



## Vragen vergaderstukken gemeenteraad of raadscommissie Ridderkerk

### Algemene informatie

- Onderwerp/omschrijving vergaderstuk: Verordening klachtenbehandeling
- Vergaderdatum: 2 september 2020
- Steller en fractie: PvdA Arianne Ripmeester
- Portefeuillehouder: mw. A. Attema
- Datum indiening vraag bij griffie: 2 september
- Datum ontvangst beantwoording college:

### Vragen en antwoorden

#### Vraag 1

De verordening treedt met terugwerkende kracht tot 1 januari 2020 in werking. De evaluatie van de nieuwe werkwijze staat gepland voor eind 2020. Betekent dit dat de nieuwe werkwijze al wordt toegepast? Graag uw antwoord toelichten.

#### Vraag 2

Op welke wijze zijn de relevante platforms en inwoners betrokken (geweest) bij de totstandkoming van deze verordening?

#### Vraag 3

Was het voor inwoners onder de oude regels mogelijk om naar de Nationale Ombudsman te gaan?

#### Vraag 4

In de voorgestelde verordening wordt de stap Nationale Ombudsman toegevoegd. Stelt het college zich op het standpunt dat zij bij klachten benaderbaar zijn na het volgen van alle stappen uit de verordening? Graag uw antwoord toelichten.

#### Vraag 5

Aan de hand van welke criteria en met welke partners wordt de nieuwe werkwijze geëvalueerd en op welke wijze worden de ervaringen van inwoners daarbij meegenomen?

#### Vraag 6

Er worden verschillende redenen aangevoerd waarom de huidige (oude) verordening vervangen dient te worden door een nieuwe verordening. Die redenen zijn hoofdzakelijk terug te voeren op veranderingen in de interne organisatie. Er zijn de afgelopen jaren echter ook diverse externe ontwikkelingen geweest ten aanzien van klachtbehandeling door overheidsinstanties. Zo heeft de Nationale ombudsman eind 2018 al vier speerpunten benoemd voor professionele klachtbehandeling door gemeenten ([https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/20180083\\_0.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/20180083_0.pdf)). Kunt u aangeven in hoeverre deze en andere ontwikkelingen zijn doorvertaald in deze verordening?