



B en W-voorstel

portefeuillehouder
Burgemeester

begrotingsprogramma
3 Bestuur en veiligheid

b en w-vergadering

agendapunt

bijlage(n)

rol raad

Ter kennisneming

onderwerp

Reactie op het overzicht klachten 2017

INHOUD VOORSTEL

Instemmen met de reactie op het overzicht klachten 2017

1 Wat is de aanleiding?

- 2** Vorig jaar hebben de burgemeester en de gemeentesecretaris aan de gemeenteraad toegezegd dat zij voortaan een schriftelijke reactie van het college zullen geven op de conclusies en aanbevelingen van de commissie bezwaarschriften. Deze lijn wil het college ook volgen voor het jaarverslag van de klachten over de bejegening.

3 Wat is het bestaand beleid c.q. kader?

- 4** De Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de Verordening Interne afhandeling klachten

5 Wat willen wij bereiken?

Met deze reactie op het overzicht klachten 2017 wordt beoogd inzage te geven in de verbeterpunten ten aanzien van de afhandeling van klachten en de dienstverlening van de gemeente.

6 Wat gaan wij ervoor doen?

Bij sommige klachten is de communicatie tekort geschoten. Een klager heeft geen schriftelijke reactie gekregen op zijn klacht of de mededeling dat de klacht is doorgestuurd naar een andere instantie die de klacht zal afhandelen. Er is gekeken naar de oorzaak en de vraag hoe dit te voorkomen. Vervolgens worden deze oplossingen toegepast in de organisatie.

De klager wil graag in gesprek en betrokken worden bij de (gemeentelijke) processen. Vaak is een gesprek met uitleg voldoende. De ervaring leert dat als je direct bereid bent om in gesprek te gaan en tijd te nemen voor uitleg en betrokken bent, een klacht niet aan de orde is.

Voor meldingen is de afdeling ingericht om deze zorgvuldig en gastvrij op te lossen. Voor klachten gold deze procedure nog niet maar dat is opgepakt.

Bij sommige klachten zijn twee teammanagers betrokken. Als direct na binnenkomst van de klacht afgestemd wordt en besloten wordt wie de klacht oppakt, wordt onnodige vertraging voorkomen en daarmee ook het verder oplopen van de frustratie van een klager.

De bijlage bij besluiten van het Team Toegang zal aangepast worden. Het aantal klachten dat bij het meldpunt binnen gekomen is, is minimaal en gingen vooral over het proces of het beleid. Bij het Team Toegang wordt altijd de gelegenheid geboden tot een second opinion. Daarmee wordt geprobeerd een klacht voor te zijn. Gezien de cijfers blijkt dat te werken.

7 Wat gaat het kosten?

n.v.t.

8 Wat zijn de risico's?

n.v.t.

9 Wat is het draagvlak voor dit voorstel?

n.v.t.

10 Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?

n.v.t.

9 Wordt er een evaluatie uitgevoerd?

n.v.t.

De Steeg,