

## Raadsvoorstel Verordening klachtbehandeling gemeente Rijswijk

Dank aan de burgemeester voor het raadsvoorstel. De fractie van de Rijswijkse VVD heeft hierover de volgende vragen:

- In artikel 4, tweede lid staat dat mondelinge klachten mondeling worden afgehandeld. Is het niet wenselijk om óók een mondelinge klacht op papier vast te leggen en schriftelijk af te handelen?

Daarmee kunnen mondelinge klachten zorgvuldig en controleerbaar worden afgehandeld en worden opgeslagen in de archieven. Of moeten we bij mondelinge klachten enkel denken aan telefonisch contact? Kan de burgemeester toelichten wat we ons hierbij moeten voorstellen?

### Antwoord

Mondelinge klachten komen op verschillende wijzen binnen, bijvoorbeeld bij de Publieksbalie, telefonisch bij het RCC of direct bij een medewerker (bijvoorbeeld bij een, al dan niet telefonisch, contact of tijdens een afspraak in de spreekkamer) en kunnen snel en adequaat telefonisch of anderszins mondeling worden afgedaan. Het RCC beantwoordt de vragen waar mogelijk zelf en registreert deze of verbindt de beller door dan wel maakt een terugbelnotitie. Klagers die zich mondeling beklagen bij de balie van Publiekszaken worden erop gewezen dat een klacht desgewenst schriftelijk kan worden ingediend

en zij kunnen daarbij ondersteuning krijgen, zie: [Klacht over de gemeente indienen | Gemeente Rijswijk](#). Daarnaast kunnen klachten ook meldingen over de openbare ruimte betreffen waarvoor een aparte procedure bestaat en waar de melders naar worden verwezen, zie: [Melding openbare ruimte | Gemeente Rijswijk](#).

- Is de 'klachtencoördinator' in werkzaamheden een lokale ombudsman in de zin van artikel 9:17, tweede lid van de Algemene wet bestuursrecht? Of is hier sprake van een andere rol?

### Antwoord

De klachtencoördinator is geen lokale ombudsman in de zin van artikel 9:17 onder b van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Rijswijk is aangesloten bij de Nationale ombudsman zoals bedoeld in artikel 9:17 onder a van de Awb. Als klagers niet tevreden zijn over de klachtafdoening van de gemeente Rijswijk, kunnen zij zich wenden tot de Nationale ombudsman (NO). Zie hier de organisaties die zijn aangesloten bij de NO: [Klacht over de gemeente | Nationale ombudsman](#). De klachtencoördinator is contactpersoon voor de NO en levert alle informatie aan.

Artikel 3, tweede lid, van de verordening benoemt de taken van de klachtencoördinator:

De klachtencoördinator heeft de volgende taken:

- a. Bevorderen van een zorgvuldige registratie en behandeling van klachten.
- b. Bewaken van de voortgang van de behandeling van klachten.
- c. Ondersteunen van de klachtbehandelaar bij de behandeling en afdoening van de klacht.
- d. Horen en uitbrengen van advies bij een formele klacht.
- e. Doen van aanbevelingen.
- f. Contactpersoon zijn voor de nationale ombudsman.

- Als hier geen sprake is van een lokale ombudsman, wat zijn de overwegingen om geen gemeentelijke ombudsman in het leven te roepen? Wordt het door de burgemeester wenselijk geacht om een formele/officiële ombudsman voor Rijswijk aan te stellen?

### **Antwoord**

Omdat wij, zoals hiervoor aangegeven, zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman, is het niet nodig om een lokale ombudsman in het leven te roepen.

Daarnaast heeft onze gemeente een Sociaal Raadsvrouw. Zij helpt onze inwoners die een hulpvraag hebben in relatie tot de overheid (en andere organisaties) en kan hen ondersteunen bij het indienen van een bezwaar of klacht, zie: <https://www.rijswijk.nl/sociaal-raadslieden>.