

Advies

Zaaknummer 3554465

Klachtenverordening Texel 2025

Programma

0	Voor en door bewoners
0.1	Bestuur

Advies

Voorgesteld wordt te besluiten:

1. De Klachtenverordening 2012 in te trekken;
2. De Klachtenverordening 2025 met de Toelichting vast te stellen

Toelichting

Met de actualisatie van het werkproces Klachtbehandeling en de Klachtenverordening wordt meer ingezet op snellere behandeling van klachten en het zoeken naar oplossingen. De organisatie wil insteken op een goede relatie met de inwoners en leren van fouten waardoor de dienstverlening continue kan verbeteren.

Bijlagen

1. Klik hier: [Verordening Klachtbehandeling Texel 2012](#)
2. Klachtenverordening Texel 2025
3. Toelichting Klachtenverordening Texel 2025
4. Behoorlijkheidswijzer Nationale Ombudsman
5. Aanbevelingen

Consequenties

Financieel	☐	Inkoop/Aanbesteding	☐	Belanghebbenden	☐
Personeel/Organisatie	☐	Deregulering	☐	Structuurvisie	☐
Juridisch	☒	Majeure risico's	☐		
Beleid	☐	Beheer	☐		

Klachtenverordening Texel 2025

Samenvatting

De gemeente Texel heeft de algemene zorgplicht om de klacht behoorlijk te behandelen. Het klachtrecht is geregeld in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In aanvulling geldt de Klachtenverordening Texel uit 2012.

Om het werkproces van klachtbehandeling en de Klachtenverordening te actualiseren zijn onder andere interne interviews gehouden. Uit het onderzoek zijn bevindingen, verbeterpunten en aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders voorgelegd en vastgesteld.

Het werkproces Klachtbehandeling is met de aanbevelingen aangepast en de informele aanpak heeft hierin een duidelijke plaats gekregen. De Klachtenverordening Texel 2012 is geactualiseerd in Klachtenverordening Texel 2025 met een Toelichting.

Met de actualisatie wordt meer ingezet op snellere behandeling van klachten en het zoeken naar oplossingen.

De organisatie wil insteken op een goede relatie met de inwoners en leren van fouten waardoor de dienstverlening continue kan verbeteren.

Argumenten tot advies

De huidige [Verordening Klachtbehandeling 2012](#) is nog steeds geldig. Het is echter tijd voor vernieuwing en vereenvoudiging van de regels.

De volgorde van de artikelen in de Verordening Klachtenbehandeling Texel 2025 is anders geordend.

In de nieuwe verordening is onder artikel 2 het doel meer algemeen beschreven.

Onder artikel 3 is de rol van de klachtencoördinator uitgebreider omschreven. Onder artikel 4 zijn de behandelaren duidelijk beschreven en geactualiseerd. In artikel 5 is de mondelinge en schriftelijke indiening samengevoegd. In artikel 6, 7 en 8 is de klachtbehandeling uitgebreider beschreven. De informele aanpak en de formele aanpak worden apart genoemd en er wordt een termijn genoemd om binnen 3 werkdagen contact op te nemen met de klager. De behoorlijkheidswijzer van de Ombudsman (2019) is toegevoegd en wordt leidend voor de klachtbehandeling. In artikel 9 wordt de jaarlijkse rapportage klachtenbehandeling benoemd. Artikel 10 geeft de inwerkingtreding weer.

Alternatieven

De verordening niet of gewijzigd vast te stellen. Als u besluit de verordening niet vast te stellen, blijft de verordening uit 2012 van toepassing

Consequenties van het advies

- **Juridische consequenties**

Klachtenverordening 2012 wordt ingetrokken en Klachtenverordening 2025 met Toelichting wordt vastgesteld.

Uw gemeenteraad is bevoegd inzake de verordening.

Als college hebben wij de klachtenbehandeling geïnventariseerd en door middel van een zestal aanbevelingen geactualiseerd. Dit treft u aan in bijlage Aanbevelingen.

Relevante wet- en regelgeving of jurisprudentie

- Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht
- Klachtenverordening Texel 2012
- Klachtenverordening Texel 2025 met Toelichting

(Concept / Voorgenomen)

Raadsbesluit

Zaaknummer 3554465

Klachtenverordening Texel 2025

Doelenboom

Programma

1	Voor en door bewoners
0.1	Bestuur

De raad van de gemeente Texel:

gelezen het advies van burgemeester en wethouders;

gehoord de raadscommissie;

Gelet op

- Hoofdstuk 9 Awb

Overwegende

- dat gemeente Texel wil insteken op een goede relatie met de inwoners en leren van fouten waardoor de dienstverlening continue kan verbeteren;
- dat met de actualisatie Klachtbehandeling 2025 en de vernieuwing van de Klachtenverordening 2025 en de Toelichting meer ingezet wordt op snellere behandeling van klachten en het zoeken naar oplossingen;

Besluit

1. Klachtverordening Texel 2012 in te trekken;
2. Klachtverordening Texel 2025 met de Toelichting vast te stellen.

Vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 16-04-2025,

De griffier,

De voorzitter,

Bijlagen

1. Klik hier: [Verordening Klachtbehandeling Texel 2012](#)
2. Klachtenverordening Texel 2025
3. Toelichting Klachtenverordening Texel 2025
4. Behoorlijkheidswijzer Nationale Ombudsman
5. Aanbevelingen