

Beantwoording vragen raadsleden

Nummer DOC-24-781157
Zaaknummer Z-23-482394
Datum waarop de vraag is gesteld: 17 januari 2024
Fractie: Hart voor Medemblik
Raadslid: R.H.W. Mensink
Afdeling
Onderwerp Raadsvragen HvM Onderzoek naar klachtenbehandeling gemeente Medemblik geeft aan dat er ruimte is voor verbetering

Portefeuillehouder

Termijn beantwoording is
30 dagen

Inleiding

In december afgelopen jaar heeft de rekenkamer Medemblik het onderzoek naar de klachtenbehandeling aangeboden.

Hart voor Medemblik streeft naar een gemeente die open en transparant is. Als een inwoner de stap zet om een klacht in te dienen dan doet diegene dat niet zomaar. Het is aannemelijk dat er in veel gevallen al een voortraject is geweest. Hart voor Medemblik vindt het daarom belangrijk dat de klachtenbehandeling op de juiste manier plaatsvindt. Wij juichen het toe dat er een onderzoek heeft plaatsgevonden naar deze klachtenbehandeling. Uit dit onderzoek blijkt dat er ruimte is voor verbetering. Daarom onderstaande vragen.

1.	Hoe kijkt u aan tegen de uitkomsten van het onderzoek?
antwoord	
2.	Welke concrete stappen overweegt u om de geïdentificeerde tekortkomingen in de klachtenbehandeling aan te pakken?
Antwoord	

In de door de rekenkamer als bijlage meegestuurde Factsheet staat op pagina 2 dat bij een eventuele klacht over de burgemeester het mandaat om een besluit te nemen over een klacht bij diezelfde burgemeester ligt. Dit komt over als “de slager die zijn eigen vlees keurt”, of is hier een goede verklaring voor?

3.	Zou u dit toe kunnen lichten?
Antwoord	

Tot slot verwijzen wij nogmaals naar de factsheet. Op pagina 3 wordt ingegaan op “afhandeling en reflectie”. Het blijkt dat klachten niet regelmatig geanalyseerd en geëvalueerd worden. Als gevolg daarvan worden de resultaten van de evaluatie niet gedeeld met het bestuursorgaan en vinden er geen aanpassingen naar aanleiding van evaluatie plaats. Dit terwijl dit in het overgrote deel van de onderzochte gemeenten wel het geval is.

4.	Bent u het met ons eens dat deze door de rekenkamer genoemde punten voor verbetering vatbaar zijn?
Antwoord	
5.	Ter verdieping van vraag 1 en 2, bent u bereid om te werken aan verbetering voor wat betreft de “afhandeling en reflectie” van de klachtenbehandeling?
Antwoord	