

Naam: Y. Tharner-Heeroma
Datum: 24 maart 2017
Sector/team/teamonderdeel: BO Bestuurszaken/BJZ
Telefoonnummer: 541158

Collegevoorstel

Onderwerp	Jaarverslag klachten 2016
Advies	Hamerstuk
Is er een uiterste behandeldatum?	Ja, 9 mei 2017
Portefeuillehouder	A.J. Gerritsen
Openbaar	Openbaar
Raadsvoorstel of raadsbrief	Raadsbrief ter informatie

Toelichting voor de openbare besluitenlijst:

De klachtencoördinator brengt voor 2016 een klachtenjaarverslag uit waarin bevindingen en aanbevelingen zijn opgenomen. In het jaar 2016 is er ten aanzien van de klachten weinig verandering opgetreden ten opzichte van 2015.

Voorgesteld besluit

1. Het jaarverslag klachten 2016 met de daarin opgenomen bevindingen en aanbevelingen onder de aandacht te brengen van de sectordirecteuren en de managers en in het college van B&W terug te koppelen hoe aan de aanbevelingen uitvoering is gegeven;
2. Het jaarverslag ter kennis te brengen van de gemeenteraad.

Inleiding

De klachtencoördinator brengt ieder jaar een klachtenjaarverslag uit. Hierbij wordt voldaan aan de Algemene wet bestuursrecht artikel 9:12a en de gemeentelijke klachtenregeling artikel 4.2.

Beoogd effect

Door het uitbrengen van het jaarverslag een juiste afhandeling van klachten en een verbetering van de dienstverlening te realiseren.

Argumenten voor

- 1.1. *Bevindingen en aanbevelingen onder de aandacht te brengen van de sectordirecteuren en managers.* Door de in het jaarverslag opgenomen bevindingen en aanbevelingen onder de aandacht te brengen van de sectordirecteuren en managers en in het college van B&W terug te koppelen hoe aan de aanbevelingen uitvoering is gegeven, wordt de kwaliteit van de afhandeling van klachten bevorderd;
- 1.2. *Voldoen aan de wettelijke voorschriften van de Algemene wet bestuursrecht.* Er wordt voldaan aan artikel 9:12a Awb en de gemeentelijke klachtenregeling artikel 4.2.

Kanttekeningen

Geen.

Alternatieven

Geen jaarverslag klachten 2016 vast te stellen.

Kosten, opbrengsten, dekking en preventief toezicht

N.v.t.

Uitvoering

Samengevat bevat het verslag de volgende bevindingen en aanbevelingen aan bestuur en organisatie:

- Klachten dienen te leiden tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Uit individuele klachten kan lering getrokken worden om toekomstige klachten te voorkomen.
- Van belang is dat er snel contact wordt opgenomen met klager en naast de behandeling van de klacht, het gesprek ook gericht is op het normaliseren van het contact en het herstellen van het vertrouwen in de organisatie.
- Klachtenafhandeling is maatwerk en is onderdeel van een proces tot voortdurende verbetering. Voor de behandeling van de klachten zijn de onderdelen integriteit en communicatie van belang.
- Het is van belang bij klachten die telefonisch worden afgedaan toch zoveel mogelijk de gemaakte afspraken of toezeggingen te bevestigen in een brief. Wanneer er geen behoefte bestaat aan een brief is het aan te raden een korte notitie of eventuele mailwisseling in het zaakdossier te plaatsen.
- Duidelijk maken dat niet elk probleem is op te lossen maar ook hier is een fatsoenlijke klachtenafhandeling belangrijk. Door een open, duidelijke uitleg te geven waarom bepaalde processen gevolgd dienen te worden door de gemeente, wordt klager ook inzicht verschaft in het feit dat de gemeente hierin geen beleidsvrijheid heeft.
- Bij de sturing van het klachtenproces adviseert de klachtencoördinator om de kernwaarden uit de behoorlijkheidswijzer te hanteren. Op deze wijze ontstaat er in het proces van de klachtafdoening ook in de organisatie uniformiteit en aandacht voor de kwaliteitsbevordering van het proces van klachten.

Bijlagen

Jaarverslag klachten 2016 (Intern - 58594)

Raadsbrief - 4278

Procesinformatie

Intern overleg

Er is overleg geweest met de klachtbehandelaars voor de klachten van de Participatiewet, Jeugdwet en de WMO.

Afstemming met portefeuillehouder

GMT-advies

B&W voorstel standaard

Communicatie over het besluit

Reguliere persconferentie.