

Motie Dienstbare gemeente

Deze motie gaat over een niet op de agenda opgenomen onderwerp (agendapunt 12).

We stellen de raad voor om het volgende besluit te nemen:

We stellen vast dat:

- In het bestuursakkoord samen bouwen 2023-2026 en het uitvoeringsprogramma college 2023-2026 aandacht beloofd wordt voor de dienstbaarheid van de gemeente naar haar inwoners, citaten:
 - als er problemen ontstaan of inwoners ontevreden zijn over een besluit van de gemeente, willen we dat graag toelichten: in het uiterste geval legt de wethouder het zelf uit;
 - een dienstverlenende gemeente is er voor alle inwoners. Zij moet zorgen voor een prettige, gezonde, veilige en inclusieve samenleving, en deze faciliteren. Daarbij dient steeds een brede en transparante afweging te worden gemaakt tussen het individueel belang en het algemeen belang;
 - het gaat niet alleen om het volgen van de regels;
 - als de aanvrager na afloop van dit ambtelijk gesprek niet tevreden is, wordt een vervolgesprek in het bijzijn van de verantwoordelijk wethouder aangeboden. Bovendien wordt actief gewezen op de mogelijke gang naar de nationale ombudsman, waar de gemeente Goirle bij is aangesloten;
 - na contact met de gemeente worden inwoners, bedrijven en instanties uitgenodigd voor een klanttevredenheidsonderzoek. Daarbij streven we ernaar om onze score telkens te verbeteren;
 - uit het oogpunt van dienstverlening vinden wij het belangrijk dat onze inwoners op een zorgvuldige wijze behandeld worden. Luisteren en meedenken staan daarbij voorop. Het blijft goed om oplossingen na te streven waarbij, binnen de kaders, oog blijft voor de afweging tussen algemeen en individueel belang;
 - wij willen dat inwoners zich in Goirle thuis, veilig en gelukkig voelen en gehoord worden;
 - we proberen tot een gezamenlijke oplossing te komen, waarbij we accepteren dat je het onderling oneens kunt zijn;
- uit diverse praktijk voorbeelden, zoals de behandeling van de klacht van een van onze inwoners die 12 augustus jl. over een stoeptegel in de Kerkstraat is gestruikeld, blijkt dat de feitelijke uitvoering en behandeling van klachten en verzoeken nog niet helemaal in lijn ligt met de voornemens en beloften uit het bestuursakkoord en het collegeprogramma;
- dit naast onvrede en frustratie bij onze inwoners leidt tot lange en kostbare procedures van bezwaar en beroep die bovendien een aanslag vormen op onze ambtelijke capaciteit.

We hebben nagedacht over en houden rekening met de feiten en constatering dat:

- burgers al weinig vertrouwen in de politiek en uitvoeringsinstanties van de overheid hebben ([Vertrouwen in mensen en in organisaties; persoonskenmerken \(cbs.nl\)](#));
- Gezond Verstand Goirle Riel een dienstbare gemeente Goirle nastreeft: 'de gemeente moet er zijn voor haar inwoners en niet andersom'. Te vaak wordt dit vergeten. Medewerkers van de gemeente moeten ten dienste staan van de gemeenschap en een prettig functionerende samenleving faciliteren. Dit gebeurt nu onvoldoende;
- de gemeentelijke overheid een machtspositie heeft ten opzichte van inwoners, als het gaat om procedures rondom klachten en bezwaar doordat de gemeente deze procedures zelf opstelt en professionele juridische adviseurs in dienst heeft die deze procedures het beste kennen;
- burgers in deze procedures vaak het gevoel krijgen dat ze tegen een muur oplopen en hierdoor gefrustreerd raken;
- afwijken van regelgeving en beleid in bepaalde uitzonderlijke gevallen zou kunnen leiden tot precedentwerking.

We vinden dat:

- inwoners die een klacht of verzoek hebben fatsoenlijk behandeld en gehoord moeten worden;
- er een brede belangenafweging gemaakt moet worden met een uitdrukkelijke inachtneming van het individueel belang en de menselijke maat;
- de insteek moet zijn: ja tenzij het echt niet kan en niet nee tenzij we er juridisch echt niet onderuit kunnen;
- er bij afwijzing een goed onderbouwde uitleg moet komen;
- er een eenvoudige klachtenprocedure moeten komen, die door iedere inwoner begrepen wordt;
- er voor schrijnende gevallen een coulanceregeling getroffen moet worden.

We geven het college opdracht om:

1. ten aanzien van de behandeling van klachten, aanvragen en verzoeken, nieuwe procedures op te stellen die recht doen aan de beloften uit het bestuursakkoord en het collegeprogramma;
2. deze procedure bij iedere klacht, aanvraag of verzoek duidelijk te communiceren met de indiener;
3. een klanttevredenheidonderzoek in te richten en onderdeel te maken van deze procedures;
4. voor schrijnende gevallen een coulanceregeling te treffen en daar desnoods een waarborgfonds voor op te richten;
5. in het specifieke geval onze inwoner die 12 augustus jl. over een stoeptegel in de Kerkstraat is gestruikeld, alsnog met deze inwoner in gesprek te gaan en met deze inwoner een coulanceregeling of schikking te treffen.

Dit hebben we besloten in de openbare raadsvergadering van dinsdag 6 februari 2024.

Indiener:

Naam: Joris Duijsters

Fractie: Gezond Verstand Goirle Riel

Fracties	Naam	Handtekening
LIJST RIEL GOIRLE		
GEZOND VERSTAND GOIRLE RIEL	Joris Duystens	
PRO>ACTIEF GOIRLE		
 PvdA Goirle en Riel		
		
		
		
LIJST 7 Arbeiderspartij Goirle-Riel		

Besluit raad (in te vullen door raadsgriffier)

paraaf raadsgriffier

- Motie aangenomen met stemmen voor en stemmen tegen
- Motie verworpen met **14** stemmen tegen en **4** stemmen voor
- Motie ingetrokken
- Motie overgenomen door college



- Voor: **GVGR**
- Tegen: **LRG, PAG, PvdA, VVD, D66 & CDA**