

Schriftelijke vragen art. 33

Indiener: Gemeenten Belangen Berkelland Diana van Bijsterveld

Datum indiening vraag: 2 mei 2023

Datum verzending antwoord: Klik of tik om tekst in te voeren.

Onderwerp: contactgegevens klachtencoördinator en vertrouwenspersonen

Op de website van de gemeente Berkelland kunnen inwoners aangeven als ze het ergens niet mee eens zijn. Zo worden inwoners, bedrijven en instanties, bij klachten over handelen van de gemeente verwezen naar de klachtencoördinator, zonder naam, maar via een centraal telefoonnummer van het gemeentehuis.

Onze vraag is of de naam van de klachtencoördinator op de website vermeld kan worden en wellicht rechtstreeks gebeld of gemaild kan worden. Ons inziens zorgt dat voor meer toegankelijkheid van klachtbespreking of melding bij de klachtencoördinator of een vertrouwenspersoon van onze gemeente.

Deze vraag is ook van toepassing op het uitvoeringsprotocol integriteit. In dit protocol wordt verwezen naar een vertrouwenspersoon, zonder naam, zonder telefoonnummer.

Vraag:

In algemene zin is daarom de vraag: Kunnen de namen van functionarissen als klachtencoördinator en vertrouwenspersoon worden opgenomen in beleidsstukken of op de website, daar waar er naar wordt verwezen. En hoe kunnen inwoners deze functionaris rechtstreeks bereiken?

Als dit niet kan vernemen wij graag waarom dit niet kan.

Als dit wel kan, vernemen wij graag per wanneer deze aanpassing wordt doorgevoerd en hoe belanghebbende hierover worden geïnformeerd.

Antwoord (in te vullen door college):

[Typ hier]

Als iemand belt met de gemeente Berkelland krijgt hij of zij de telefoniste aan de lijn. Zij stelt de vraag: “mag ik vragen waar het over gaat?” Of “waar kan ik zeggen dat u voor belt?” Niet iedereen stelt deze vraag op prijs hebben wij vernomen. Het is vooral niet duidelijk waarom een beller aan de telefoniste moet vertellen waarom zij een ambtenaar of wethouder wil spreken. Kunt u uitleggen waarom dit is?

Als een inwoner de klachtencoördinator wil spreken gebeurt hetzelfde: “mag ik vragen waar het over gaat?” De vraag is of een inwoner op dat moment deze vraag moet beantwoorden of is bij nader inzien deze vraag niet de

Schriftelijke vragen art. 33

juiste vraag? Wil de gemeente, of wil de klachtencoördinator, of wil de inwoner de inhoud van zijn klacht vertellen aan een telefoniste? Doorgaans gaat het om een vertrouwelijke kwestie.

Is het gepast om te vragen “Mag ik vragen waar het over gaat?” (Of iets van die strekking) als een beller doorverbonden wil worden met een klachtencoördinator of vertrouwenspersoon? Of zou die vraag op dat moment achterwegen gelaten moeten worden, zodat vertrouwelijke informatie op de juiste plek wordt gedeeld?

Vraag:

Wilt u de bovenstaand beschreven werkwijze toetsen en zich met elkaar beraden of de telefoniste deze vraag (mag ik vragen waar het over gaat?) moet stellen als een beller naar een klachtencoördinator of een vertrouwenspersoon vraagt?

Antwoord:

[Typ hier]