



BEZOEKADRES



Raadhuisstraat 1

9301 AA Roden

POSTADRES



Postbus 109

9300 AC Roden

WEBSITE/E-MAIL



www.noordenveld.nl

postbus@noordenveld.nl

TELEFOON



T 088 – 050 88 88

Lijst Groen Noordenveld
Mevrouw Nieuwenhuizen
H. Scheepstrastraat 15
9301HJ Roden

ONDERWERP

Schriftelijke vragen over
klachtenafhandeling en -procedure

CONTACTPERSOON

José Bouter

UW KENMERK

ONS KENMERK

Zaak: 425372

RODEN

10 juli 2024

Beste mevrouw Nieuwenhuizen,

Op 1 juli 2024 heeft u ons schriftelijke vragen gesteld in de zin van artikel 41 van het Reglement van Orde. U heeft gevraagd of de gemeente net als bij de bezwaarschriften een regeling heeft voor de klachtafhandeling bij de gemeente Noordenveld en zo ja, waarom die dan niet vermeld wordt op de website en in de gemeentegids van de gemeente Noordenveld. En zo nee, waarom dan geen melding gemaakt wordt van de procedure die van toepassing is op grond van de Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9 Klachtbehandeling, zodat indieners van een klacht op de hoogte kunnen zijn van de geldende regels inzake de afhandeling van hun klacht.

Ons antwoord op uw eerste vraag is dat de gemeente op dit moment geen eigen regeling heeft voor de zogeheten interne klachtbehandeling van titel 9.1 Algemene wet bestuursrecht (Awb). Bestuursorganen kunnen in een eigen regeling extra voorschriften opnemen over de interne klachtbehandeling maar zijn daartoe niet verplicht. Wij zijn wel overigens wel voornemens om een eigen klachtenregeling vast te stellen en daarvoor worden voorbereidingen getroffen.

Volledigheidshalve merken wij op dat de gemeente tot 2020 wel een eigen klachtenregeling had voor het zogeheten extern klachtrecht uit titel 9.2 Awb, de "Regeling gemeentelijke ombudscommissie Noordenveld". Die regeling bevatte hoofdzakelijk de instelling van een gemeentelijke ombudscommissie en is bij raadsbesluit van 4 december 2019 ingetrokken per 31 december 2019. Per 1 januari 2020 zijn wij als gemeente aangesloten bij de Nationale Ombudsman en behandelt die klachten over de gemeente in de externe fase.

Ons antwoord op uw tweede vraag is dat indieners van een klacht in het gesprek over die klacht worden geïnformeerd over de procedure. De informatie over de procedure staat op dit moment niet op de gemeentelijke website maar is wel te vinden op wetten.nl - Regeling - Algemene wet bestuursrecht - BWBR0005537 (overheid.nl).

Op dit moment staat op de gemeentelijke website beschreven dat en hoe mensen een klacht kunnen indienen als zij niet tevreden zijn over hoe de gemeente hen heeft behandeld, dat er contact wordt opgenomen om de klacht te bespreken en dat er daarna zo nodig een klachtgesprek plaatsvindt. Het klachtgesprek is een gesprek in de zin van titel 9.1 Awb. In zo'n klachtgesprek wordt de verdere procedure uitgelegd.

Bij de voorbereiding van een eigen klachtenregeling zullen wij ook de communicatie daarover en over het klachtbehandelingsproces betrekken. Dat betekent dat wij de informatie op de website dan ook zullen aanpassen en waar nodig aanvullen.

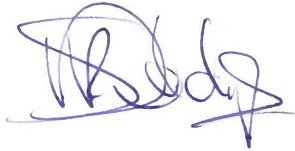
Heeft u nog vragen over deze brief?

Neem dan gerust contact op met een van de klachtencoördinatoren via telefoonnummer 088 050 88 88 of stuur een mail naar klachtencoordinator@noordenveld.nl. Vermeld daarbij ons kenmerk 425372.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Noordenveld,

Sebastiaan Ruddijs, secretaris/directeur

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'S. Ruddijs', written in a cursive style.

Klaas Smid, burgemeester

A large, stylized handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Klaas Smid', written in a cursive style.