

Beantwoording vragen voorafgaand aan de oriënterende commissies

Nummer DOC-19-153860
 Zaaknummer Z-18-046220
 Naam commissielid Roelandt Paarlberg
 Fractie GemeenteBelangen
 Onderwerp Commissievragen GemeenteBelangen cie. B&M 16 mei Regeling Interne Klachtenbehandeling
 Datum waarop de vraag is gesteld 8 mei 2019
Beantwoording uiterlijk woensdag 15:00 uur, voorafgaand aan de oriënterende commissie.
 Portefeuillehouder
 Afdeling

1.	Wat is de rol van de klachtencoördinator?
antwoord	Bij juridische zaken komen alle klachten binnen. De klachtencoördinator, die op dit taakveld werkzaam is, stuurt een klacht door aan degene(n) die de klacht in behandeling neemt, geeft zo nodig advies en bewaakt de afhandeling. Deze functionaris is ook contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.
1a.	Bepaalt deze functionaris of een klacht informeel of formeel behandeld wordt?
Antwoord	Nee, de klacht wordt door deze functionaris intern doorgezonden aan het betreffende afdelingshoofd of senior van een taakveld (afhankelijk van de afspraken intern). De regeling schrijft voor dat in alle gevallen eerst getracht wordt de klacht informeel af te doen. Dit is overigens de bestaande praktijk.
1b.	Komen alle klachten als eerste bij deze persoon binnen en is hij/zij de persoon die aangeeft hoe de klacht dan verder in het proces behandeld wordt?
Antwoord	Zie de antwoorden op de vragen 1 en 1a.
2.	Is de klachtencoördinator onafhankelijk, m.a.w. niet een persoon binnen muren van het gemeentehuis? Extern persoon?
Antwoord	De klachtencoördinator is in dienst van de gemeente en vervult een rol in de interne klachtenbehandeling door de organisatie. Over de wijze van interne afhandeling van de klacht kan daarna desgewenst geklaagd worden bij de Nationale Ombudsman (extern).
3.	Is het mogelijk aan de regeling een stroomdiagram toe te voegen, om het klachtenproces ook visueel te maken? Dit is mij a.d.h.v. de tekst niet geheel duidelijk.

Antwoord	De volgende stappen zijn aan de orde: - Ontvangst klacht en sturen ontvangstbevestiging (met informatie over wijze van behandeling) door klachtencoördinator - Doorzenden klacht aan betreffende afdeling/taakveld - Informele afhandeling door betreffende afdeling/taakveld - Bij afhandeling klacht naar tevredenheid eindigt klachtenprocedure (wordt op verzoek schriftelijk bevestigd naar klager) en klachtencoördinator wordt hierover door afdeling/taakveld geïnformeerd - Lukt afhandeling in der minne niet, dan wordt de klacht behandeld door degene(n) genoemd in artikel 7 van de regeling. De procedure zoals vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht wordt gevolgd. - Uitkomst van die procedure is een formele schriftelijke reactie op de klacht waaromtrent geklaagd kan worden bij de Nationale Ombudsman
----------	---