de nieuwe manier van het indienen van de klachten.

Vervolgstappen

De betrokken medewerkers worden van het besluit op de hoogte gesteld. De samenwerking met LSR wordt beëindigd. Aan het eind van 2026 wordt een korte evaluatie van de nieuwe werkwijze uitgevoerd. Waar nodig wordt dan bijgestuurd.

Bijlagen:

n.v.t.





Raadsbesluit

Onderwerp : Benoeming klachtencoördinator - sociaal
Zaaknummer : 1270495
Portefeuillehouder : Burgemeester Theo Segers

De raad van de gemeente Molenlanden:

Gelet op het bijbehorende raadsvoorstel;

Besluit:

1. mw. mr. M.A. de Vos te benoemen als centrale klachtbehandelaar.

Aldus besloten tijdens de openbare raadsvergadering van de gemeente Molenlanden, gehouden op 21 april 2026.

de griffier,

de voorzitter,

Marjolein Teunissen

Theo Segers

