

## Politieke Avond 3 september 2025

### A.2 Klachtenregeling gemeente Duiven 2025

1. In het raadsvoorstel staat dat na de oprichting van de gemeenschappelijke regeling 1Stroom in 2018 de klachtenregeling niet is aangepast en vanaf dat moment niet meer klopte met de huidige situatie. Kan uitgesloten worden dat klachten procedureel niet juist zijn afgehandeld, omdat de klachtenregeling niet up-to-date was? (I)

Zo nee, wat zijn de vervolgstappen die genomen worden, bij bijvoorbeeld hen die niet in tweede instantie verwezen zijn naar de Nationale Ombudsman en/of de Autoriteit Persoonsgegevens, na vaststelling van de Klachtenregeling gemeente Duiven 2025? (P)

2. Zijn er cijfers beschikbaar waaruit blijkt hoe tevreden de indiener(s) is (zijn) over de afhandeling van de klacht op basis van de klachtenregeling gemeente Duiven 2012? (T)

Hiervan zijn geen cijfers beschikbaar. Tot januari 2025 kwamen er regelmatig klachten binnen over het feit dat het te lang duurt voordat de klager bericht krijgt. Vanaf januari 2025 is dit niet meer van toepassing, omdat de huidige klachtencoördinator strak stuurt op de termijnen. Binnen een dag krijgt de klager een persoonlijke ontvangstbevestiging. En meestal wordt er binnen een dag door de klachtbehandelaar al gebeld met de klager.

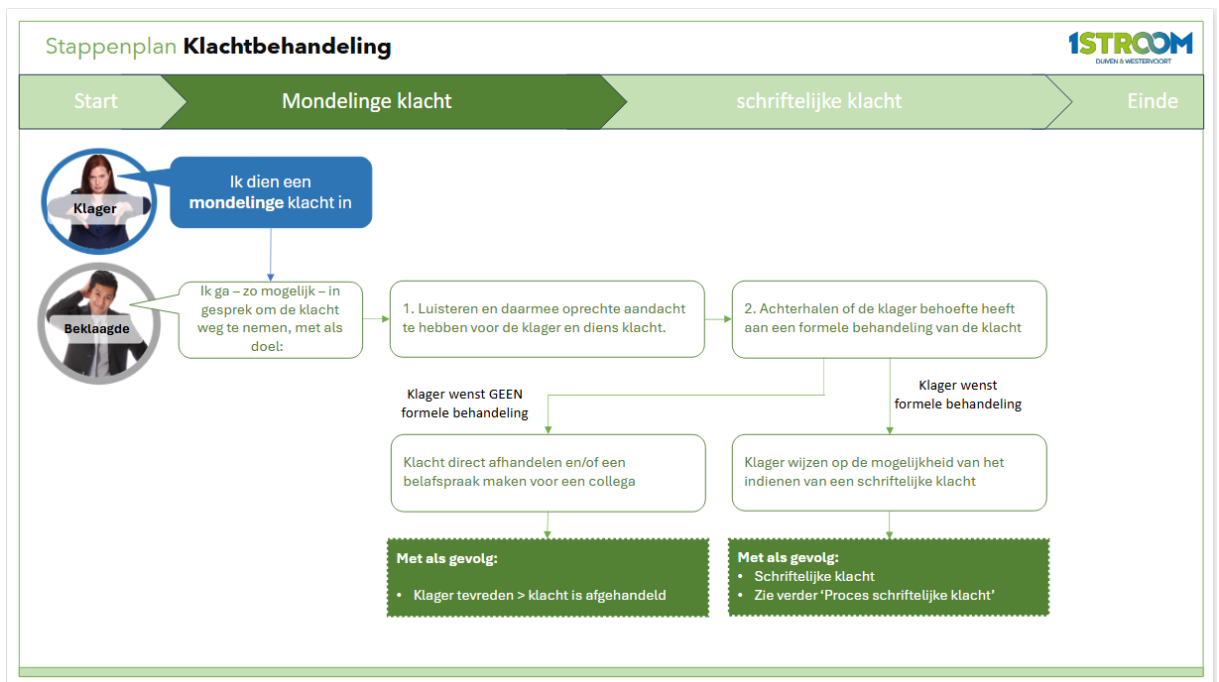
3. Hoeveel klachten zijn er van 2012 tot nu, per jaar, ingediend? (T)

Helaas is hier niet een volledig overzicht van, omdat de klachten in het verleden niet altijd juist zijn geregistreerd.

Per 1 januari 2025 zijn de binnengekomen klachten goed geregistreerd en zal er een jaarverslag volgen. Van 1 januari 2025 tot 1 september 2025 zijn er 32 klachten bij de klachtencoördinator binnengekomen.

4. Lezende de toelichting bij klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025, bij mondelinge klachten staat: "Klachten zijn waardevolle feedback en hier hoort een goede registratie bij." Uit de tekst komt niet naar voren hoe mondelinge klachten worden geregistreerd. Kan het college aangeven op welke wijze de registratie van mondelinge klachten (die wel of niet middels een mondeling gesprek zijn afgerond) plaatsvindt? (T)

Wanneer een mondelinge klacht direct wordt opgelost, wordt dit in principe niet vastgelegd. In het gesprek wordt gevraagd of de klager een schriftelijke klacht wil indienen. Hieronder is het stappenplan van een mondelinge klacht voor de nieuwe klachtenregeling toegevoegd.



5. Waarom worden de klachtenregelingen van Duiven, Westervoort en 1Stroom nu samengevoegd, het zijn immers 3 verschillende entiteiten? (I)