

Fractie	Paginanummer	Onderwerp +vraag	Reactie	Team / Pfh.
Onafhankelijke partij Diemen		<p>Klachtenregeling 2024</p> <p>1.Is de Ombudsman op de hoogte gesteld van de nieuwe klachtenregeling en wat vinden ze ervan? Kunnen zij zich vinden in de voorgestelde tekst van de nieuwe regeling.</p>	<p>De Ombudsman weet dat we de Klachtenregeling actualiseren en hierover is ook mondeling uitgewisseld. Omdat de aanpak van klachtbehandeling niet anders is dan de huidige, hebben we deze regeling niet voorgelegd. Daarnaast is er gekeken naar de regelingen bij andere gemeentes. (Ouder-Amstel -Zaandam- Barendrecht)</p>	
		<p>2.Mbt een klacht indienen, mag dit alleen een klacht zijn die de indiener zelf raakt?</p>	<p>Nee, in artikel 1, lid a, staat dat het ook een klacht mag zijn over de wijze waarop de gemeente zich jegens een ander heeft gedragen.</p>	
		<p>3.Mag je een klacht in een “vreemde taal” indienen of alleen in het Nederlands uiten?</p>	<p>Hierover biedt onze Klachtenregeling geen uitsluitel, maar de Algemene Wet bestuursrecht (Awb) wel. Hierin wordt geregeld dat inwoners het recht hebben om in het Nederlands met de overheid te communiceren. Artikel 2:6 Awb bepaalt dat het Nederlands de taal is waarin de communicatie tussen burgers en bestuursorganen plaatsvindt, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald. Dit geldt ook voor het indienen van klachten.</p>	

				Als een belanghebbende niet in staat is om Nederlands te gebruiken, is het bestuursorgaan verplicht om passende maatregelen te nemen om te zorgen voor effectieve communicatie. Dit kan onder meer inhouden dat het bestuursorgaan zorgt voor vertaling van de correspondentie in een taal die de belanghebbende begrijpt of voor bijstand van een tolk.	
			4.Wie is verantwoordelijk voor de vertaling?	Dat is de gemeente. Bovenstaande betekent dus dat als een persoon die een klacht wil indienen de Nederlandse taal niet machtig is, deze persoon de klacht in een andere taal mag indienen. Het bestuursorgaan is vervolgens verantwoordelijk voor het bieden van de juiste ondersteuning, zoals het vertalen van de klacht of het inzetten van een tolk.	
			5.Worden de informele klachten ook genoteerd/gedocumenteerd? Indien nee, wat is daarvan de reden?	Ja, We maken geen onderscheid in informele of formele klachten. Een klacht is een klacht, hoe die ook is ingediend (mondeling, schriftelijk, via een formulier). En die worden allemaal geregistreerd in het zaaksysteem als 1 ^e lijn klachten. We maken wél onderscheid in de manier van afhandelen, waarbij we altijd beginnen of we de klacht informeel kunnen afhandelen. Onze ervaring is dat veel klachten met een gesprek of telefoontje of extra uitleg afgerond kunnen worden. Dat gaat het snelst en is het fijnst voor de inwoner. Ook een informele afhandeling moeten we registreren, waardoor we ook in bijv. ons jaarverslag onderscheid kunnen maken in het aantal formeel en informeel afgehandelde klachten.	

