

Toezeggingen raadscommissievergadering 14 februari 2022 agendapunt 9: Klachtenverordening 2022

In de raadscommissievergadering van 14 februari 2022 heeft uw raad diverse technische vragen gesteld over het raadsvoorstel 'Klachtenverordening 2022'. Ik heb u de toezegging gedaan deze vragen schriftelijk te beantwoorden. Graag stuur ik u bij deze de antwoorden toe

Toezegging	Antwoord
Burgemeester Vostermans zegt toe de raad vóór de besluitvormende raadsvergadering te informeren over het aantal ingediende klachten in 2021.	De Klachtenverordening gaat over de behandeling van klachten over burgemeester en wethouders, de griffier en medewerkers die werkzaam zijn voor de griffie en onze gemeentelijk organisatie. Het gaat in de Klachtenverordening niet om meldingen over de openbare ruimte, zienswijzen, het oneens zijn met het beleid van de gemeente of het niet eens zijn met een besluit. Het doel van de klachtbehandeling is het herstel van vertrouwen tussen de klager en de gemeente. <u>Aantal klachten 2017 - 2021</u> Voor de volledigheid geven we inzicht in het aantal in ons zaakstelsel geregistreerde klachten vanaf 2017. In 2017 zijn er 18 klachten geregistreerd waarvan 11 informeel; In 2018 zijn er 23 klachten geregistreerd waarvan 15 informeel; In 2019 zijn er 20 klachten geregistreerd waarvan 13 informeel; In 2020 zijn er 20 klachten geregistreerd waarvan 12 informeel; In 2021 zijn er 35 klachten geregistreerd waarvan 22 informeel. We constateren vanaf 2021 een toename van het aantal ingediende klachten. We schrijven dit enerzijds toe aan een toegenomen mondigheid van klagers en anderzijds aan een verbeterde klachtenregistratie. In het tweede kwartaal van 2022 brengen we verslag uit over de registratie van klachten over 2021. Dan zijn de resultaten van alle klachten die verleden jaar zijn ingediend, bekend. Ik informeer u hierover middels een raadsinformatiebrief.
Burgemeester Vostermans zegt toe na te gaan hoe informele klachten geregistreerd kunnen worden, zodat hier inzicht in ontstaat en over gerapporteerd kan worden.	<u>Mondeling of telefonisch ontvangen klachten</u> Klachten die we mondeling of telefonisch ontvangen bespreken we direct met de klager. Wanneer de afhandeling naar tevredenheid van de klager is, beschouwen we deze klacht als informeel en registreren we deze niet in ons zaakstelsel. Is afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid van de klager dan wijzen onze medewerkers de klager op de mogelijkheid om contact op te nemen met hun teammanager en/of de klacht schriftelijk per e-mail of per brief bij ons in te dienen. Onze medewerkers zijn hiervan op de hoogte.

Per e-mail of per post ontvangen klachten

Klachten die we per e-mail of per post ontvangen, registreren we altijd in ons zaakstelsel. Wanneer de klager na bespreking van de klacht tevreden is, stopt de klachtbehandeling. Dan gaat het om een geregistreerde informeel afgehandelde klacht. Wanneer de klager niet tevreden is met de informele afhandeling, dan behandelen we de klacht verder, en brengen we advies uit aan het college van burgemeester en wethouders.

Samenvattend betekent dit dat we alle klachten die we per post of mail ontvangen, ook de informele klachten, registreren in ons zaakstelsel en in beeld hebben.

Vertrouwenspersoon

We hebben geen vertrouwenspersoon voor externe klagers aangesteld. We hebben een externe klachtvoorziening waar de klager terecht kan als de interne klachtenprocedure is doorlopen en de klager niet tevreden is. De gemeente Beesel is aangesloten bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman neemt een klacht pas in behandeling als de klacht eerst bij de organisatie zelf is bekendgemaakt. Wanneer iemand zijn klacht niet bekend wil maken, kun je immers ook niet werken aan het herstel van vertrouwen. Wanneer we een beslissing op een klacht toesturen, wijzen we de klager op de mogelijkheid om naar de Nationale ombudsman te gaan.

Wellicht ten overvloede merken we op dat inwoners die hun hart willen luchten, advies willen vragen of administratieve vragen hebben, hiervoor bij Synthese terecht kunnen. Voor jongeren hebben we een apart aanspreekpunt bij Synthese.