

SCHRIFTELIJKE VRAAG

18.048882

Artikel 38 Reglement van orde voor de vergaderingen
en andere werkzaamheden van de Raad

Schriftelijke vraag aan het college van burgemeester en wethouders de burgemeester

Onderwerp: Afhandelen klachten

We krijgen regelmatig berichten van inwoners dat ze geen reactie op hun klachten ontvangen.

Na het indienen van een klacht ontvangen ze wel een ontvangstbevestiging maar verder niets.

Ook horen we van inwoners dat ingediende klachten niet altijd terug te vinden zijn in het persoonlijke overzicht. De klachten lijken hier verwijderd te zijn.

Vragen:

1. Krijgen indieners van klachten een inhoudelijke reactie over de afhandeling van klachten?
2. Kunt u een overzicht verstrekken van alle ingediende klachten, de afhandeling en wijze van communicatie richting indiener van het afgelopen jaar? Zo nee, waarom niet?
3. Kunnen klachten uit het klachtensysteem verwijderd worden? Zo ja, door wie? Zo ja, kunt u een overzicht verstrekken van verwijderde klachten?

Afdoening: schriftelijk mondelinge beantwoording

Ondertekening:

Datum indiening : 19-4-2018

Fractie : SP

Naam indiener : John-Pierre van Deursen

Einddatum: 21-5-2018

Idnr. iBabs: 69

ANTWOORD OP SCHRIFTELIJKE VRAAG

Artikel 38 Reglement van orde voor de vergaderingen
 en andere werkzaamheden van de Raad

Antwoord door: college van burgemeester en wethouders van Uden burgemeester

Datum: 15-5-2018

Antwoord:

Het door u geschetste beeld dat inwoners regelmatig geen reactie op hun klachten ontvangen, herkent het college niet. Uit bijgaand overzicht blijkt dat van slechts 1% van de gevallen het niet bekend is of de klacht is afgehandeld.

Klachten zijn uitingen van ontevredenheid door burgers en ondernemers. Wij nemen klachten altijd serieus; het zijn immers ook adviezen voor verbetering. In het gemeentelijk jaarverslag geven we een verantwoording over de afhandeling van bezwaarschriften en klachten over bejegening. We ontvangen ook klachten over de woon- of leefomgeving, milieu of evenementen.

Met uw aanwijzing over de invulling van het type klachten waarover het in de vraag gaat, beantwoorden wij uw vragen in het kader van de klachten over de woon- of leefomgeving, milieu of evenementen.

1. **Krijgen indieners van klachten een inhoudelijke reactie over de afhandeling van klachten?**

Antwoord: Ja. Als indieners hun (e-mail)adres of telefoonnummer kenbaar maken krijgen zij een inhoudelijke reactie over de afhandeling van de klacht.

2. **Kunt u een overzicht verstrekken van alle ingediende klachten, de afhandeling en wijze van communicatie richting indiener van het afgelopen jaar? Zo nee, waarom niet?**

Antwoord: bijgaand vind u een overzicht van de klachten van 2017 met het resultaat van de afhandeling. De wijze van communicatie is afhankelijk van het hebben van e-mailadres, adres of telefoonnummer.

3. **Kunnen klachten uit het klachtensysteem verwijderd worden? Zo ja, door wie? Zo ja, kunt u een overzicht verstrekken van verwijderde klachten?**

Antwoord: klachten kunnen voor of tijdens de behandeling niet worden verwijderd.