

Beantwoording technische vragen D66 bij Klachtenregeling 2024 – 19april24

Fractie	Vraag	Pagina	Onderwerp - vraag	Reactie	Team / Pfh.
D66	1.	Art. 1	<p>In het belang van de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de klachtenregeling zou het nuttig zijn om in de begrippenlijst ook het begrip klaagschrift op te nemen. Immers, de behandeling van klachten (in het algemeen) en klaagschriften (in het bijzonder) is verschillend.</p> <p>Suggestie:</p> <p>Klaagschrift: een ondertekende schriftelijke klacht die de naam en het adres van de indiener bevat, de datum van indiening en tevens een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.</p>	<p>Dank voor deze suggestie. Deze hebben we verwerkt in bijgaande versie van de regeling.</p>	
	2.	Art. 3 lid 2	<p>Betekent de zin 'Wanneer de informele behandeling niet tot een oplossing heeft geleid dan neemt de gemeentesecretaris de klachtbehandeling over en wordt daarmee de klachtbehandelaar.' dat de gemeentesecretaris altijd de klachtbehandelaar is indien de klager een klaagschrift heeft ingediend? Hoe verhoudt deze zin zich tot artikel 5 lid</p>	<p>Ja, deze zin is per abuis in de tekst terecht gekomen. Deze tekst is in bijgaande versie van de regeling aangepast.</p> <p>Het doel van de klachtenbehandeling in Diemen is dat de klachtbehandelaar verantwoordelijk blijft voor het afhandelen van de klachten, liefst informeel en als dat niet lukt formeel. Wanneer de informele behandeling niet tot een oplossing heeft geleid dan neemt de teamleider van de beklaagde de klachtbehandeling over en wordt daarmee de klachtbehandelaar.</p>	

Beantwoording technische vragen D66 bij Klachtenregeling 2024 – 19april24

			1 en artikel 7 lid 2? Is deze zin wellicht per abuis in de tekst terecht gekomen?		
	3.	Artikel 8 lid 2 sub a	<p>Op welke 'gevraagde gegevens' wordt hier bedoeld?</p> <p>Hoe relateert de 'tekortkoming' in dit artikel aan de limitatieve opsomming van gronden waarop een klacht niet in behandeling kan worden genomen?</p> <p>Artikel 8 lid 2 sub b juncto artikel 8 lid 3</p> <p>Een klaagschrift kan niet anoniem worden ingediend. De term klacht en klaagschrift worden hier door elkaar</p>	<p>Met 'gevraagde gegevens' wordt bedoeld de vormvereisten van artikel 9:4, tweede lid van de Awb, dus:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. de naam en het adres van de indiener; b. de dagtekening; c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. <p>Het woord 'tekortkoming' is in bijgaande versie van de regeling verwijderd.</p> <p>Klopt, dit is inderdaad verwarrend. We hebben daarom in bijgaande versie van de regeling dit op een aantal plekken veranderd.</p>	

Beantwoording technische vragen D66 bij Klachtenregeling 2024 – 19april24

			gebruikt, kunt u deze keuze toelichten?		
	4.	Artikel 8 lid 4	Ontbreekt in de eerste zin wellicht het woord 'niet' voorafgaande aan 'in behandeling' in de eerste regel? Of is dit artikellid een aanvulling op artikel 10 lid 4? In dat geval zou een indiener van een klaagschrift zowel telefonisch als schriftelijk terugkoppeling ontvangen van de klachtbehandelaar en tevens ook van diens leidinggevende dan wel het bestuursorgaan. Is dit ook wat beoogd wordt te regelen met deze artikelliden?	Dit is in bijgaande versie van de regeling aangepast. Het woordje 'niet' ontbrak inderdaad. Het bedoelde onder lid 4 stond er min of meer twee keer in (ook in lid 3).	
	5.	Artikel 10 lid 3	Er wordt gerefereerd aan een klachtencommissie. Is door de gemeenteraad een klachtencommissie ingesteld?	Dit is in bijgaande versie van de regeling weggehaald, ook in artikel 3, lid 1, sub c. De gemeente Diemen kent geen formele klachtencommissie. Dit was abusievelijk overgenomen uit een regeling van een andere gemeente.	
	6.	Diverse artikelen	De begrippen klacht en klaagschrift worden in diverse artikelen (in ieder geval artikel 4 lid 4 sub b, artikel 8 lid 1, 2, 3 en 4) door elkaar gebruikt, terwijl de begrippen juridisch niet inwisselbaar zijn. Kunt u deze keuze toelichten?	De klacht is een overkoepelende term. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk. Zodra de klacht niet informeel behandeld wordt dan, zo blijkt uit artikel 6, tweede lid, dan moet de klacht op schrift komen en wordt het een klaagschrift. Het klopt dan ook dat deze begrippen door elkaar zijn gebruikt. We hebben in bijgaande versie van de regeling dit op een aantal plekken aangepast.	
			n.a.v. informatieve raadsvergadering 11 april 2024		

Beantwoording technische vragen D66 bij Klachtenregeling 2024 – 19april24

	1	Art. 7 lid 3	Vraag D66: Is <i>'uiterlijk binnen een dag'</i> niet een interne werkafspraken? Is het niet beter om dit in de regeling te schrappen?	Wij zijn het met u eens, <i>'uiterlijk binnen een dag'</i> is daarom in bijgaande versie van de regeling geschrapt.	
	2	Art. 9 Lid	Ambtelijke correctie: lid 2 verwijderen	Dit artikel is abusievelijk overgenomen uit een regeling van een andere gemeente. In bijgaande versie van de regeling is dit verwijderd.	