

MOTIE

Indiener(s):	Dhr. Nelissen
Raadsvergadering:	16 september 2025
Agendapunt:	Motie Vreemd
Onderwerp:	Transparantie en inzicht in klachtenafhandeling
*Besluit:	
	*de griffier *de voorzitter

* In te vullen door de griffier/voorzitter.

De gemeenteraad van Brunssum, in vergadering bijeen op 16 september 2025,
Behandelende het raadsvoorstel Motie Vreemd.

Constaterende dat:

- recent de klachtenverordening van Brunssum is vastgesteld;
- klachten van inwoners waardevolle signalen zijn over de kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening;
- de raad momenteel beperkt inzicht heeft in aard, aantal en afhandeling van klachten;

Overwegende dat:

- structureel inzicht in klachten kan bijdragen aan het verbeteren van processen en dienstverlening;
- inwoners recht hebben op duidelijke informatie over hoe zij klachten kunnen indienen en wat ermee gebeurt;

Verzoekt het college:

1. Tweemaal per jaar een overzicht aan de raad te verstrekken met daarin: aantallen, type klachten, gemiddelde doorlooptijd en wijze van afhandeling;
2. de informatievoorziening aan inwoners over de klachtenprocedure te verbeteren, onder andere via de gemeentelijke website en publieksbalie;
3. deze overzichten openbaar te maken, zodat inwoners ook transparant kunnen zien hoe de gemeente met klachten omgaat.

Boy Nelissen
BBB Lijst Palmen