

## Technische schriftelijke vragen

**Raadscyclus: commissievergadering d.d. 9 december 2024**

**Namens fractie: CDA Beesel-Reuver-Offenbeek**

**Agendapunt 7: Klachtenverordening**

| Nr. | Document            | Pagina | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Antwoord                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Klachtenverordening | 1      | * "2. Bestuursorgaan: een bestuursorgaan als bedoeld in artikel 1:1 van de Awb, waaronder de Gemeenteraad". "3. Klacht: een klacht is in deze verordening een klacht over een gedraging van een (medewerker van) een bestuursorgaan in een bepaalde aangelegenheid". Er is niet in opgenomen: een klacht tegen een raadslid. Hoe en door wie wordt die behandeld? | De wettelijke bepalingen voor klachtbehandeling uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn niet van toepassing op individuele raadsleden. De raad heeft voor individuele raadsleden een gedragscode vastgesteld. |
| 2.  | Klachtenverordening | 2      | Protocol: waar kunnen we dat vinden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Het protocol is nog in voorbereiding. Zodra het protocol is vastgesteld door het college wordt dit ter informatie aan u toegestuurd.                                                                                         |

**Agendapunt: 7, Klachtenverordening**

**Namens fractie: Samen Verder Beesel**

| Nr. | Document      | Pagina | Vraag                                                                                                                                                               | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|---------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Raadsvoorstel | 2      | Aanbevelingen uit het DoeMee-onderzoek. Zijn de aanbevelingen opgenomen?                                                                                            | Ja, de aanbevelingen zijn verwerkt in de nieuwe verordening en in het concept protocol.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.  |               | 5      | 5d Communicatie<br>Conclusies en aanbevelingen worden meegenomen in de communicatie m.b.t. het klachtrecht. Op welke wijze? Welke verbeteringen worden doorgevoerd? | We zien uit de definitieve resultaten uit het communicatie- en dienstverleningsonderzoek dat onze inwoners aandacht vragen voor hoe klachten behandeld worden en hoe ze een terugkoppeling krijgen. In de raadsinformatiebrief die u toegezegd is in december 2024 over de definitieve resultaten gaan we verder in op definitieve resultaten en de te doorlopen acties naar aanleiding van de kansen die we zien. |

|    |             |   |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |             |   |                                                                                                                                                                              | <p>Bij het vaststellen van de nieuwe verordening brengen we bovenstaande behoefte van de inwoner bij onze medewerkers. We informeren de medewerkers nogmaals over het herkennen van klachten, en het doorsturen van klachten aan de klachtcoördinatoren.</p> <p>Aanvullend merken we dat er onder onze inwoners soms onduidelijkheid is over waar het indienen van een klacht toe dient en hoe deze ingediend kan worden. We bekijken op welke wijze we hierover het beste kunnen communiceren ter verduidelijking.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. | Verordening | 1 | <p>Op welke manieren kunnen inwoners klachten over het algemene vastgestelde beleid en of klachten over de openbare ruimte kenbaar maken en hoe worden deze afgehandeld.</p> | <p>Klachten over de openbare ruimte behandelen we als meldingen openbare ruimte. Via de website kunnen mensen een melding openbare ruimte doen.</p> <p>Meldingen openbare ruimte worden onderzocht en over de bevindingen en mogelijke actiepunten vindt er een terugkoppeling plaats (tenzij er anoniem gemeld is).</p> <p>Klachten over beleid of beleidsuitvoering in het algemeen vallen niet onder het bereik van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Dit heeft de wetgever bepaald, het volgt uit de wettekst en de Memorie van Toelichting bij de wet.</p> <p>Er zijn veel manieren waarop een inwoner kenbaar kan maken dat hij of zij het niet eens is met het algemene beleid. Dat kan onder meer in een gesprek met een medewerker of een portefeuillehouder, door een brief sturen naar het college of de raad, door zich te wenden tot lokale politici, in te spreken bij een raadsvergadering, door deel te nemen aan een adviesraad/-commissie, of door een maatschappelijk initiatief starten.</p> <p>Bij klachten over het vastgesteld beleid wordt uitgelegd waarom dit beleid is vastgesteld, waar nodig/mogelijk wordt de melding meegenomen de beleidscyclus (evaluatie van het beleid kan daarmee tot beleidsbijstelling leiden).</p> |

|    |  |      |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|--|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. |  | 2    | Is er al een concept protocol? Zo ja, kan dit al gedeeld worden met de raad?                                                                                                                                          | Het protocol is in voorbereiding. Zodra deze vastgesteld is door het college sturen we dit protocol ter informatie aan de raad toe.                                                                                                                                                                                                     |
| 5. |  | 2    | De klachtenbehandelaar treedt op met een uitputtende lijst van gedragingen van functionarissen. De functie van raadslid en fractievertegenwoordiger wordt hier niet genoemd. Is daar een reden voor?                  | Ja. Het klachtrecht uit hoofdstuk 9 van de Awb is niet van toepassing op individuele raadsleden. De raad heeft voor hen een gedragscode opgesteld.                                                                                                                                                                                      |
| 6. |  | 2    | Art.7 de informele procedure. Of de klager tevreden of ontevreden is, wordt de wijze waarop dat bepaald wordt opgenomen in het protocol?                                                                              | Die vraag wordt in het informele traject aan de klager voorgelegd. Als de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, dan stopt de klachtbehandeling en is de klacht informeel afgehandeld. Als de klager niet tevreden is dan volgt het formele traject, waarbij de klacht met een advies aan het college wordt voorgelegd. |
| 7. |  | Alg. | In de verordening staat niet expliciet dat de klager binnen redelijke termijn een ontvangstbevestiging krijgt, dit moet wel volgens artikel 9:6 van AWB, wat is de reden dat dit niet is opgenomen in de verordening? | Dit is geregeld in de Awb en hoeft in de verordening niet te worden geregeld. In het protocol gaan we hierover wel afspraken vastleggen.                                                                                                                                                                                                |

#### **Agendapunt: 7. Klachtenverordening** **Namens fractie: Beeselse Lijst**

| Nr. | Document | Pagina | Vraag                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Algemeen | -      | Bij de vorige herziening van de klachtenverordening in 2022 werd het mogelijk om informeel klachten af te kunnen handelen. Wat zijn hiervan de ervaringen (ook cijfermatig)?                                             | De meeste mensen die een klacht indienen, vinden dat met de informele afhandeling aan hun klacht tegemoet is gekomen.<br>In 2024 zijn er tot dusver 16 klachten van de 20 op informele wijze afgehandeld. In 2023 waren dat er 21 van de 24.                                                                           |
| 2.  | Algemeen | -      | Bij de vorige herziening van de klachtenverordening in 2022 werd het mogelijk voor onze inwoners om klachten in te brengen bij elke medewerker van de Gemeente Beesel. Wat zijn hiervan de ervaringen (ook cijfermatig)? | Van de mogelijkheid om klachten bij elke medewerker in te dienen, is de afgelopen jaren geen gebruik gemaakt: er zijn geen klachten doorgestuurd naar de klachtcoördinatoren of via ons zaakstelsel.<br>We ontvangen de klachten via post, het webformulier en het algemene mailadres. Of daarvoor een gesprek met een |

|    |                     |   |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                     |   |                                                                                                                                                          | college heeft plaatsgevonden die gewezen heeft op de mogelijkheid voor indienen van een klacht is niet duidelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. | Klachtenverordening | 2 | Kan het protocol als bedoeld in artikel 4 met de raad worden gedeeld?                                                                                    | Ja. Wanneer het protocol is vastgesteld, wordt u dit ter informatie toegestuurd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. | Klachtenverordening | - | Waarom is in de klachtenverordening niets opgenomen over een klachtenjaarverslag?                                                                        | Dit is in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht geregeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. | Klachtenverordening | 2 | Klachtenbehandelaar. Bij de burgemeester is de locoburgemeester de klachtenbehandelaar. We hebben 3 locoburgemeesters. Welke van de 3 is de behandelaar? | Normaliter volgen we de 1 <sup>e</sup> loco, dan de 2 <sup>e</sup> loco en dergelijke. Echter afhankelijk van de beschikbaarheid van de locoburgemeester en de vraag of deze zelf zijdelings betrokken is bij het onderwerp kan anders gekozen worden. Als dit laatste het geval is, zal een andere locoburgemeester als klachtbehandelaar optreden.                                                                                                                                                                                              |
| 6. | Klachtenverordening | 2 | Wie hebben het recht om een termijn te verlengen?                                                                                                        | De klachtencoördinator draagt, in overleg met de klachtbehandelaar, zorg voor een verdaging van de termijn. De Awb geeft ook de mogelijkheid om met de klager een andere afhandelingstermijn af te spreken. Dat kan aan de orde zijn als er onderzoek uitgevoerd moet worden.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7. | Klachtenverordening | 2 | Wat zijn de gevolgen als klachten niet binnen de termijn worden afgehandeld?                                                                             | Wanneer we een klacht niet binnen de termijnen behandelen, kan een klager zich in beginsel wenden tot de Nationale ombudsman.<br>De Algemene wet bestuursrecht verbindt aan het overschrijden van de termijn geen consequenties. We streven ernaar om binnen de termijn te blijven.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 8. | Klachtenverordening | 2 | Wat is de ingangstermijn van een klacht?                                                                                                                 | Dat is de datum van ontvangst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9. | Klachtenverordening | - | Kunnen we een overzicht ontvangen wat gewijzigd is t.o.v. de vorige verordening?                                                                         | Er is geen document dat de wijzigingen laat zien tussen de huidige verordening en de nu voorgestelde verordening. De tekst zelf is verhelderd, er is tekst verplaatst, hierdoor werd een document met wijzigingen bijhouden onleesbaar.<br><br>Wat zijn de wijzigingen?<br>- De verordening heeft nu een meer logische opbouw;<br>- De termijn voor behandeling van klachten is duidelijker opgenomen, die is 6 weken voor het informele en formele traject samen, met een mogelijkheid van verdere verdaging voor 4 weken. Dat is ook de termijn |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | <p>die de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hiervoor stelt. Het huidige artikel over de termijn zou het idee kunnen geven dat er 6 weken staat voor het informele traject en dan nog eens 6 weken voor het formele traject;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De rolverdeling tussen klachtencoördinator en klachtbehandelaar is verduidelijkt;</li> <li>- De ontvangen aanbevelingen van de NVRR vanuit het DoeMee-onderzoek naar de klachtenafhandeling bij gemeenten zijn verwerkt in de verordening.</li> <li>- Naar aanleiding van toezegging 715 is inmiddels de elektronische weg opengesteld voor het indienen van klachten. Dat is nu ook mogelijk via een e-formulier of via e-mail. Ook dit is in de verordening nu meegenomen.</li> </ul> |
|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|