

Aan de raad van de gemeente Almelo

Datum
09 mei 2017

Geachte raadsleden,

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.

In onze vergadering van 9 mei 2017 hebben wij de aanbevelingen overgenomen.

Het volledige jaarverslag klachten is op iBabs geplaatst.

Hoogachtend,
Burgemeester en Wethouders van Almelo,
de secretaris, de burgemeester,

F.W. van Ardenne

A.J. Gerritsen