

## Schriftelijke vragen

ex Artikel 39 Reglement van Orde gemeenteraad Voorschoten

<b>Datum</b>	20 december 2022	<b>Datum verzending</b>	21 december 2022
<b>Nummer vraag</b>	284	<b>Behandelaar</b>	A. Stockmann
<b>Ons zaaknummer</b>	Z/22/071766/329029	<b>Portefeuillehouder</b>	Burgemeester
		<b>Bijlage</b>	-
<b>Onderwerp</b>	Beantwoording schriftelijke vragen 284 D66 over klachtenregeling		

Geachte Raad,

Door de D66-fractie zijn op donderdag 1 december 2022 vragen gesteld met betrekking tot de Klachtenprocedure inwoner gemeente. De beantwoording van deze vragen treft u hieronder aan.

### **Vraag 1.**

#### **Hoe kan een inwoner mondeling een klacht indienen?**

Antwoord 1. Op grond van artikel 2, eerste lid, van de Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020 (hierna: Klachtenverordening) kan een klacht ook mondeling worden ingediend. In artikel 2, tweede lid, van de Klachtenverordening is bepaald dat een mondelinge klacht bij de klachtencoördinator ingediend moet worden.

Indien een inwoner een klacht mondeling wil indienen, dan kan er via het algemeen nummer van de gemeente contact worden opgenomen met de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zal dan een afspraak met de klager maken. Indien dat wenselijk is kan de klachtcoördinator de klacht op schrift stellen. De klager ontvangt daarvan een afschrift.

### **Vraag 2.**

#### **Kan dit ook op de website gemeld worden?**

Antwoord 2. Op de website is kort en bondig omschreven hoe een klacht door de gemeente Voorschoten behandeld wordt. De informatie op de website is daarom niet uitputtend. De ervaring leert dat bijna alle klachten schriftelijk worden ingediend. Op de gemeentelijke website is een link naar de Klachtenverordening opgenomen. Daarin is de volledige klachtenprocedure beschreven.

Naar aanleiding van uw vraag is de website inmiddels aangepast. Ook op de website wordt nu aangegeven dat een klacht mondeling kan worden ingediend. Een inwoner die een klacht mondeling wil indienen, kan via het algemeen nummer 14071 contact opnemen met de klachtencoördinator. De klachtcoördinator zal dan een afspraak met de klager maken.

**Vraag 3.**

**Is er een klachten coördinator aangesteld binnen de gemeente?**

Antwoord 3. Er zijn binnen de afdeling Juridische Zaken, Facilitair en Inkoop meerdere ambtenaren die in hun functie als klachtcoördinator zijn aangewezen.

**Vraag 4.**

**Waarom is gekozen dit niet op de website kenbaar te maken?**

Antwoord 4. Ingediende klachten komen bij de klachtencoördinatoren terecht, die elkaar ook afwisselen en bij afwezigheid elkaar ook vervangen. Het is daarom niet noodzakelijk namen van de klachtcoördinator op de website van de gemeente Voorschoten te vermelden. Daarbij kan het college van Burgemeester en Wethouders gelet op artikel 3, eerste lid, van de Klachtenverordening meerdere plaatsvervangende klachtencoördinator aanwijzen. Het is ook om deze reden dat er op de website geen naam van een klachtcoördinator is opgenomen.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

A.R. de Graaf,  
gemeentesecretaris

drs. N. Stemerding,  
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.