

Aan: de gemeenteraad

Vergadering: 26 mei 2014

Onderwerp: Aanpassing van de klachtenverordening

Agendapunt:

STATUS RAADSVORSTEL

Wij vragen u de nieuwe klachtenverordening gemeente Beesel vast te stellen en gelijktijdig de klachtenverordening uit 2006 in te trekken.

1. Aanleiding

De huidige Klachtenverordening dateert uit 2006. Deze verordening sluit niet aan bij onze huidige werkwijze om eerst te proberen om tot een informele oplossing van de klacht te komen. De Nationale ombudsman beveelt deze werkwijze ook aan. In de nieuwe verordening hebben we deze werkwijze daarom wel beschreven. Daarnaast hebben we de gelegenheid gebruikt om de tekst van de verordening te vereenvoudigen.

2. Uitgangssituatie en doelstelling

We laten de verordening aansluiten bij onze werkwijze om klachten eerst informeel op te lossen.

3. Rol gemeente en visie en strategie participatie

Niet van toepassing

4. Toelichting

We streven ernaar om klachten meteen op te lossen. Deze werkwijze noemen we de informele afhandeling van klachten. Ook de Nationale ombudsman is een voorstander van deze werkwijze. In bijgaande verordening hebben we deze werkwijze toegevoegd. Daarnaast hebben we de tekst van de verordening vereenvoudigd.

- a. Financieel
niet van toepassing
- b. Juridisch
In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht zijn de wettelijke bepalingen over de klachtbehandeling vastgelegd.
- c. Risico's
niet van toepassing

5. Toekomstvisie

Gemeente samen met inwoners

Klachten zien we als een manier om samen met de klagers onze dienstverlening te verbeteren.

6. Voorstel

De klachtenverordening gemeente Beesel vast te stellen en gelijktijdig de klachtenverordening uit 2006 in te trekken.

Reuver, 31 maart 2014

Burgemeester en wethouders van Beesel,

secretaris,
R.R.M. Halfman

burgemeester,
P. Dassen-Housen

Aldus vastgesteld door de raad van Beesel in zijn openbare vergadering van 26 mei 2014

griffier,
E. Apeldoorn-Feijts

voorzitter,
P. Dassen-Housen

Meegezonden:

Klachtenverordening gemeente Beesel