

Schriftelijke vragen ex art. 40 van het Reglement van orde gemeenteraad Twenterand, gericht aan het college



Fractie Gemeentebelangen Twenterand, Marcus Elzinga : m.elzinga@twenterand.nl

Onderwerp : klachtenbehandeling inwoners

Datum : vrijdag 27 juli 2018

Beantwoording: schriftelijk

Inleiding

De gemeente Twenterand heeft een klachtenprocedure en een wijze waarop een klacht van inwoners wordt behandeld. Dit is verplicht volgens de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9, met als titel 'Klachtbehandeling door een bestuursorgaan'.

Onze inwoners zijn in veel opzichten afhankelijk van de (lokale) overheid. Daarom is goede communicatie belangrijk. Goede communicatie kan vaak veel problemen oplossen of voorkomen. Bij problemen of klachten verdient het de voorkeur dat de overheid eerst via de telefoon persoonlijk contact opneemt met de inwoner. Daarnaast is schriftelijke communicatie en contact via e-mail belangrijk. Voorop staat dat de inwoner altijd binnen een redelijke termijn antwoord krijgt. Daar zijn regels voor en de Nationale / Overijsselse Ombudsman heeft hiervoor een 'Correspondentiewijzer' opgesteld, die een praktisch overzicht biedt. In aanvulling op de Algemene wet bestuursrecht zijn de behoorlijkheidsvereisten van de Ombudsman voor voortvarend afwikkelen van correspondentie in deze Correspondentiewijzer verwerkt.

Tot ons wendden zich inwoners, die twijfels hebben geuit over de juiste wijze c.q. procedure van hun klachtenbehandeling en de onafhankelijkheid van de behandeling van hun klacht. Het betreft een klacht bij u binnengekomen op 16 mei 2018 van de familie R. uit Vriezenveen.

GBT heeft kennis genomen van de correspondentie, gesproken met de familie en kan zich niet aan de indruk onttrekken dat inwoners hier een punt hebben. Een punt dat ons zorgen baart, want dit mag niet zo zijn. Daarom hebben wij, los van de conclusie van de klachtenbehandeling, de volgende vragen.

Vraag 1a

De Nationale / Overijsselse Ombudsman schrijft over 'Klaagschrift ontvangen':

Ontvangst schriftelijk bevestigen binnen 2 weken:

- de datum van ontvangst
- de behandelingswijze
- de behandelingsduur
- of een klachtadviesprocedure wordt gevolgd

Heeft u aan die termijn met de vier bovengenoemde handelingen voldaan? Verzoek om toelichting. Ook aangeven in welke termijn wel schriftelijk is bevestigd.

Vraag 1b

Op 16 mei 2018 heeft u de klachtbrief ontvangen. Wanneer heeft u klagers een uitnodiging voor de hoorzitting toegezonden? En is dit binnen de gestelde termijn, zoals omschreven door de Ombudsman.

Vraag 2

Bent met ons van mening dat onze inwoners communiceren en afspraken maken met de organisatie gemeente Twenterand en niet met personen die er werkzaam zijn?

Vraag 3

In artikel 9:7 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht is het volgende te lezen:

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

We hebben begrepen dat de hoorzitting op 17 juli 2018 is voorgezeten door een voorzitter, zijnde de hoogste ambtenaar van de gemeente Twenterand. De voorzitter is betrokken geweest bij (het proces van) de beslissingen waarop de klacht betrekking heeft. Dit is in strijd met genoemde artikel. De slager keurt hier zijn eigen vlees. Of ziet u dit anders ?

Vraag 4

Om te voldoen aan de 'Klachtbehandeling door een bestuursorgaan' uit de Algemene wet bestuursrecht en de opvattingen van de Nationale Ombudsman, waarbij onze inwoners voorop staan, achten wij het noodzakelijk om een onafhankelijke voorzitter aan te stellen. Deze voorzitter heeft geen betrokkenheid met de bedrijfsvoering van de gemeente Twenterand. Doel: een zo eerlijk mogelijk en onafhankelijke klachtenregeling, waarbij elke schijn van onderlinge belangen vermeden wordt.

Hoe kijkt u daar tegen aan? En bent u bereid hier aanvulling aan te geven?

Bijlage: Correspondentiewijzer Ombudsman