

Verslag

Klacht
Theunissen

Verslag van de hoorzitting van 25 februari 2019 van de commissie voor Klachten en Verzoeken gehouden naar aanleiding van de klacht van de heer E.T. Theunissen ingediend op 6 december 2018 gericht tegen het (niet) handelen van provinciale staten van Noord-Brabant.

Samenstelling commissie

De heer N.G.L. Heijmans	(voorzitter)
De heer W.A.A.M. van Overveld	(lid)
Mevrouw A.M.W. Dirken	(lid)
De heer L.A.G. Roks	(lid)
Mevrouw E. van den Elsen	(secretaris)

Verschenen

De heer E.T. Theunissen
De heer J.A. Deneer, namens Provinciale Staten
Mevrouw H.S.C. Gloudemans - Westerterp, namens Provinciale Staten

Kort en zakelijk weergegeven is het volgende naar voren gebracht:

De heer Heijmans opent de hoorzitting, heet iedereen welkom en legt in het kort de werkwijze van de commissie uit. Hij geeft aan dat er deze avond helaas maar twee leden van de commissie present zijn, maar dat door de voltallige commissie wordt geadviseerd over de klacht. Vervolgens geeft hij het woord aan klager.

De heer Theunissen bedankt de voorzitter en vertelt dat hij gepensioneerd ambtenaar is en jaren bij de gemeente Cuijk heeft gewerkt. Spreker wenst op te merken dat hij de contacten met de heer Deneer en mevrouw Gloudemans als prettig heeft ervaren. De heer Theunissen geeft daarna aan dat hij in juni 2018 een brief heeft gezonden aan Provinciale Staten over een zaak waarbij hij hartstochtelijk betrokken is. Spreker stelt verbijsterd te zijn dat er nooit een antwoord op deze brief is gekomen. Via via heeft de heer Theunissen vernomen dat nooit geantwoord wordt op burgerbrieven. Daarop heeft hij een klacht ingediend. De heer Theunissen geeft aan dat de impact van de brief door Provinciale Staten verkeerd is beoordeeld. Hij heeft een verzoek ingediend om het college van Gedeputeerde Staten aan te sporen een beslissing te heroverwegen. Terwijl de website van de provincie burgers juist lijkt aan te sporen om mee te praten, heeft de heer Theunissen enkel een bericht van ontvangst van het verzoek ontvangen.

Mevrouw Gloudemans geeft aan dat in de ontvangstbevestiging wordt gewezen op de mogelijkheid om vragen te stellen aan de griffie.

De heer Heijmans vraagt of de heer Theunissen tevreden zou zijn geweest als hij, nadat de brief besproken was in de procedurevergadering, een reactie had ontvangen waarin zou staan dat de brief besproken is in de procedurevergadering en dat deze voor kennisgeving is aangenomen.

De heer Theunissen geeft aan dat hij dan geen klacht zou hebben ingediend, aangezien hij dan een reactie had gekregen. Of hij blij was geweest met dat antwoord is een ander verhaal.

De heer Heijmans vraagt of de heer Theunissen vindt dat hij als burger te veel zelf achter antwoorden aan moet.

De heer Theunissen antwoordt bevestigend en geeft aan dat hij de voorgestelde nieuwe werkwijze zoals verwoord in het verweer te mager vindt.

De heer Deneer geeft aan dat de griffie naar aanleiding van de ingediende klacht en het gesprek wat heeft plaatsgevonden met de heer Theunissen kritisch heeft gekeken naar de werkwijze bij ingekomen stukken. Twee punten gaan vanaf vrijdag 1 maart as.

veranderen. Voortaan wordt er bij ingekomen stukken kritisch gekeken naar de inhoud van het stuk zodat de titel van de ingekomen stukken op een betere wijze kan worden weergegeven. Ook komt er een verbeterde ontvangstbevestiging. Hierin komt in ieder geval te staan voor welke procedurevergadering het stuk wordt geagendeerd en wanneer dat de lijst met ingekomen stukken wordt vastgesteld.

De heer Heijmans geeft aan het goede zaak te vinden dat kritisch is gekeken naar het proces. Hij vraagt of het klantvriendelijker zou zijn om de vraagsteller, nadat het stuk is behandeld, een brief te sturen waarin staat vermeld wat er verder met het ingezonden stuk wordt gedaan.

De heer Deneer geeft aan dat dat wellicht klantvriendelijker is. Het kost alleen heel veel tijd als bij alle ingekomen stukken naast het versturen van een ontvangsbevestiging ook na behandeling in de procedurevergadering schriftelijk gereageerd moet worden naar de brieven schrijver. De afgelopen statenperiode zijn +/- 1000 ingekomen stukken behandeld. Tot nu zijn ook geen klachten ontvangen over deze werkwijze. Elke klacht wordt serieus genomen, daarom is ook kritisch naar het proces gekeken en de nieuw voorgestelde werkwijze is klantvriendelijker dan dat deze was.

In tweede termijn geeft de heer Theunissen aan dat alles is gezegd en dat het ook goed is dat er in de toekomst beter wordt gekeken naar wat de strekking is van een brief zodat het onderwerp voor iedereen in een oogopslag duidelijk is.

Niets meer aan de orde zijnde sluit de voorzitter de hoorzitting.

's-Hertogenbosch, 25 februari 2019

de secretaris voornoemd,



mevrouw E. van den Elsen