

Datum:	9 maart 2021	Zaaknummer: 362439
Van:	Burgemeester H van Midden	
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal	
Steller:	Y. Bons, klachtencoördinator	
Kopie aan:		
Onderwerp:	Glory Assembly Church en het registratieproces klachten	

Geachte leden van de gemeenteraad,

Ik heb u toegezegd de procedure van de indiening van de klacht van de Glory Assembly Church én ons klachtenregistratieproces te laten onderzoeken. De resultaten van het onderzoek zijn afgerond en graag informeer ik u met deze brief over de resultaten.

De klacht van de Glory Assembly Church

In 2017-2018 heeft de Glory Assembly Church een pand aan de Turfberg gebruikt voor haar kerkdiensten. Na klachten uit de omgeving is een handhavingsprocedure gestart omdat de activiteiten planologisch gezien niet toegestaan waren in het betreffende pand. De activiteiten zijn gestaakt. De pastor van de kerk, de heer Kaimondo, heeft daarna met ambtenaren overleg gehad met als doel te onderzoeken binnen welke bestemmingen hij wel kerkdiensten mocht organiseren. Ambtenaren hebben meegedacht over panden, eventueel panden in gemeentelijk eigendom. Dit bleek lastig en na een brief en een gesprek in het voorjaar van 2018 is de zaak "gesloten". Er waren geen geschikte panden beschikbaar en de heer Kaimondo heeft ook geen aanvragen meer gedaan om toetsingen te verrichten.

Op 28 mei 2018 heeft hij een brief geschreven waarin hij zich beklagt over het stilzitten van de gemeente in deze kwestie. Deze brief is niet terug gevonden en is niet geregistreerd in de gemeentelijke systemen. Niet in het klachtenregistratiesysteem maar ook niet in het algemene registratiesysteem. Pas op het moment dat raadslid Suijkerbuijk de brief aan het college stuurde, is deze bekend geworden en vervolgens direct opgepakt. De klachtencoördinator heeft contact opgenomen met de heer Kaimondo. Meneer weet helaas niet meer hoe hij de brief verzonden heeft. Na het schrijven van deze brief heeft de heer Kaimondo de gemeente niet meer benaderd. Duidelijk is dat de brief de gemeente helaas niet heeft bereikt.

Onze klachtencoördinator heeft recent met de heer Kaimondo gesproken over de inhoud van de klacht. Meneer heeft aangegeven dat hij, in 2018, de verwachting had dat de gemeente voor hem een pand zou zoeken voor zijn kerkdiensten. Op een zeker moment hoorde hij niets meer en daar wilde hij zich met de klacht over beklagen.

Uit onderzoek van de klachtencoördinator is gebleken dat de wederzijdse verwachtingen van meneer Kaimondo en de gemeente niet overeenkwamen. De heer Kaimondo dacht dat de gemeente voor hem een pand ging zoeken. Terwijl de gemeente bereid was de panden die de heer Kaimondo zélf zou aandragen te willen toetsen aan het geldende bestemmingsplan om te bezien of de activiteiten zouden passen. Mócht er een gemeentelijk pand vrijkomen dat geschikt is, zou de gemeente dit aan de heer Kaimondo laten weten.

De heer Kaimondo heeft nog steeds de wens een pand in Roosendaal te betrekken voor kerkdiensten. Hij heeft op dit moment geen pand op het oog. De klachtencoördinator heeft aangegeven dat het gebruikelijk is dat aanvragers zelf aangeven waar zij hun activiteiten wensen uit te voeren. De gemeente heeft daarin geen actieve rol, maar een toetsende rol. Evenwel is de heer Kaimondo toegezegd dat de bereidheid om mee te denken er zeker is, maar dat het initiatief bij hem ligt.

De klachtencoördinator heeft meneer ook verteld zijn klacht uit 2018 ook nu nog inhoudelijk te willen behandelen. Meneer heeft echter aangegeven dit vooralsnog niet te willen omdat hij in het buitenland verblijft. Met meneer is daarom afgesproken dat de gemeente zijn klacht ook op een later moment in behandeling neemt zodra hij dit wenst.

Het klachten registratieproces

Zaaksysteem

In het zaaksysteem dat in de organisatie wordt gebruikt is een aparte applicatie gemaakt voor klachten. Alle fases van de klachtbehandeling zijn opgenomen inclusief te gebruiken documenten vanaf het moment van registratie tot het moment van afhandeling van de klacht. Er zit ook een termijnbewaking in. In principe worden klachten binnen 6 weken afgehandeld (evt. 4 weken verdaging). Lukt dit niet, dan wordt contact opgenomen met de klager. Op het moment dat een klacht wordt geregistreerd op welke wijze ook, komt deze in de werkvoorraad van de groep waarvan de klachtencoördinator lid is. Dezelfde werkdag of de eerstvolgende wordt de klacht doorgezet naar de werkvoorraad van één van de twee klachtencoördinatoren. Hij/zij is direct verantwoordelijk voor afhandeling op welke wijze dan ook. Het is niet mogelijk klachten niet op te merken. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend.

Mondeling

In weinig gevallen worden klachten mondeling ingediend. Klagers kunnen bellen met de klachtencoördinator of een afspraak maken voor een gesprek. In dat geval hoort de klachtencoördinator de klager aan, maakt een verslag van de klacht en stuurt dit, bij voorkeur per mail, naar de klager met het verzoek aan te geven of het een juiste weergave van de klacht is. Het verslag is de klacht en wordt als klacht in het zaaksysteem ingeboekt door de klachtencoördinator.

Schriftelijk

Schriftelijk ingediende klachten die per brief worden ingediend, komen bij de postservice binnen. Zij maken een eerste beoordeling of het een klacht betreft. Bij het woord klacht in de brief en als er twijfel is of het wel een klacht is, wordt altijd contact gezocht met de klachtencoördinator die vervolgens oordeelt wat er met de brief moet gebeuren. Als het geen klacht is, wordt de brief doorgezonden naar de juiste collega ter afhandeling. Is het een klacht, dan boekt de postservice de brief in als klacht.

Digitaal

Via de website is een speciaal klachtenformulier bereikbaar waar klagers hun klacht via digid kenbaar kunnen maken. Bij afronding van het proces komt de klacht direct in de werkvoorraad van de klachtencoördinator. Zelden wordt een klacht per mail ingediend. Dit is eigenlijk niet toegestaan maar de klacht wordt wel in behandeling genomen op de wijze als bedoeld bij een mondeling indiende klacht.

Het is niet eerder voorgekomen dat met het gebruik van het zaakstelsel een klacht 'vergeten' is. Er zijn geen meldingen van indieners dat hun klacht niet in behandeling is genomen.

Conclusies

Wij hebben ons registratiesysteem nog eens goed onderzocht en komen tot de conclusie dat de registratie van klachten in Roosendaal goed geregeld is.

In het kader van de behandeling van de klacht van de heer Kaimondo zeg ik het volgende toe:

- a. Het college zal in contact treden met de heer Kaimondo en hem goed informeren over de rol van de gemeente bij initiatieven om bepaalde activiteiten te verrichten. Zijn eventuele initiatieven zullen zorgvuldig worden getoetst.
- b. Het college zal de klachtencoördinator de opdracht geven de klacht verder in behandeling te nemen op het moment dat de heer Kaimondo dat wenst.

Ik hoop u voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.

Hartelijke groeten,

J.M. van Midden

Burgemeester van de gemeente Roosendaal