

Raadsmededeling openbaar

Nummer : 68-2022
 Datum : 2 mei 2022
 B&W datum : na overleg ph.
 Beh. Ambtenaar : Arjan Twigt
 Portefeuillehouder : mr. A.B. Stapelkamp
 Onderwerp : beantwoording vragen GB over klachtverordening.

Aanleiding:

Door de raadsfractie Gemeente Belangen zijn over de klachtverordening enkele vragen gesteld. In onderstaande tabel worden deze vragen beantwoord.

Inhoud mededeling:

GemeenteBelangen	1. Voorstel Interne verordening klachtenbehandeling
1	Wanneer is het een klacht een klacht? Als de klager vindt dat het een klacht is of als de behandelaar vindt dat het een klacht is?
Antwoord	<i>Het begrip klacht is omschreven in de Algemene wet bestuursrecht. Artikel 9.1 van de wet bepaalt dat, iedereen het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.</i>
2	Is het mogelijk om een infographic te maken over de klachtenprocedure? En deze in de lokale bladen te publiceren?
Antwoord	<i>Elke week staat in Aalten Vooruit, onder de rubriek Aalten Actueel een oproep, om inwoners attent te maken op het indienen van klachten, indien ze zich niet goed behandeld voelen. Een aantal malen per jaar wordt er een artikel over geplaatst. In maart 2022 is nog een artikel gepubliceerd over 'klachten blijf er niet mee rond lopen'. Van die gelegenheid kan gebruik gemaakt worden om eens een infographic te plaatsen.</i>
3	Wat wordt dan de omschrijving van een klacht in B1-taal?
Antwoord	<i>Voelt u zich niet goed behandeld door de gemeente of wordt er onvoldoende naar u geluisterd, dien dan een klacht in. Dat kan mondeling, per telefoon, per mail of via de website www.aalten.nl</i>

GemeenteBelangen	1. Voorstel Interne verordening klachtenbehandeling
1	<i>Wanneer is het een klacht een klacht? Als de klager vindt dat het een klacht is of als de behandelaar vindt dat het een klacht is?</i>
2	<i>Is het mogelijk om een infographic te maken over de klachtenprocedure? En deze in de lokale bladen te publiceren?</i>
3	<i>Wat wordt dan de omschrijving van een klacht in B1-taal?</i>