

Raadsinformatiebrief

Onderwerp : Kennis nemen van de vastgestelde Klachtenregeling
Aanleiding : Rechtszekerheid bieden aan burger
Datum : 10-12-2019
Portefeuillehouder : J.G.A. Paans
Schrijver : Fauzia Madhar-Khealiram

Geachte leden van de gemeenteraad,

U ontvangt deze raadsinformatiebrief ten behoeve van uw raadsvergadering. In deze raadsinformatiebrief wordt ingegaan op de vaststelling van de klachtenregeling van de gemeente Alblasserdam.

Bij een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, zoals gemeente Alblasserdam nastreeft, hoort een goede klachtenprocedure.


Het klachtrecht, hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb), geeft de eisen die minimaal gesteld worden aan de behandeling van klachten over gedragingen. Deze richtlijn is een aanvulling hierop.

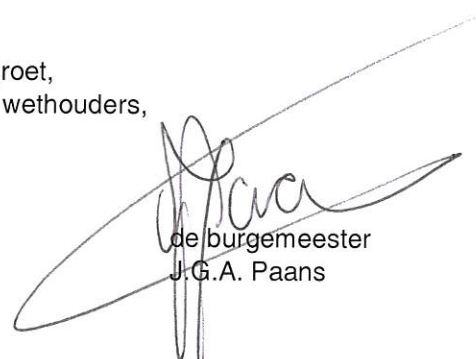
In deze regeling worden de regels en de procedure rond die klachtenbehandeling binnen de gemeente Alblasserdam beschreven. Conform deze richtlijn dienen klachten te worden behandeld. Alleen bij hoge uitzondering kan hiervan worden afgeweken. De klachtenregeling voldoet ook aan de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman.

In hoofdlijnen wordt er eerst geprobeerd om een klacht informeel op te lossen. Indien dit niet lukt zal het formele traject gaan lopen. Na het formele gedeelte heeft de burger (klager) nog het recht om de Nationale Ombudsman in te schakelen.

Om de continuïteit in de afhandeling van klachten te waarborgen wordt er tevens een klachtcoördinator en diens plaatsvervanger aangewezen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,


de secretaris
S. van Heeren


de burgemeester
J.G.A. Paans