

Aanleiding

Het Klachtenverslag 2017 is gereed en wordt conform de Klachtenverordening ter kennisname aangeboden. Ook biedt de Commissie Ombudsman haar Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman 2017 ter kennisname aan. Vanwege de benoeming van drie nieuwe klachtbehandelaars moet de Klachtenverordening worden aangepast. Deze is nader geactualiseerd onder andere vanwege de verdere digitalisering van het werkproces.

Beoogd effect

In kennis stellen van de behandelde klachten in 2017 en het actualiseren van de geldende regels.

Argumenten

1.1. Klachtenverslag 2017 van de Gemeente Roosendaal

In 2017 heeft de gemeente 16 klachten behandeld. Ongeveer de helft is informeel behandeld, dat wil zeggen dat voor het formele behandelproces de klacht al is besproken met de klager op een manier die voor hem aanleiding was het proces niet verder door te zetten. Dit was één van de speerpunten uit het jaarverslag 2016: het minder formeel benaderen en behandelen van de klacht.

1.2. Overzichten verzoeken Commissie Ombudsman 2017

De Commissie Ombudsman behandelt klachten in tweede instantie, dus nadat een klacht eerst door de gemeente is behandeld. De Commissie heeft in 2017 drie verzoeken in behandeling genomen, waarvan er nog een in behandeling is. Het verslag is als bijlage bij het Klachtenverslag 2017 bijgevoegd.

1.3. Conclusie en leerpunten uit de beide verslagen

Er moet aandacht blijven voor de informele benadering en behandeling van de klacht, uitgaande van de hoofdregel: ledere klacht is een roep om aandacht. Als een klager het gevoel heeft dat hij gehoord wordt, is dit in veel gevallen al voldoende, ook als uiteindelijk blijkt dat de klacht onterecht was. Deze werkwijze krijgt een prominentere rol in het werkproces en wordt vastgelegd in de Klachtenverordening.

1.4. Wijziging en vaststelling van Klachtenverordening

Op basis van de geldende Klachtenverordening zijn de teamleiders aangewezen als behandelaar van de klachten die over de medewerkers van hun team worden ingediend. Door wijziging van de bevoegdheden zijn er drie klachtbehandelaars geworven binnen de organisatie die met de twee klachtcoördinatoren de klachten zullen behandelen, maar ook vorm gaan geven aan een verbeterd werkproces. Na aanpassing van de Klachtenverordening zullen de drie klachtbehandelaars worden benoemd door het college. De geldende Klachtenverordening dateert van 2012. Vanwege de digitalisering en praktische wijzigingen in het werkproces is actualisering noodzakelijk. De basis voor informele behandeling van de klacht is verder uitgewerkt.

Kanttekeningen

geen

Financiën

geen

Communicatie

De nieuwe verordening wordt bekendgemaakt in het elektronische Gemeenteblad.

Bijlagen

1. Klachtenverslag 2017, incl. het Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman 2017.
2. Klachtenverordening (nieuw)
3. Klachtenverordening (oud)