

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	Bedrijfsvoering
Onderwerp	Raadsvragen HvM Onderzoek naar klachtenbehandeling gemeente Medemblik geeft aan dat er ruimte is voor verbetering
Portefeuillehouder	Michiel Pijl
Termijn beantwoording is	30 dagen

1.	Hoe kijkt u aan tegen de uitkomsten van het onderzoek?
antwoord	De uitkomsten van het ‘Doe Mee onderzoek klachtenbehandeling Medemblik’ zijn direct naar de raad gestuurd als ingekomen stuk en niet gedeeld met het college en de organisatie. In het onderzoek wordt de klachtenbehandeling vergeleken met andere gemeenten, zonder hier conclusies of aanbevelingen aan te verbinden. Wij zullen ons beraden op de uitkomsten van het onderzoek en waar nodig stappen zetten om de klachtenbehandeling te verbeteren.
2.	Welke concrete stappen overweegt u om de geïdentificeerde tekortkomingen in de klachtenbehandeling aan te pakken?
Antwoord	Zie antwoord bij vraag 1. Wij beraden ons op de uitkomsten van het onderzoek en bepalen vervolgens of er stappen moeten worden gezet ter verbetering van de klachtenbehandeling.

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	Dit is niet juist opgenomen in de factsheet. In de ‘Regeling interne klachten Medemblik 2023’ is het volgende bepaald: • Als de klacht de burgemeester betreft als lid van het college dan wel zelfstandig bestuursorgaan, dan onderzoekt de loco-burgemeester de klacht; • Als de klacht de burgemeester betreft als voorzitter van de raad dan onderzoekt zijn waarnemer aangewezen op grond van artikel 77 Gemeentewet de klacht.

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	Zie de antwoorden bij de vragen 1 en 2.
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	Zie de antwoorden bij de vragen 1 en 2. Wij willen allereerst kennis nemen van het onderzoek.