

Interne werkwijze klachten

Datum	26 november 2014
Behandelaar	Allard Gunnink Directiesecretaris 0593 53 93 10
Portefeuillehouder	Burgemeester Baas
Besluitvormend orgaan	College
Overleg gepleegd met	☐ financieel adviseur AZ ☐ personeelsconsulent AZ ☐ medewerker bestuur en juridische zaken AZ ☐ afdeling ☐ naam medewerker ☐ inspraak/adviesorgaan

Vervolprocedure

Na vaststelling gaat de werkwijze ter informatie naar de commissie Algemeen Bestuur

Toelichting

1. Aanleiding/Voorgeschiedenis

Het onderzoek van Necker van Naem is een goede aanleiding om de huidige manier van klachtenbehandeling tegen het licht te houden. Het resultaat daarvan is de nu voorgestelde interne werkwijze.

2. Voorstel

Wat is al geregeld?

In de Algemene wet bestuursrecht staan bepalingen over de behandeling van klachten. Die bepalingen werken rechtstreeks en wat daar is geregeld (bijvoorbeeld over de termijnen, de hoorzitting, de situaties waarin we een klacht niet hoeven te behandelen e.d.) hoeven we niet nog een keer in onze eigen werkwijze vast te leggen.

Daarnaast hebben we voor de behandeling van klachten in tweede instantie een onafhankelijke ombudscommissie, waarvoor de raad een aparte verordening heeft vastgesteld.

Wat doen we tot nog toe?

We hebben een interne werkwijze, ooit door het mt vastgesteld en vindbaar op de website. De rode draad daarvan is dat we altijd eerst proberen om er in goed overleg uit te komen. Lukt dat niet, dan handelen we de klacht formeel af met uiteindelijk een besluit van het college. Daarna kan de klant zich nog op de ombudscommissie beroepen.

Deze werkwijze bevalt goed en daarom is de nu voorgestelde werkwijze vooral het vastleggen van wat we al doen.

Wat gaan we beter doen?

De afgelopen jaren hebben we wat minder zorg besteed aan het vastleggen van de afhandelingsresultaten. Als klant en gemeente tevreden waren, lieten we het daar soms bij.

Inmiddels hebben we de les van Necker van Naem opgepakt, en leggen de behandelaars vast wanneer en hoe een klacht wordt behandeld.

Verder gaan we periodiek rapporteren over de afhandeling van klachten.

Ook deze verbeteringen maken onderdeel uit van de nu voorgestelde interne werkwijze.