

Technische vragen raad- en commissieleden aan het college

Datum indiening : 23 september 2020

Registratienummer : Bij2017940 (E202032612)

Onderwerp: klachtenbehandeling

Aan het college,

Inleiding

Binnen onze gemeente zijn er verschillende manieren om een melding of klacht in te dienen over bv. afval op straat of overlast. Er wordt op de website onderscheid gemaakt tussen een “melding doen” of een “klacht indienen”. Indien inwoners een melding willen doen kan men digitaal een melding doen. Wil men een klacht indienen dan kan dit telefonisch of schriftelijk d.m.v. een brief aan het college. Voor inwoners die slechtziend zijn is er de mogelijkheid om gebruik te maken van de knop “lees voor”, dit is mooi, echter bij het willen doen van een melding of klacht wordt dit niet meer ondersteund door een stem. Inwoners ontvangen een automatisch bericht dat hun melding is ontvangen en doorgestuurd en in behandeling wordt genomen door de gemeente Heerhugowaard.

Vragen

1. Is er een onderscheid in de afhandeling van schriftelijk, digitaal of telefonisch ingediende meldingen/klachten?
2. Is er een termijn vastgesteld door het college waarop er beantwoording plaatsvindt (hier bedoelen wij niet mee de automatische reply)? Hoe wordt de inwoner vervolgens geïnformeerd?
3. Hoe kunnen inwoners, als zij geen antwoord hebben ontvangen, contact opnemen met de gemeente oftewel hoe kan men refereren naar een eerdere melding? Er wordt nl. geen ref.nr. gekoppeld aan de melding of klacht zoals te doen gebruikelijk bij bv. de politie.
4. is het college bekend met het feit dat de meldingsprocedure niet volledig ondersteund wordt door “lees voor” en is het college bereid te bekijken of daar een verbetering mogelijk is voor inwoners die slechtziend/blind/laaggeletterd zijn.

Hilke Verhagen, raadslid H.O.P.

Antwoord van het college

Inleiding

Op diverse manieren komen meldingen en klachten binnen bij de organisatie. Zoals door de HOP aangegeven via website, mail en telefonisch. De indiener kan een melding anoniem doen via de website of zijn gegevens achter laten. De indiener kan ook aangeven bij de melding via de website dat hij/zij verder geen terugkoppeling wenst. Via de mail zijn in ieder geval de gegevens van de indiener bekend. Bij telefonische meldingen kunnen de gegevens genoteerd worden als een terugkoppeling gewenst is.

Elke melding en klacht komt bij de afdeling betreft die deze ook kan oppakken.

Vragen

1. Is er een onderscheid in de afhandeling van schriftelijk, digitaal of telefonisch ingediende meldingen/klachten?

Antwoord:

De afhandeling van de melding hangt af van de inhoud van de melding/klacht en de wens van de indiener op welke manier hij/zij de terugkoppeling wil ontvangen.

De afhandeling van een klacht wordt uiteindelijk schriftelijk afgehandeld. Het proces wordt bij de beantwoording van vraag 2 kort omschreven.

2. Is er een termijn vastgesteld door het college waarop er beantwoording plaatsvindt (hier bedoelen wij niet mee de automatische reply)? Hoe wordt de inwoner vervolgens geïnformeerd?

Antwoord:

Klachten:

Voor klachten is de klachtenprocedure met termijnen vastgesteld. Soms moet een melding als handhavingsverzoek gezien worden en dan gelden er wettelijke termijnen. Afhankelijk van de klacht kan deze informeel of formeel worden afgehandeld, elk met haar eigen procedure. Na registratie van de klacht wordt binnen 5 werkdagen contact gezocht met de indiener. Uiteindelijke afhandeling via informeel of formele proces is schriftelijk. De termijn van afhandeling is afhankelijk van het te doorlopen proces en het soort klacht en kan tot 7 weken in beslag nemen.

Meldingen

Een termijn voor afhandeling is hiervoor niet vastgesteld. Na ontvangst van de melding wordt binnen 5 werkdagen contact gezocht met de indiener. De manier waarop zie de beantwoording van vraag 1.

3. Hoe kunnen inwoners, als zij geen antwoord hebben ontvangen, contact opnemen met de gemeente oftewel hoe kan men refereren naar een eerdere melding? Er wordt nl. geen ref.nr. gekoppeld aan de melding of klacht zoals te doen gebruikelijk bij bv. de politie.

Antwoord

Referentienummer : Op dit moment is een melding via het website-formulier bij binnenkomst nog niet gekoppeld aan een nummer. Een nieuw systeem dat wordt ingevoerd voor de hele organisatie (als voorbereiding op de nieuwe gemeente) kent wel het automatisch toekennen van een referentienummer. Het is voor de inwoner en organisatie dan eenvoudiger om het bericht te herleiden dan nu.

Op dit moment werkt het als volgt: als een inwoner geen reactie ontvangt dan kan zij/hij schriftelijk/digitaal contact opnemen met de gemeente. Met de registratie van de datum en tijd kan de melding goed achterhaald worden.

4. Is het college bekend met het feit dat de meldingsprocedure niet volledig ondersteund wordt door "lees voor" en is het college bereid te bekijken of daar een verbetering mogelijk is voor inwoners die slechtzind/blind/laaggeletterd zijn.

Antwoord:

Het college is bekend met het feit dat de meldingsprocedure niet volledig ondersteund wordt door een voorleestool.

De website www.heerhugowaard.nl is voorzien van een voorleestool maar het online formulier Melding Openbare Ruimte, dat zich op een andere omgeving bevindt, heeft deze functionaliteit niet.

Een voorleestool wordt gezien als een extra hulpmiddel en is niet verplicht conform het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid.

Richting de nieuwe gemeente Dijk en Waard wordt gekeken naar alle systemen en (web)applicaties Hierin wordt meenemen of het mogelijk cq wenselijk is om dit extra hulpmiddel in te zetten.