

Geachte Raad en Commissieleden Gemeente Voorschoten,

Betreft: Uitvoering Klachtenverordening gemeente Voorschoten

Graag vraag ik uw aandacht en inhoudelijke reactie, voor het niet volgens de Wet- en regelgeving uitvoeren, van de Klachtenverordening Gemeente Voorschoten, door het College.

De Raad van de Gemeente Voorschoten heeft gelet op het bepaalde in **art.149 van de Gemeentewet en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht**, haar goedkeuring gegeven aan de "Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020". Deze Verordening is op de website Voorschoten gepubliceerd (<https://www.voorschoten.nl/klacht-indienen>)

Gemeente Voorschoten is tav deze Klachtenverordening aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

Als vertegenwoordiger van de Burgers van Voorschoten, vraag ik u het College B&W Voorschoten te verzoeken de informatieverstrekking en de uitvoering van de Klachtenprocedure Voorschoten, te laten uitvoeren conform hetgeen in de Klachten Verordening Voorschoten is beschreven.

Art 1 lid f beschrijft *"Klachten coördinator: de door het college B&W aangewezen ambtenaar die belast is met de coördinatie en bewaking van de afhandeling van klachten."*

Art 3 beschrijft dat het College B&W een *"Klachten coördinator en vervanger(s) aanwijst."* (zie ad 3 deze brief).

Art 2 ad 2 beschrijft *"Een mondelinge klacht moet bij de klachten coördinator worden ingediend"*.

1. Nergens op de website is melding gemaakt wie die *"Klachten coördinator"* in de klachtenprocedure Voorschoten is, noch worden contactgegevens vermeld waar de burger informatie kan inwinnen over het indienen van een klacht. Ook wordt niet aangegeven dat de burger een klacht ook mondeling zijn/haar klacht kan indienen (**art 2 lid 1**) in. De Klachtenprocedure moet laagdrempelig en transparant zijn voor iedere burger; dat is die nu niet.

2. In **art 2 lid 1** van deze Klachtenverordening (zie website Voorschoten) staat:
Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal via de website van de Gemeente Voorschoten ingediend worden.
Recent is op de website van Voorschoten over de Klachtenverordening (**zie bijlage 1**), het mondeling indienen van een klacht verwijderd en beschrijft nu dat een klacht alleen nog maar schriftelijk of digitaal via de website, kan worden ingediend.

College Voorschoten handelt daarmee in strijd met de Wet- en Regelgeving en Klachtenverordening Voorschoten daar het mondeling indienen van een klacht niet meer mogelijk is.

In de Klachtenverordening **Art 2 lid 2** staat niet voor niets hoe een mondelinge klacht behandeld moet worden.

De intentie van de Wet- en regelgeving tav de Klachtenprocedure is, dat het indienen van een klacht laagdrempelig moet zijn voor iedere burger (Democratisch principe). Het mondeling kunnen indienen van een klacht is juist bepaald om het voor elke burger mogelijk te maken, een klacht in te dienen door dit ook mondeling te kunnen doen. College Voorschoten belet dat.

Het College B&W Voorschoten handelt tav de uitvoering van de Klachtenverordening/het kunnen indienen van een klacht, in strijd met de Wet- en Regelgeving.

3. **Art 3**, van de Klachtenverordening beschrijft de taken van de Klachten coördinator.

Lid 3 beschrijft dat de klachten coördinator zorg draagt voor de registratie van elke ingediende klacht en stelt een jaarverslag op ten behoeve van de Gemeenteraad

Lid 4 en die op treedt als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.

Informatiebrief 060 Aanbieden jaarverslag klachten 2021 (incl. bijl.) van het College aan de Raad. Op 19 juli 2022 heeft de Raad, van de Burgemeester het [jaarverslag 2021](#) ontvangen. Ook voldoet deze verslaglegging niet aan de Klachtenverordening Voorschoten.

<https://voorschoten.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/750a501d-1e4c-48b0-82d0-b5f9bcf4ddddd?documentId=749742ae-bf8f-4b99-8a9d-77864839c33a&agendaItemId=5f1fc82f-7923-481e-9162-82074dd38438>

- Ook in het Jaarverslag 2021 wordt alleen gesproken over *schriftelijke* klachten: Klachten moeten volgens de Wet en Regelgeving/ Klachtenverordening ook mondeling ingediend kunnen worden en deze moeten ook geregistreerd worden in de Jaarrapportage aan de Raad.

- Gemeld wordt dat in 2021 maar 71% van de klachten binnen de wettelijke termijn is afgehandeld. Het College beloofde de Raad verbetering.

Kan U de Raad, met burger ervaringen, controleren of het College ondertussen wel verbetering daarin heeft gerealiseerd? Eigen ervaring leert dat het College tav de formele termijn klachtenafhandeling, nog steeds niet voldoet aan deze gestelde termijnen.

In ad 4 beschrijft ...*Het verdient aanbeveling om de tekst van de Klachtenbehandeling -klachtindienen- op de website van Voorschoten aan te passen conform de klachtenregeling...*

De reactie van het College was: *het College heeft deze aanbeveling reeds overgenomen.*

Met bovenstaand betoog, moet helaas geconcludeerd worden dat het College daar nog geen aanvulling aan gegeven.

- De door het College, onder ad 3b "*klachten onderwerpen en afdelingen*" aan de Raad gerapporteerde klachten 2021, ontbreekt de vermelding van de in 2021 ingediende klacht tegen de Burgemeester. Klachten kunnen ook worden ingediend tegen Burgemeester, Wethouders en Gemeente Secretaris en bv. de Bezwaren- en Welstand Commissie. Die vermelding wordt gemist.

Met boven beschreven betoog ten aanzien van de uitvoering van de Klachtenverordening Voorschoten en de daaraan gerelateerde rapportages, representeert het jaarverslag 2021 aan de Raad, niet de feitelijke situatie. En wat is aan de Ombudsman gerapporteerd?

Op basis van bovenstaande constatering en ervaringen, vraag ik U, Raad- en Commissieleden Gemeente Voorschoten, erop toe te zien dat het College B&W Voorschoten, volgens hetgeen is vastgelegd in de Klachtenverordening Voorschoten 2020 en de Wet- en regelgeving uitvoert. En daarbij ook de website van Voorschoten te laten aanpassen zodat deze klachtenprocedure transparant en benaderbaar is voor elke burger van Voorschoten.

Zeker in een nieuw gevormde Gemeenteorganisatie is toezicht door u de Raad, op de juiste uitvoering van Wet en regelgeving, van essentieel belang.

Uw inhoudelijke reactie zie ik graag tegemoet.

Voor eventuele vragen ben ik natuurlijk bereikbaar.

Hoogachtend,



Bijlage 1: Print screen Website Voorschoten tav de Klachten procedure/Verordening

Hoe kan ik een klacht indienen?

Schriftelijk

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend. U kunt uw klacht richten aan een bestuursorgaan van de gemeente Voorschoten. Meestal is dat het college van burgemeester en wethouders (postbus 393, 2250 AJ Voorschoten).

In uw klacht moet staan:

- dat het om een klacht gaat;
- waar de klacht over gaat;
- waarom u een klacht indient;
- uw contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres);
- en onderteken uw brief met uw handtekening.

Digitaal

U kunt uw klacht indienen via het [digitaal](#) formulier indienen.

Website Voorschoten 1 Dec 2022 en 27 Nov 2022

<https://www.voorschoten.nl/klacht-indienen>

Jaarverslag klachten 2021

Jaarverslag klachten 2021 1,4 MB

Document download informatie:

Hoe kan ik een klacht indienen?

Schriftelijk

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend. U kunt uw klacht richten aan een bestuursorgaan van de gemeente Voorschoten. Meestal is dat het college van burgemeester en wethouders (postbus 393, 2250 AJ Voorschoten).

In uw klacht moet staan:

- ▶ dat het om een klacht gaat;
- ▶ waar de klacht over gaat;
- ▶ waarom u een klacht indient;
- ▶ uw contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres);
- ▶ en onderteken uw brief met uw handtekening.

Digitaal

U kunt uw klacht indienen via het [digitaal](#) formulier indienen.

Hoe wordt mijn klacht behandeld?