

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Zitting van 5 oktober 2021
Bedrijfsvoering - Organisatieadvies

**10 2021_B&W_00562 Beantwoording raadsvragen GroenLinks over
klachtenregeling en procedure Steenwijkerland**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer J.H. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl, Wethouder; mevrouw J.C. de Groot, Secretaris

Nota van antwoord

Vraag en antwoord

- Is het juist dat de laatste versie klachtenregeling Steenwijkerland dateert uit 2002?
- Het is juist dat de instructie klachtbehandeling dateert uit 2002.

- Hebben wij binnen de gemeente 1 of meerdere klachtencoördinatoren?
- De gemeente Steenwijkerland heeft één klachtencoördinator. De klachten worden inhoudelijke behandeld door de klachtbehandelaars.

- Neemt de klachtencoördinator altijd telefonisch contact op met de klager? En binnen welke termijn is dat?
- De klachtencoördinator neemt niet altijd telefonisch contact op met de klager. Dit gebeurt voornamelijk wanneer er onduidelijkheden zijn in de ingediende klacht. Wanneer de klachtencoördinator contact opneemt met de klager, dan gebeurt dit zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht. In principe is dit binnen een week.

- Wordt er bij elke formele klacht een gespreksverslag gemaakt en wie is verantwoordelijk voor het opstellen van dit verslag?
- Er wordt niet bij elke klacht een formeel gespreksverslag gemaakt. Wanneer is afgesproken met een klager dat een gespreksverslag gewenst is, dan wordt dit opgesteld door de klachtbehandelaar en/of aanwezige medewerker en voorgelegd aan de klager. De klager heeft de mogelijkheid om hierop te reageren.

- Wordt dit verslag door beide partijen ondertekend?
- Het verschilt of een gespreksverslag wordt ondertekend.

- Komt het voor dat inwoners die een klacht hebben zelf een gespreksverslag maken?
 - Het komt incidenteel voor dat inwoners zelf een gespreksverslag maken.
-
- Is het juist dat een klacht binnen 6 maanden afgehandeld dient te worden?
 - Het is niet juist dat een klacht binnen 6 maanden afgehandeld dient te worden. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft een termijn van 6 weken voor de afhandeling van een klacht. Het bestuursorgaan heeft de mogelijkheid om deze termijn voor afhandeling met 4 weken te verdagen. Dit betekent dat een klacht binnen 10 weken afgehandeld dient te worden. In overeenstemming met klager is verlenging van deze termijn mogelijk.
-
- Is het juist te stellen dat er geen juridische gevolgen zijn indien de gemeente zich niet houdt aan de door hen opgestelde klachtenregeling?
 - Er zijn geen juridische gevolgen indien de gemeente zich niet houdt aan de instructie klachtbehandeling. Een klager kan zich wel richten tot de nationale ombudsman. Wanneer de klachtenregeling niet wordt gevolgd, kan dit ertoe leiden dat de nationale ombudsman oordeelt dat de klacht onvoldoende zorgvuldig is behandeld.
-
- Kunt u een inventarisatie geven van het aantal ingediende, gegronde, klachten vanaf maart 2018 tot aan heden?
 - Zoals blijkt uit de jaarverslagen Bezwaar- en klaagschriften over de jaren 2018, 2019 en 2020 zijn er in totaal 25 klachten (deels) gegrond bevonden. Van 01-01-2021 tot en met 20-09-2021 zijn 5 klachten (deels) gegrond bevonden.
-
- Hoeveel van deze klachten zijn uiteindelijk door een rechtbank beslecht?
 - Geen enkele klacht is door de rechtbank beslecht. De rechter/een rechtbank heeft geen rol in de behandeling van klachten.

Vervolg

-

Bijlagen

-
1. Schriftelijke vragen GL - Klachtenregeling Steenwijkerland.pdf

Schriftelijke vragen conform artikel 39 van het Reglement van Orde

Aan het College van Steenwijkerland

Betreft: Klachtenregeling en procedure Steenwijkerland

Datum: 20-09-2021

Geachte college,

Naar aanleiding van meerdere meldingen van inwoners over de procedure klachtenregeling Steenwijkerland heeft GroenLinks de volgende vragen:

- Is het juist dat de laatste versie klachtenregeling Steenwijkerland dateert uit 2002?
- Hebben wij binnen de gemeente 1 of meerdere klachtencoördinatoren?
- Neemt de klachtencoördinator altijd telefonisch contact op met de klager? En binnen welke termijn is dat?
- Wordt er bij elke formele klacht een gespreksverslag gemaakt en wie is verantwoordelijk voor het opstellen van dit verslag?
- Wordt dit verslag door beide partijen ondertekend?
- Komt het voor dat inwoners die een klacht hebben zelf een gespreksverslag maken?
- Is het juist dat een klacht binnen 6 maanden afgehandeld dient te worden?
- Is het juist te stellen dat er geen juridische gevolgen zijn indien de gemeente zich niet houdt aan de door hen opgestelde klachtenregeling?
- Kunt u een inventarisatie geven van het aantal ingediende, gegronde, klachten vanaf maart 2018 tot aan heden?
- Hoeveel van deze klachten zijn uiteindelijk door een rechtbank beslecht?

Aletta Makken

GroenLinks Steenwijkerland