

**Aan:** Commissie MPOF**Betreft:** Intrekken verordening
klachtbehandeling**1. Doel van de bespreking**

Het raadsvoorstel om de verordening klachtbehandeling in te trekken staat ter advisering op de agenda.

2. Voorgeschiedenis

De verordening is als zodanig niet eerder besproken in de commissie. Wel is er bij de bespreking van de P&C-stukken aandacht geweest voor het behalen van de servicenormen en bij de jaarverslagen Ombudsman over de afhandeling van klachten door het concern.

3. Te bespreken stukken

- [Raadsvoorstel over Intrekken Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013 \(21bb4247\) met als bijlage Concernkader Klachtbehandeling 21bb4246](#)

4. Aandachtspunten

U kunt de raad adviseren over het intrekken van de verordening klachtbehandeling en het concernkader klachtbehandeling dat daarvoor in de plaats komt bespreken.

Het nieuwe concernkader klachtbehandeling is al door het college vastgesteld voordat de raad besloten heeft over intrekken van de verordening per 1 mei.

De nieuwe afhandelingstermijn van klachten wordt 6 weken en dat was 4 weken en komt daarmee in overeenstemming met de landelijke wettelijke termijn.

De klachtencommissie wordt afgeschaft vanwege het geringe aantal behandelde klachten.

In het concernkader wordt gemeld dat de gemeenteraad jaarlijks een klachtenrapportage krijgt toegestuurd die ook op de website gepubliceerd wordt. Een dergelijke rapportage is nog niet terug te vinden op rotterdam.nl.

5. Financiële consequenties

In het raadsvoorstel staat hier niets over.

6. Overige relevante informatie

- [Verordening klachtbehandeling 2013](#)

- [Programma dienstverlening 2019-2022 \(19bb14501\)](#)

- [Informatie over indienen klachten op rotterdam.nl](#)

[- Servicenormen in de begroting p 37](#)

7. Verdere procedure

Raadsbehandeling is voorzien op 29 april. U kunt adviseren over behandeling als A B of C-punt.