

Motie – Betrek ervaring inwoners

GROENLINKS

Meppel, 28 maart 2024

Raadsvoorstel: Procedure klacht behandelen gemeente Meppel

De raad van de gemeente Meppel in vergadering bijeen op donderdag 28 maart 2024,

constaterende dat:

- er een nieuwe procedure klacht behandelen ontwikkeld is;
- geregistreerde klachten opgenomen worden in een jaarverslag;
- deze registratie de basis is voor een structureel leerproces;

overwegende dat:

- de klachten worden meegenomen in het jaarverslag maar de ervaring van de inwoner hierin geen rol heeft;
- de procedure voor inwoners een belangrijk instrument is wanneer zij zich niet gehoord voelen of zij van mening zijn dat hun onrecht is aangedaan;
- een goede procedure bijdraagt aan de ontwikkeling van of het herstel van vertrouwen tussen gemeente en inwoner;
- het om die reden niet alleen van belang is om de klacht zelf, maar ook de ervaring van de bewoner of de afhandeling ervan te registreren, zodat de procedure zo dicht mogelijk bij de inwoner zelf staat;

verzoekt het college:

- om in het jaarverslag niet alleen de klachten mee te nemen maar ook de ervaring van inwoners door hen hier na afloop naar te vragen wanneer zij gebruik hebben gemaakt van de (informele)klachtenprocedure;
- dit mee te nemen in het structureel leerproces en wanneer dit nodig is de 'procedure klacht behandelen gemeente Meppel' aan te passen;

en gaat over tot de orde van de dag.

GroenLinks,

A. de Vlieg

[Handwritten signature]

ingetrokken *ws*

Datum: 20 maart 2024					Stemuitslag: ingetrokken				
	SteM	VVD	CDA	CU	PvdA	SP	D66	GL	Totaal
VOOR									
TEGEN									

ws