

Technische vragen commissie Burger en Bestuur 11 juni 2026

Agendapunt/onderwerp: 2.b Raadsvoorstel Verordening klachtenbehandeling gemeenteraad Ouder-Amstel 2026	Fractie	Antwoord
<p>1 p.2 verordening (a. Informele behandeling):</p> <p>" Indien iemand zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt, wordt door de klachtbehandelaar geprobeerd om de klacht binnen een termijn van twee weken vanaf het moment van ontvangst van de klacht op te lossen en de klager tevreden te stellen. "</p> <p>- Kan er een harde afspraak m.b.t. reactietermijn worden opgenomen? Dat hoeft niet per se een oplossing te zijn, maar communicatie m.b.t. het in behandeling nemen en duidelijkheid over de verdere communicatie lijkt ons gewenst.</p>	D66	Op het moment dat er een klacht wordt ingediend, ontvangt degene die de klacht heeft ingediend hiervan een bevestiging. De afspraak die we maken, is dat de klacht binnen twee weken vanaf het moment van ontvangst wordt afgehandeld. De mogelijkheid bestaat echter dat dit niet altijd lukt. Om een klacht zorgvuldig af te kunnen handelen moet er wel horen wederhoor hebben plaatsgevonden. De betrokken personen moeten dan wel ook tijdens die periode in de gelegenheid zijn gesteld om te reageren op een klacht.
<p>2 p.2 verordening (b. Formele behandeling in eerste instantie)</p> <p>Hier wordt gesproken over het op schrift zetten van de klacht. Worden mondelinge klachten (in het informele stadium) nergens geregistreerd? Dit lijkt in tegenstrijd met p.3 (Artikel 5, lid 2 en lid 4).</p>	D66	Alle klachten worden geregistreerd en in het zaakstelsel gezet. Dit betekent ook dat dat geldt voor mondelinge klachten. Om een mondelinge klacht goed te kunnen begrijpen en te kunnen noteren, wordt deze tijdens een apart gesprek vastgelegd. Dit gesprek vindt plaats nadat daartoe een afspraak is gemaakt.
<p>3 In de vergaderstukken voor 11 juni ontbreekt het raadsbesluit voor de verordening klachtenbehandeling. Kan deze zsm worden toegevoegd?</p>	D66	Het voorstel is om een verordening vast te stellen. Een verordening is een raadsbesluit. Het toevoegen van een apart raadsbesluit is dan ook niet nodig.
<p>4 Daarnaast staat er een fout in het raadsvoorstel:</p> <p>"Participatie De verordening is besproken tijdens een vergadering van het presidium op 19 juni 2026."</p>	D66	Deze technische aanpassing wordt doorgevoerd.

	19 juni betreft een moment in de toekomst, het zou waarschijnlijk 19 mei moeten zijn.		
5	<p>Klopt het dat iemand niet rechtstreeks naar de ombudsman van de metropool kan, maar altijd via iemand van de gemeente. Waarom is dat?</p> <p>is de ombudsman niet een onafhankelijke instantie?</p>	PRO	De intentie is om een eventuele klacht zo laagdrempelig en direct mogelijk af te kunnen handelen. De gemeente Ouder-Amstel is dan ook de organisatie waar als eerste een klacht moet worden behandeld. Wanneer een klacht volgens een inwoner, een vertegenwoordiger van een bedrijf of een maatschappelijke organisatie niet naar tevredenheid is behandeld, kan deze contact opnemen met de Ombudsman Metropool Amsterdam.
6	<p>In Binnenlands bestuur (27 mei) geeft de ombudsman aan dat het systeem voor klachtbehandeling op de schop moet.</p> <p>Voldoet dit voorstel aan hetgeen de ombudsman bedoelt?</p>	PRO	De Ombudsman Metropool Amsterdam kaart wat ons betreft vooral ontwikkelingen aan. Dit zijn ontwikkelingen die vooral ook raken aan de manier van dienstverlening richting inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties. Dagelijks wordt er gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening om klachten te voorkomen. Het afhandelen van een klacht moet dan ook zoveel als mogelijk voorkomen worden. Waar het gaat om de positie van de klachtencoördinator, suggereert de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam een oplossing die door de wetgever moet worden gerealiseerd. Wij volgen eventuele ontwikkelingen op dat terrein af en anticiperen daar waar nodig.
7	Het jaarverslag van de ombudsman is zojuist gepubliceerd.	PRO	Indien er vragen zijn naar aanleiding van het jaarverslag 2025 van de Ombudsman Metropool Amsterdam kunnen

	Wordt het apart geagendeerd in de gemeenteraad of kunnen vragen hierover in deze vergadering beantwoord worden?	deze schriftelijk worden gesteld aan het college. Het nu voorliggend stuk heeft daar geen betrekking op. Indien er de wens er is om Ombudsman Metropool Amsterdam uit te nodigen, dan wordt deze uitgenodigd.
--	---	---