Gemeente Meppel

Agendapunt: Procedure klacht behandelen

Vertrouwelijkheid: Openbaar

Aan de Gemeenteraad.

Raadsvoorstel nr. 1835815

Onderwerp
Procedure klacht behandelen gemeente Meppel

Voorgesteld besluit

1. De procedure klacht behandelen gemeente Meppel vast te stellen voor zover het de bevoegdheid van de gemeenteraad betreft.

Inleiding
De procedure klacht behandelen is geactualiseerd. De laatste actualisatie was in 2014. De procedure heeft twee vormen van klachtbehandeling: informeel en formeel. Hiermee wordt aangesloten bij de Koers om zoveel mogelijk inwonergericht met klachten van inwoners om te gaan. Het voornaamste verschil met de versie van 2014 vormt de nadere uitleg over informele klachtbehandeling.

Bij de informele behandeling heeft de klachtencoördinator een regisserende en adviserende rol om te bepalen wie in de organisatie bij de informele behandeling betrokken dient/dienen te worden. Bij formele klachten schrijft de klachtencoördinator een advies over de beoordeling van de klacht. Ten slotte houdt de klachtencoördinator een overzicht bij van alle klachten. Dit overzicht gebruikt de klachtencoördinator om het jaarverslag op te stellen en leerpunten mee te nemen naar de organisatie.

Beoogd (maatschappelijk) effect
Het proces klacht behandelen sluit aan bij de koers van de gemeente Meppel. Het proces zorgt ervoor dat de klager het beste geholpen wordt en verliest de belangen van de beklaagde niet uit het oog.

Argumenten
1.1 De procedure klacht behandelen gemeente Meppel geeft inzicht in de wijze van klachtbehandeling door de gemeente Meppel
Hiermee dient het als procedurebeschrijving voor zowel de inwoner als interne betrokkenen.

1.2. De klachtbehandeling verloopt efficiënter.
Klachtbehandeling is efficiënter uit te voeren als de klachtencoördinator nagaat welke stappen nodig zijn om de klacht zorgvuldig af te handelen. De klachtencoördinator heeft vervolgens een regisserende en adviserende rol om te bepalen wie in de organisatie bij de informele behandeling betrokken dient/dienen te worden.

1.3. De bevoegdheid is per bestuursorgaan geregeld
De tekst van de procedure klacht behandelen is zo opgesteld, dat hij voor alle

bestuursorganen (raad, college en burgemeester) van de gemeente Meppel gelijkluidend is. Het vaststellen van de procedure klacht behandelen is echter wel voorbehouden aan ieder bestuursorgaan zelf, omdat dit niet berust op een verordenende bevoegdheid van de gemeenteraad. De Algemene wet bestuursrecht heeft daarvoor namelijk geen wettelijke grondslag gegeven. De gemeenteraad kan dus formeel geen regels geven over de procedure klacht behandelen die voor alle bestuursorganen van gemeente Meppel gelden. Vandaar de toevoeging "voor zover het de bevoegdheid van de gemeenteraad betreft".

Kanttekeningen

1.1 Het is niet vooraf vastomlijnd wie welke rol heeft bij informele klachtbehandeling. Dit kan voor onduidelijkheid zorgen. Echter, door per klacht te bepalen wat er nodig is, wordt het beste maatwerk geleverd. Dit past bij de koers. Goede interne communicatie over het proces is van belang en behoort bij het in werking treden van deze procedure. De klachtencoördinator heeft in ieder geval een vaste rol als aanspreekpunt in de communicatie met de klager. Bovendien blijft de klachtencoördinator ook de afhandeltermijn bewaken.

Integrale afstemming

Afgestemd met team Advies.

Financiën

Niet van toepassing.

Effecten overige programma's

Niet van toepassing.

Communicatie

De gemeentelijke pagina over klachten wordt aangepast. De procedure wordt geplaatst in het gemeenteblad op www.overheid.nl. De klachtencoördinator deelt een bericht over de procedure op intranet. Waar nodig wordt de procedure intern mondeling toegelicht (DT, MO) door de klachtencoördinator.

Uitvoering

De uitvoering is geregeld bij team Advies.
Het jaarverslag dient als verantwoording voor het voorgaande jaar, een verantwoording over de klachten is hier onderdeel van. Naast de verantwoording over de klachten in het jaarverslag wordt er ook een analyse van de leerpunten gemaakt. Het jaarverslag wordt vastgesteld door het college en gaat ter informatie naar de gemeenteraad. De leerpunten gaan met een advies voor verbeterpunten naar het MO.

Effecten op pijlers duurzaamheid

Niet van toepassing.

Bijlagen

1. Procedure klacht behandelen gemeente Meppel

Burgemeester en wethouders,

de secretaris, de burgemeester,

A.J. Kastelein R.T.A. Korteland