gemeente Montfoort

Voor de raadsvergadering van 15 april 2021
Memo bij agendapunt: Verordening klachtbehandeling Montfoort 2020 (hamerstuk)

Commissie Samenleving 2 maart 2021
Tijdens de commissievergadering zijn er vragen gesteld over de inhoud van, en bepalingen in, de verordening klachtbehandeling Montfoort. De meeste vragen zijn door de portefeuillehouder tijdens de vergadering beantwoord.

De volgende **vragen** staan nog open.

Mw. Dorrestijn van Progressief Akkoord

1. Ten aanzien van artikel 3.2. In een serieuze klachtenbehandeling wordt er vanuit de organisatie nagevraagd door een intern onafhankelijke of de klacht goed is afgehandeld. In deze verordening wordt de actie hiervoor bij de klager zelf neergelegd. Waarom is daar voor gekozen ?
2. Als mondelinge klachten niet worden geregistreerd hoe kan je klachtbehandeling dan meenemen als kwaliteitsinstrument ?

Antwoord.

1. In artikel 3.2 staat dat de klager er altijd op wordt gewezen dat, als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, het indienen van een klaagschrift mogelijk is. De klager wordt daarmee actief geattendeerd op deze mogelijk en het is tevens een check op de mate van tevredenheid van het verloop van de klachtenbehandeling. Deze aanpak past het best bij de interne werkwijze.
2. In de praktijk zal er bij een duidelijke mondelinge klacht, daar een schriftelijke aantekening van worden gemaakt. Zo kan een maximaal inzicht worden verkregen in ervaringen van onze inwoners en kan hier ook maximaal van geleerd worden. Regel blijft dat een mondelinge klacht, mondeling wordt afgehandeld.

Dhr. Bezuijen van D66

1. Voor sommige klachten geldt een afdoeningstermijn van 6 weken bij anderen van 10 weken na ontvangst. Voor welk soort klacht geldt de termijn van 6 weken en voor welke de langere termijn ?
2. Wat zijn de sancties als niet binnen de geldende termijn wordt besloten ?

Antwoord:

1. Als regel wordt een afdoeningstermijn van 6 weken aangehouden. Voor complexe klachten kan het bestuursorgaan (burgemeester, college of raad) besluiten dat een termijn van 10 weken geldt omdat er bijvoorbeeld meer tijd in vooronderzoek moet worden gestoken. Ook bij klachten waar op grond van enig wettelijk voorschrift samenhangende met de inhoud van de klacht een langere afdoeningstermijn moet gelden, geldt de termijn van 10 weken.
2. De afdoeningstermijnen vinden hun grondslag in de Algemene wet bestuursrecht en deze kent aan het overschrijden van deze termijnen geen sancties toe. Bij een niet afdoende of niet tijdige afhandeling van de klacht staat echter altijd beroep open bij de Nationale ombudsman.

Naar aanleiding van de vraag van een aantal partijen om een jaarlijks overzicht van het aantal klachten tegen het college is de volgende **toezegging** gedaan.
In de lange termijn agenda zal worden opgenomen dat in het eerst kwartaal van elk jaar een overzicht van het aantal klachten tegen college en raad, ter kennisname zal worden gebracht van de raad