

Vragen van D66 met betrekking tot Raadsvoorstel Verordening klachtbehandeling gemeente Rijswijk 2025 (RV 25-029) – Forum Samenleving 3 juni 2025

Klachtenverordening (ipv klachtenregeling)

Er is geen overzicht van de wijzigingen tov de huidige klachtenregeling opgenomen. Kunt u een toelichten wat er nu echt wijzigt tov de huidige regeling?

- Is er een analyse geweest van de huidige data en de werking van de klachtenprocedure, zo ja, kan die met de raad gedeeld?
- Over de huidige data:
 - Hoeveel klachten worden er nu formeel en informeel afgedaan?
 - Zijn er gegevens over of een klacht tot aanpassingen heeft geleid?
 - Zijn er cijfers over de effectiviteit van het huidige klachtproces?
- Wij vinden het belangrijk dat duidelijk is hoe met klachten wordt omgegaan en dat er actie wordt ondernomen. Hoe loopt het gesprek en contact met burgers als klagen niet kan, maar er wel frustraties zijn? Welk contact is er mbt vragen over besluiten, dus voordat er bezwaar wordt ingediend?
- Waar kan raad en/of een inwoner aanpassingen zien of volgen n.a.v. klachten? In het kader van een transparante overheid en actief openbaar maken: wordt de rapportage van de klachten coördinator (artikel 3, lid 3) (geanonimiseerd) openbaar?
- De verordening noemt in artikel 5 lid 3 dat er formele vereisten zijn voor het indienen van een schriftelijke klacht. In de artikelen ervoor is niet expliciet aangegeven welke formele vereisten er zijn. Kunt u ophelderen welke eisen worden bedoeld?
- Op welke manier kan een mondelinge klacht worden ingediend? Hoe wordt dit voor de betrokken inwoner en degene die de klacht betreft duidelijk gemaakt dat de klacht ook als mondelinge klacht is opgevat en bijvoorbeeld geregistreerd en doorgegeven aan de klachtencoördinator
- Hoe wordt er gezorgd voor opleiding over het omgaan met klachten en geldt deze opleiding ook voor griffier en bv. Voorzitter werkgeverscommissie?