



## Beslisnota voor het college

Datum 1 december 2016

Openbaar

### Openbaar

Onderwerp Procedureregeling Klachtbehandeling  
Versienummer 0.1

Portefeuillehouder H.J. Meijer  
Informant Nico Kuiper  
Afdeling Juridische Zaken / JZ  
Telefoon (038) 498 2394  
Email JN.Kuiper@zwolle.nl

Benodigde middelen n.v.t.  
Dekking t.l.v.: -

**Parafering** datumparaaf

Afdelingshoofd  
C.M.C. Veldman  
Portefeuillehouder  
H.J. Meijer

### Raad

☐ Informatienota voor de raad  
☐ Opinionota voor de raad  
☐ Beslisnota voor de raad  
x n.v.t.

### Bijlagen

### Ontwerp besluit

Het college besluit:

1 De Procedureregeling Klachtbehandeling vast te stellen.

### Collegebesluit d.d.:

☐ Conform  
☐ Gewijzigd  
☐ Aangehouden  
☐ Teruggenomen

Datum 1 december 2016

### Toelichting op het voorstel

#### **Inleiding**

De Procedureregeling Klachtbehandeling is geactualiseerd naar aanleiding van de wijziging van de organisatiestructuur en de gewijzigde toetsingscriteria van de Ombudsman.

#### **Beoogd effect**

Met deze actualisering is de klachtenregeling weer up-to-date.

#### **Argumenten**

In verband met de wijziging van de organisatiestructuur, het opheffen van de eenheden, is de Procedureregeling Klachtbehandeling geactualiseerd. Inhoudelijk is de wijze van behandeling van klachten niet wezenlijk veranderd. Er is voor de behandeling van klachten een verdeling van afdelingen over de klachtencoördinatoren gemaakt.

Uitgangpunt blijkt een snelle en oplossingsgerichte aanpak met, indien mogelijk, een informele oplossing.

Daarnaast zijn de huidige toetsingscriteria van de Nationale Ombudsman opgenomen. De Overijsselse Ombudsman, waarbij Zwolle is aangesloten, hanteert deze criteria ook.

#### **Risico's**

geen

#### **Financiën**

n.v.t.

#### **Communicatie**

De regeling wordt bekendgemaakt in het digitale Gemeenteblad en is raadpleegbaar op de website.

#### **Vervolg**

-

#### **Openbaarheid**

Dit voorstel is openbaar