Mondelinge vragen vragenhalfuur raadsvergadering

Datum raadsvergadering: 27 mei 2021

Onderwerp: Verschillend gebruik term klacht of melding door gemeente Meppel en RUD Drenthe

---

Hoe kan onduidelijkheid worden voorkomen voor de inwoner door het verschillend gebruik van het woord klacht door de Gemeente Meppel en de RUD Drenthe?

Gemeente Meppel gebruikt het woord klacht zoals dat omschreven wordt in:

Artikel 9:1 AWB
1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Formeel juist, maar het levert wel onduidelijkheid op voor de inwoner die denkt dat hij een klacht indient maar dat de gemeente het ziet/in behandeling neemt als een melding.

Dit werd ook weer eens duidelijk in het recent via een WOB verzoek aan de gemeente Meppel gericht openbaar geworden document over de onderzoeksresultaten van een door de RUD Drenthe uitgevoerd geluidsonderzoek naar aanleiding van geluidsklachten over de biomassacentrale gelegen aan de Bremenbergweg 2 te Meppel.

Hier wordt dus wel de klacht een klacht genoemd en niet een melding. De RUD Drenthe spreekt ook over een klacht.

Om verwarring te voorkomen bij de inwoners die overlast melden bij het Klant Contact Centrum en denken dat ze officieel een klacht indienen maar eigenlijk op grond van de terminologie gebruikt in Meppel een melding doen, wil ik graag de vraag stellen waarom deze twee termen door elkaar worden gebruikt, ook door de gemeente zelf? Zie de begeleidende brief van de Gemeente bij de beslissing op het WOB verzoek.

<u>Vragen:</u>

1. Hoe kunnen we op korte termijn afstemmen welke term op welk moment gebruikt wordt? Is het een klacht of is het een melding?
2. Als een inwoner de melding doet en denkt dat hij een klacht indient zou deze persoon er door de medewerker op gewezen moeten worden dat hij niet een klacht indient maar een melding doet en dat een melding niet dezelfde gevolgen heeft als een officiële klacht.
3. Kan dit toegezegd worden?
4. Hoe kan aan deze spraakverwarring zo spoedig mogelijk een einde komen?

Namens D66 Meppel,
Jeannet Bos