Beantwoording twee vragen A. de Vlieg (GroenLinks) – betreft procedure klacht behandelen gemeente Meppel

1. Worden informele klachten ook genoteerd en komen die ook terug in het jaarverslag?
Ja, alle informele klachten die bij de klachtencoördinator binnenkomen worden ook genoteerd en deze komen terug in het jaarverslag die in de jaarrekening is opgenomen.

2. Hebben inwoners ook input gegeven bij de totstandkoming van deze nieuwe procedure?
Nee, niet in formele zin, omdat het om het inrichten van een intern proces gaat. De feedback/de reacties van inwoners met een klacht en ervaringen uit de achterliggende periode hebben bijgedragen aan de totstandkoming van het nieuwe proces.
Voor wat betreft formele klachtbehandeling volgen we hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, zodat de inwoner altijd de behandeling krijgt waar hij/zij recht op heeft.