

Agendapunt :  
Voorstelnummer :  
Raadsvergadering :  
Naam opsteller : Klachtencoördinator Angela Bos  
Informatie op te vragen bij : Angela Bos toestel 260  
Portefeuillehouders : Burgemeester

Onderwerp: Klachtenregeling 2009

**Aan de raad,**

<b>Beslispunt:</b> De Raad besluit akkoord te gaan met de nieuwe klachtenregeling 2009.
---

**1. *Waar gaat dit voorstel over?***

Over de nieuwe klachtenregeling 2009 die is aangepast aan de nieuwe organisatie en veranderde wetgeving.

Op 29 januari 2002 werd de klachtenregeling van de gemeente Bergen vastgesteld.

Het doel van de regeling is en blijft het geven van een interne procedure voor de formele behandeling van klachten ter uitwerking van hoofdstuk 9 van de Awb over klachtbehandeling.

Algemeen uitgangspunt is dat klachten serieus worden behandeld. Dienstverlening aan burgers en instellingen is een belangrijke gemeentelijke doelstelling. Als er iets fout gaat in het contact tussen burger en gemeente, dan moet de gemeente nagaan of daar aan de kant van de gemeente iets aan te doen is. In de eerste plaats omdat de burger recht heeft op een goede dienstverlening en in de tweede plaats omdat de gemeente er iets van kan leren, waardoor het functioneren van de organisatie kan worden verbeterd.

Nagegaan moet worden hoe de klacht is ontstaan, of de oorzaak van de klacht kan worden weggenomen en of er een vorm van genoegdoening moet worden gegeven. Tenslotte kan bekeken worden of er aanpassingen in de organisatie of werkwijze nodig zijn om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Het streven is om klachten op een zo informeel mogelijke manier te behandelen en af te handelen, waardoor het doorlopen van een meestal tijdrovende formele procedure kan worden voorkomen. Wel worden ook informeel behandelde en afgehandelde klachten geregistreerd.

**2. *Wat besluit de raad/wat krijgt de raad als hij "ja" zegt?***

De raad besluit akkoord te gaan met de nieuwe klachtenregeling 2009.

**3. *Waarom wordt dit onderwerp nu aan de raad voorgelegd?***

Vanwege aangepaste wetgeving en gewijzigde organisatie.

X College bevoegdheid

X Raadsbevoegdheid

X Kaderstellend

**4. Wie heeft er allemaal met de beslissing van de raad van doen?**

Naast onze interne klachtenprocedure geldt de Nationale ombudsman als externe klachtenprocedure.

**5. Waaruit bestaan de andere mogelijkheden om het doel te bereiken?**

Het is noodzakelijk een interne procedure vast te leggen voor de formele klachtbehandeling. De inhoud van deze regeling is vormvrij. Wij adviseren te kiezen voor onderhavige regeling omdat deze zoveel mogelijk situaties afdekt en daarmee ook duidelijkheid voor de burgers biedt.

**6. Wanneer wordt de beslissing van de raad uitgevoerd, gerealiseerd en wanneer wordt de raad daarover gerapporteerd?**

Na vaststelling door de raad kan de regeling worden uitgevoerd. Ons college en uw raad ontvangen op grond van de regeling een jaarlijkse rapportage van de klachtencoördinator.

**7. Welke middelen zijn met dit voorstel gemoeid?**

Het vaststellen van de nieuwe klachtenregeling heeft verder geen financiële gevolgen. De kosten voor de klachtenregeling zijn al opgenomen in de bestaande begroting.

**8. Waarom moet de raad dit besluit met deze mogelijke oplossing nemen?**

Met het vaststellen van de klachtregeling beschikken we over een geactualiseerde regeling die is aangepast aan de gewijzigde organisatie en huidige wetgeving.

**Bijlagen: De klachtenregeling en toelichting.**

Bergen, 10 november 2009

College van Bergen

R. Groninger,  
secretaris

drs. H. Hafkamp,  
burgemeester