

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**Vergadering van 11 januari 2022
Bedrijfsvoering - Organisatieadvies

**8 2022_B&W_00007 Beantwoording raadsragen CDA 16 december 2021
inzake klachtenprocedure****Samenstelling:**

Aanwezig:

de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl, Wethouder; mevrouw J.C. de Groot, Secretaris

Afwezig:

de heer J.H. Bats, Burgemeester

Verontschuldigd:

mevrouw H. Jong de; de heer M. de Graaf

Nota van antwoord

Vraag en antwoord

Tijdens de politieke markt op 14 december 2021 heeft een inspreker gebruik gemaakt van het spreekrecht voor niet geagendeerde onderwerpen en zijn visie en ervaringen in het kader van de klachtenprocedure met de raad gedeeld. Inspreker verzocht de raad om een oplossing te bewerkstelligen.

Vraag:

Omdat elke medaille twee zijden kent, vragen wij uw zienswijze op de gemelde kwestie te geven, uiteraard binnen de geldende restricties rond privacy. Daarbij graag ook ingaan op de genoemde aspecten termijnoverschrijdingen en in het geheel niet reageren.

Antwoord

Allereerst moet worden opgemerkt dat het niet gebruikelijk is om naar aanleiding van het insprekrecht voor de politieke markt of de gemeenteraadsvergadering gedetailleerd in te gaan op individuele dossiers. Daarom zullen in dit antwoord ook met name de hoofdlijnen worden geschetst. Inspreker had interesse in de aankoop van een pand waarvoor hij informatie bij de gemeente heeft opgevraagd. De informatie bleef te lang uit en inmiddels was het pand verkocht aan een ander. Inspreker heeft over deze gang van zaken op 9 februari 2018 een klacht ingediend. Die klacht is op 23 juli 2018 door de klachtbehandelaar **gegrond** verklaard. Tevens zijn toen excuses aangeboden en zijn interne werkafspraken aangepast. Omdat inspreker niet tevreden was met de uitkomst van de klachtbehandeling is de klacht conform de Instructie Klachtbehandeling voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders. Het college heeft op 21 december 2018 eveneens besloten dat de klacht **gegrond** is en heeft de gemaakte excuses onderschreven. Dit neemt overigens niet weg dat de klachtenprocedure te lang heeft geduurd.

Inspreker heeft vervolgens gebruik gemaakt van de mogelijkheid om over de klachtbehandeling een klacht bij de Nationale Ombudsman in te dienen. Redenen daarvoor waren dat hij is blijven zitten met onbeantwoorde vragen en wilde weten of de klachtenprocedure correct is uitgevoerd. Ook wil hij de

geleden schade vergoed hebben. De Nationale Ombudsman, Reinier van Zutphen, heeft per brief van 11 mei 2021 aangegeven geen reden te zien voor nader schriftelijk onderzoek. Hij voert daarvoor de volgende redenen aan:

"Wij vinden dat een schriftelijk onderzoek niets zou toevoegen aan de conclusie van de gemeente, ook niet nu u aangeeft dat het vertrouwen na het gesprek met de gemeente niet is hersteld. Er zijn dingen mis gegaan en we zien dat de gemeente zich dat realiseert en daar lering uit heeft getrokken. In het gesprek dat u met de gemeente hebt gehad is u uitgelegd op welke wijze de gemeente heeft geleerd van uw klacht. Ook is de duur van de klachtenprocedure aan bod geweest en we kunnen beamen dat deze in uw geval te lang heeft geduurd en dat u tussentijds beter geïnformeerd had kunnen worden. Bovendien is het punt van financiële compensatie besproken. Wij hebben u ook al eerder laten weten dat daarvoor een andere procedure bestaat."

Aangezien de Nationale Ombudsman de hoogste klachtbehandelaar is, is met de brief van de Ombudsman de klachtenprocedure beëindigd.

Vervolg