

Beantwoording vragen voorafgaand aan de oriënterende commissies

Nummer DOC-19-154801
 Zaaknummer Z-18-046220
 Naam commissielid G. van Keulen
 Fractie GroenLinks
 Onderwerp Commissievragen GroenLinks cie. B&M 16 mei ag.pt. 13
 Regeling interne klachtenbehandeling
 Datum waarop de vraag is gesteld 13 mei 2019
Beantwoording uiterlijk woensdag 15:00 uur, voorafgaand aan de oriënterende commissie.
 Portefeuillehouder
 Afdeling

1.	In de nieuwe regeling wordt een uitzondering gemaakt voor klachten in de zin van paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet. Hoeveel klachten van jongeren heeft de gemeente de afgelopen jaren ontvangen?
antwoord	Voor klachten in de zin van paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet is een aparte regeling door het college vastgesteld. De Jeugdwet verplicht hiertoe. Klachten over de jeugdhulpverleners kunnen worden ingediend door ouders, jongeren en anderen die daarbij belang hebben. Tot op heden hebben we dergelijke klachten niet ontvangen.
2.	Als een klacht niet op de informele manier kan worden opgelost, wordt dan de Nationale Ombudsman ingelicht, of gebeurt dat alleen via de klager?
Antwoord	Als de klacht niet op informele wijze kan worden opgelost, wordt de klacht formeel in behandeling genomen door de in de regeling aangewezen perso(o)n(en). De klacht wordt onderzocht op de wijze zoals voorgeschreven in de Algemene wet bestuursrecht en eindigt met een formele schriftelijke reactie. Als de klager het niet eens is met de wijze van afhandeling van de klacht, kan de klager zich vervolgens wenden tot de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman komt dus pas in beeld nadat de interne klachtenprocedure is afgerond. In de (weinig) gevallen dat de Nationale Ombudsman wordt ingeschakeld, is onze ervaring dat de Nationale Ombudsman adequaat en voortvarend reageert.