



Doorverwijzing ingekomen stuk naar commissie

artikel 22 reglement van orde voor de vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad

Raadsvergadering: 20 april 2023

Agendapunt: 6. Ingekomen stukken en mededelingen

Op de lijst van de inkomen stukken staat in categorie II (ter afhandeling van college), nummer 7 een stuk met als onderwerp: brief van inwoner Heeswijk-Dinther; parkeerproblematiek de Bariks Heeswijk-Dinther

Deze brief willen wij ter bespreking doorverwijzen naar de commissie Bestuur en Strategie en wel om de navolgende reden(en):

1. Het betreft een brief met een voorbeeld van slechte dienstverlening. Ondanks meerdere verzoeken heeft onze inwoner geen enkele reactie van de gemeente ontvangen.
2. Het betreft hier overduidelijk een klacht van een inwoner, waarbij het woord "klacht" niet wordt vermeld. Tot onze verbazing is deze brief ook niet als klacht geregistreerd.

Onze vragen zijn de volgende:

1. Is inmiddels gereageerd naar deze inwoner?
2. In de raadsvergadering van 7 juli 2022 (BS 20-6-2022) is de klachtenregeling gemeente Bernheze vastgesteld. Daarbij is door de burgemeester aangegeven dat alle klachten worden geregistreerd. Waarom is deze overduidelijke klacht niet als klacht aangemerkt? Worden dergelijke brieven vaker "gewoon" afgehandeld zonder dat deze als klacht worden geregistreerd omdat het woord "klacht" niet in de tekst voorkomt? Worden brieven van klagers, die alleen gericht zijn aan de gemeenteraad, ook als klacht geregistreerd?
3. Als wij kijken op de website van de gemeente om een klacht in te dienen en wij zoeken op de term "klacht" komen wij de pagina "klachten en meldingen". Het woord klacht staat alleen bij klachten over medewerker of bestuurder. Is dit de enige categorie die als klacht in het klachtenregister komt?
4. Eén van de doelstellingen van de klachtenregeling is dat we leren van klachten om zo onze dienstverlening te verbeteren. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het niet meer kan gebeuren, dat inwoners zelfs na meerdere rappels geen enkele reactie van de gemeente ontvangen.
5. Wanneer kunnen wij het jaarverslag klachten over 2022 verwachten?
6. Wanneer start de "nulmeting" over de dienstverlening? En wordt hierin het jaarverslag klachten bij betrokken?

Verzoeker:
VVD Bernheze
Marijke van Gestel
Paul Kremers