Aan: de OR van Gemeente Texel, ter instemming

Onderwerp	**Klachtenverordening Texel 2025**
Van	Afdeling Advies & Ondersteuning/ Team Juridische Zaken, M.A. Wijnhoff
Datum MT	27 maart 2025

Samenvatting onderwerp

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

Om het werkproces van klachtbehadeling 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. In artikel 2 is het doel meer algemeen beschreven. Onder artikel 3 is de rol van de klachtencoordinator uitgebreider omschreven. Onder artikel 4 zijn de behandelaren duidelijk beschreven en geactualiseerd. In arikel 5 is de mondelinge en schriftelijke indiening samengevoegd. In artikel 6, 7 en 8 is de klachtbehandeling uitgebeider 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 klachtbehandelig. In artikel 9 wordt de jaarlijkse rapportage klachtenbehandeling benoemd. Artikel 10 geeft de inwerkingtreding weer.

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.

Wij sturen u als OR nu de definitieve versie, ter instemming (zie art. 27 Lid 1j van de WOR).

Graag vernemen wij uw reactie,
Namens het team Juridische Zaken

M.A. Wijnhoff

Bijlagen

Zijn er bijlagen?	☑ Ja ☐ Nee
Bijlagen	• Klachtenverordening Texel 2025 en de Toelichting