

Vragen vanuit de raad aan het college:

A. Schriftelijke vragen als bedoeld in artikel 36 Reglement van Orde

B. Schriftelijke vragen ter mondelinge beantwoording in de raads- of commissievergadering

C. Technische vragen

Categorie: A / B / C (doorhalen wat niet van toepassing is)

Onderwerp: Interne klachtenregeling

Naam en fractie: Tjeerd Boekhorst. Lokaal Belang

Datum indienen: 25 oktober 2021

Afdeling: Bedrijfsvoering

Contactpersoon: E. Sloot

Inleiding/Aanleiding:

Naar aanleiding van aangenomen wijziging interne klachtenregeling Zevenaar 2018, heeft de fractie van Lokaal Belang enkele vragen:

Vraag/Vragen:

1. Tijdens de behandeling in de raadsvergadering van 20 oktober 2021 heeft het college aangegeven dat indien een interne klacht mondeling (zowel persoonlijk als telefonisch) of schriftelijk wordt ingediend, de klager verzocht wordt zich te legitimeren.

Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht behandelt de klachtbehandeling. In deze wetsartikelen is niet te lezen dat een klager zich dient te legitimeren.

Op grond waarvan is het College van mening dat de klager zich dient te legitimeren?

Uit artikel 9:4 van de Algemene wet bestuursrecht blijkt dat een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de klacht bevat. Hiermee moet de authenticiteit van de klager worden vastgesteld. Wanneer deze informatie ontbreekt kan gevraagd worden om een kopie van het legitimatiebewijs. Deze kopie wordt enkel opgevraagd met als doel om de authenticiteit van de klager vast te stellen. Een kopie van het legitimatiebewijs zal nadat de authenticiteit is vastgesteld worden verwijderd.

Is het legitimeren van de klager niet in strijd met de AVG?

Voor het vaststellen van iemands identiteit mag de gemeente niet standaard vragen om een identiteitsbewijs of een kopie van het identiteitsbewijs. Als de identiteit van de klager ook op een andere, minder vergaande manier vastgesteld kan worden, dan zal dat op deze wijze ook gebeuren. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van DigiD, of het controleren van gegevens uit de aanvraag met reeds bestaande (contact)gegevens die al bij de gemeente bekend zijn.

Heeft de gemeente dan toch nog twijfels bij de identiteit van de klager dan kan de klager worden gevraagd zich te legitimeren met een identiteitsbewijs. Als het nodig is om een kopie op te sturen dan wordt aangegeven welke persoonsgegevens minimaal zichtbaar moeten zijn en geadviseerd om de niet noodzakelijke persoonsgegevens af te schermen. Hierbij wordt verwezen naar website van de rijksoverheid en de KopieID-app voor het veilig maken van een kopie. Zoals bij de vorige vraag ook al is aangegeven zal deze kopie na vaststelling van de authenticiteit van de klager worden verwijderd.

Aan hoeveel klagers in 2021 is verzocht zich te legitimeren?

Dit is in 2021 nog niet voorgekomen.

Hebben alle klagers aan dit verzoek voldaan?

Dit is niet van toepassing, zie vorige vraag.

Hoe vindt de wijze van legitimatie plaats? En hoe wordt deze verwerkt?

88% van de klachten is afgelopen jaar per brief of via DigiD ingediend. Bij deze klachten werd reeds voldaan aan de vereisten zoals opgenomen in artikel 9:4 Awb waardoor er geen aanvullende legitimatie nodig was. 12% van de klachten is per e-mail binnengekomen. Deze klachten zijn allemaal informeel afgedaan na telefonisch contact met de klager. Hier is dus geen formele klachtprocedure opgestart.