

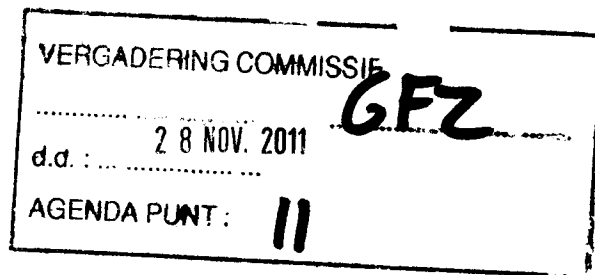
Onderwerp: Klachtenverordening 2011

Ons kenmerk: 11rv000099

Programma(speerpunt):

Nummer: **ME**

Elst, 8 november 2011



AAN DE RAAD

1. Samenvatting

Voor u ligt de nieuwe Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2011. Deze aanpassingsronde is onder andere ingegeven vanwege reorganisatie van de ambtelijke organisatie en de toepassing van mediationvaardigheden bij klachtbehandeling. Tevens is er een aantal kleine voornamelijk tekstuele aanpassingen gedaan.

2. Waarom naar de raad

Gelet op de artikelen 147 en 149 van de Gemeentewet is de gemeenteraad het bevoegde orgaan om de Klachtenverordening vast te stellen, te wijzigen of in te trekken.

3. Doelstelling en beoogd meetbaar effect

Doelstelling en het beoogd meetbaar effect van de herziening van de Klachtenverordening is het actualiseren van de verordening in verband met reorganisatie van de ambtelijke organisatie per 1 januari 2012 en de mogelijkheid om het geschil door middel van mediation op te lossen.

4. Argumenten en alternatieven

Door dit voorstel wordt de tekst van de Klachtenverordening in overeenstemming gebracht met onder meer de nieuwe ambtelijke organisatie en gewenste werkwijze. Er is geen alternatief.

5. Hoe gaan we dat bereiken en is evaluatie nodig?

Jaarlijks wordt er gerapporteerd over de klachten die zijn binnengekomen en hoe deze zijn afgehandeld. Evaluatie van deze verordening zal tijdens de uitvoering ervan geschieden. Indien noodzakelijk zal dat tot aanpassing/wijziging van de verordening (kunnen) leiden, waarvoor dan te zijner tijd een voorstel aan de raad zal worden voorgelegd.

6. Communicatie

Het besluit tot vaststelling van deze verordening wordt bekendgemaakt in Hét Gemeente Nieuws. De verordening treedt op 1 januari 2012 in werking.

7. Kosten, baten en dekking

Dit voorstel brengt geen extra kosten met zich mee.

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS,
de gemeentesecretaris,

Th.M.M. Hoex.

de burgemeester,

E. Tuijnman.

8. Relevante stukken

N.v.t.

Portefeuillehouder:

Behandelend ambtenaar voor technische vragen: A.M.P. Claessen, tel.: (0481) 362300,
email: A.Claessen@overbetuwe.nl

