

Aan Burgemeester en wethouders van de Gemeente Hoogeveen  
in CC naar de gemeenteraad

Hoogeveen, 21 juni 2016

Betreft: ongevraagd advies mbt klachtenprotocol

L.S.,

Van meerdere kanten bereiken ons signalen dat de gemeente met enige regelmaat haar eigen klachtenprotocol niet hanteert. Na indiening van een klacht krijgen mensen niet standaard een schriftelijke ontvangstbevestiging toegestuurd. Ook wordt de termijn (6 weken) waarbinnen de gemeente dient te reageren overschreden en worden klachten soms afgehandeld door degene over wie geklaagd is.

Al met al een onwenselijke situatie. Niet alleen houdt de gemeente zich niet aan de zichzelf opgelegde afspraken ook lijkt ze die op deze manier ter discussie te stellen. Hiermee werkt de gemeente de rechteloosheid van onze cliënten in de hand. De gemeente dient het goede voorbeeld te geven, zodat dit een positieve uitstraling naar zijn burgers heeft. Afspraak is afspraak ook binnen de eigen geledingen. Wij geven u dan ook het advies u te houden aan uw klachtenprotocol.

Met vriendelijke groet,

Akke Hoekstra  
Cliëntenraad Sociale Zekerheid