

Beantwoording vragen met betrekking tot het Jaarverslag klachten 2020.
Behandeld door: Leo van Herksen, klachtenfunctionaris.

Vraag:

Op welk moment in het proces wordt een klacht (die geen melding is) geregistreerd als klacht?

Antwoord:

Dit gebeurt zodra duidelijk is dat het geen melding betreft. Vaak is dat direct al bij binnenkomst van de klacht.

Vraag:

Worden mondelinge klachten geregistreerd als klacht?

Antwoord:

Zoals in het jaarverslag staat vermeld worden klachten in vrijwel alle gevallen schriftelijk ingediend.

Mocht er toch een mondelinge klacht worden ontvangen dan zal de inwoner worden verzocht deze klacht alsnog schriftelijk te bevestigen door het invullen van het klachtenformulier op de website. Is de inwoner daartoe niet in staat dan wordt hulp aangeboden bij het invullen van het formulier. Registratie vindt altijd plaats.

Vraag:

Hoe worden de klachten die mondeling worden gedaan (bij een ambtenaar) geregistreerd?

Antwoord:

(Bij dit antwoord wordt ervan uitgegaan dat hier met 'ambtenaar' wordt bedoeld een ambtenaar van het team waar de klacht betrekking op heeft.)

Het is de ervaring van de klachtenfunctionaris dat een klacht die binnenkomt bij het team wordt doorgezonden naar de klachtenfunctionaris voor behandeling.

Het komt ook wel een enkele keer voor dat de teamleider van dit team de klacht dan zelf oppakt, of dit gezamenlijk doet met de klachtenfunctionaris. Dit altijd in samenspraak.

In al deze gevallen registreert de klachtenfunctionaris de klacht.

Vraag:

Hoe worden klachten die binnenkomen bij de gemeente over een aanbieder in het sociaal domein geregistreerd en afgehandeld.

Zijn hier ook cijfers van beschikbaar en zo ja, kunnen wij deze ontvangen

Antwoord:

Klachten over een aanbieder sociaal domein worden niet behandeld door de klachtenfunctionaris, maar door de contractmanagers sociaal domein. Zij kunnen hier cijfers over verstrekken.