

Bijlage 3 - Analyse toegankelijkheid klachtenprocedure websites gemeente en verbonden partijen

aanwezig
aanwezig, maar...
niet aanwezig

Organisatie	Toelichting klacht indienen op site	Resultaat zoekopdracht 'klacht'	Klachtenreglement / protocol of verordening op relevante plek website	Specifieke contactgegevens klachten-functionaris (mailadres, correspondentieadres en/of telefoonnummer)	Wijze waarop klacht kan worden ingediend volgens toelichting website	Verwijzing naar (tweedelijns) klachtbehandeling door Nationale Ombudsman	Eventuele hindernissen	Opmerkingen
Gemeente Zoetermeer	<p>Op de 'home' pagina staat een link naar 'melding doen'. Klik je daarop, dan is er een pagina met allerhande onderwerpen waarover je een melding kan doen, inclusief verwijzende linkjes (naar ofwel de eigen klachtenpagina, ofwel die van de relevante externe partij). Het woord 'klacht' wordt niet genoemd.</p> <p>Link van het (vierde) zoekresultaat 'Klacht, bezwaar en beroep' maakt onderscheid tussen bezwaar, klacht, ingebrekestelling, aansprakelijk stellen, commissie bezwaarschriften en referendum indienen, inclusief linkjes naar de relevante webpagina's.</p>	<p>+/- Het eerste resultaat ('beste resultaat') is: 'melding woon- en leefomgeving (openbare ruimte). Het gaat daarbij dus niet om een klacht.</p> <p>Het daaropvolgende resultaat is: 'klacht indienen', deze link leidt direct naar relevante webpagina.</p>	<p>- De gemeente heeft geen verordening meer, noch vastgesteld beleid. Er wordt evenmin verwezen naar art 9.1 Awb. Ook zoekopdrachten 'klachtenreglement' of 'klachtenprotocol' geven daarom geen resultaat.</p>	<p>- Het algemene nummer 14 079 bellen en vragen naar de afdeling Juridische Zaken is niet specifiek.</p>	<p>Online (via DigiD of via webformulier)</p> <p>Per post</p>	<p>+ Er wordt verwezen naar de Nationale Ombudsman (inclusief linkje).</p>	<p>Het gebruik van DigiD kan een extra drempel zijn.</p> <p>Of een klacht ook mondeling kan worden ingediend, staat niet specifiek vermeld.</p>	<p>Schriftelijk naar algemeen postadres (niet vertrouwelijk), webformulier (onduidelijk waar dat terecht komt, mogelijk niet vertrouwelijk).</p>

GGD Haaglanden	Onderaan 'home' pagina staat een linkje 'Klacht indienen' die direct naar relevante webpagina leidt. Voor klachten over corona wordt verwezen (inclusief link) naar de Rijksoverheid of een apart e-mailadres van de GGD Haaglanden zelf.	+ Levert direct verwijzing naar relevante webpagina op.	+	- Wel wordt vermeld dat klacht door een klachtenfunctionaris (onpartijdig en met geheimhoudingsplicht) wordt behandeld.	Via webformulier (klacht komt dan terecht bij klachtenfunctionaris)	- Wel wordt vermeld (inclusief link) dat de GGD Haaglanden is aangesloten bij de Geschillencommissie Publieke Gezondheid, link leidt naar relevante webpagina.	Of een klacht ook mondeling kan worden ingediend, staat niet specifiek vermeld.	Anonieme klachten worden wel geregistreerd, maar niet via de klachtenprocedure in behandeling genomen.
Omgevingsdienst Haaglanden	Onderaan 'home' pagina staat het kopje 'Overlast melden?' en een telefoonnummer om een milieuklacht in te dienen. Een klacht indienen over de ODH zelf kan niet op die manier.	+/- Het eerste resultaat is 'toegankelijkheid', een klacht daarover kan via een e-mailadres worden ingediend (van dit e-mailadres is geen linkje gemaakt). Het vijfde resultaat is 'heeft u een klacht over ODH?'	+/- Er wordt verwezen (met linkje) naar het interne klachtrecht van art 9.1 Awb, er is geen eigen reglement of protocol.	-	Per post E-mail (linkt naar info@odh.nl)	+ Er wordt verwezen naar de Nationale Ombudsman (zonder linkje of nadere contactgegevens).	De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld. Of een klacht ook mondeling kan worden ingediend, staat niet specifiek vermeld.	Schriftelijk naar algemeen postadres of per e-mail naar een algemeen e-mailadres (beiden niet vertrouwelijk).
De Binnenbaan	Onderaan 'home' pagina staat een linkje 'Klacht melden' die direct naar relevante webpagina leidt.	- Er is geen zoekfunctie op de website.	-	- Wel wordt vermeld dat een klacht door de coördinator meldingen en klachten wordt behandeld.	Via webformulier	-	Of een klacht ook mondeling kan worden ingediend, staat niet specifiek vermeld.	Webformulier (onduidelijk waar dat terecht komt, mogelijk niet vertrouwelijk).