

AMENDEMENT

Titel: Klachtenjaarverslag

Namens fractie: Beeselse Lijst

De gemeenteraad van Beesel, bijeen in vergadering op 16 december 2024.

Constaterende dat:

- De voorliggende klachtenverordening geen melding maakt van een zogenaamd klachtenjaarverslag.
- Artikel 9:12a van de Awb een jaarlijkse publicatie van de (schriftelijke) klachtenregistratie vereist.
- De Awb geen extra eisen aan deze registratie stelt.
- De jaarlijkse publicatie van de klachtenregistratie niet eenvoudig terug te vinden is, en zeker niet voor onze inwoners.
- Het Rekenkameronderzoek van april 2024 onder andere de volgende aanbevelingen heeft gedaan:
 - “Aanbevolen wordt om een systematiek op gang te brengen waarin het leren en evalueren van klachtbehandeling centraal staat, bijvoorbeeld door de evaluatie een vast onderdeel te maken van het jaarverslag en periodiek een moment te plannen om het MT en/of het bestuur hierover bij te praten. En deze resultaten ook te delen met de volksvertegenwoordiging. Klachtbehandeling kan daarmee bijdragen aan het proces van leren en evalueren binnen de overheid.”
 - “Aanbevolen wordt om de informatievoorziening in het jaaroverzicht klachten aan te vullen met ervaringen van indieners [...]”

Overwegende dat:

- Een klachtenjaarverslag bovenstaande punten kan ondervangen, mits de raad hiervoor duidelijke kaders meegeeft.
- Deze raad middels een RIB over de jaren 2021 en 2022 een ‘Jaaroverzicht Klachten’ toegezonden heeft gekregen.

Concluderende dat:

- Een helder kader voor een klachtenjaarverslag wenselijk is.

Besluit om:

Aan de klachtenverordening, onder artikel 5, een 6^e en een 7^e lid toe te voegen:

6. De klachtencoördinator brengt jaarlijks geanonimiseerd verslag (‘klachtenjaarverslag’) uit aan het college van burgemeester en wethouders met daarin op zijn minst opgenomen het aantal binnengekomen schriftelijke en mondelinge klachten in het afgelopen kalenderjaar, de aard van de klachten en de wijze van afdoening en doet hierbij aanbevelingen richting de toekomst.
7. Het klachtenjaarverslag wordt ter kennisgeving naar de raad gestuurd.

En gaat over tot de orde van de dag,

Naam: Handtekening

Patrick Jacobs



Job Nijssen

Rob Ambaum

Stemmen voor:*

Stemmen tegen:*

Besluit:* Aangenomen / Verworpen / Ingetrokken

**** in te vullen door de griffie***