

Aan de gemeenteraad van Dinkelland

Zaaknummer  
62306

Bijlagen  
1

Onderwerp  
Datum collegevergadering: 10 maart 2020, Raadsbrief 2020 nr. 11

Verzenddatum  
10 maart 2020

Geachte raads- en commissieleden,

### **Waarover gaat deze brief?**

In onze vergadering van 10 maart 2020 hebben wij het navolgende onderwerp besproken: het jaarverslag 2018-2019 Klachtenbehandeling.

### **Ons besluit**

Wij hebben in die vergadering besloten: het jaarverslag 2018-2019 Klachtenbehandeling vast te stellen.

### **Toelichting**

Wij informeren u over vaststelling van het jaarverslag 2018-2019 Klachtenbehandeling. In onze gemeentelijke klachtenregeling is opgenomen dat jaarlijks verslag wordt gedaan.

Naast dat wij een bezwaarprocedure kennen, kennen wij ook een klachtenprocedure. Klachten gaan in tegenstelling tot bezwaren niet over de inhoud van zaken zelf, maar over de manier waarop de dienstverlening aan de inwoners plaatsvindt. Klachten gaan niet over de relatie tussen inwoners onderling, maar over de relatie tussen de gemeente en inwoners.

Eind 2019 is de nieuwe visie op klachtbehandeling vastgesteld. Wij beogen door middel van klachtbehandeling de relatie met inwoners te herstellen en/of te verbeteren. De gemeente is aanspreekbaar op zaken die volgens inwoners beter of anders hadden gekund. Wij nemen elk signaal serieus en gaan daarover graag in gesprek met inwoners. Naast relatieherstel is leren van klachten belangrijk. Zo kunnen wij onze dienstverlening blijvend verbeteren. Wij willen daarom graag goed zichtbaar zijn en een laagdrempelige toegang bieden voor uitingen van ongenoegen. Wij vinden het belangrijk om goed te luisteren naar inwoners en samen een oplossing te vinden. Elke klacht is een cadeautje!

### **Waarom deze raadsbrief?**

In artikel 169, tweede lid, van de Gemeentewet staat dat wij de raad alle inlichtingen verstrekken die de raad voor de bedoelde van zijn taak nodig heeft. Wij meenden er daarom goed aan te doen u van ons besluit op de hoogte te stellen. Wij stellen u voor deze raadsbrief voor kennisgeving aan te nemen.

**Heeft u nog vragen?**

Dan kunt u contact opnemen met de raadsgriffier. Deze zal uw vragen dan aan ons college kenbaar maken.

Hoogachtend,

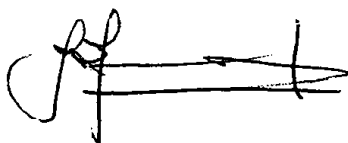
Burgemeester en wethouders van Dinkelland,

de secretaris

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'G' followed by a horizontal line and a shorter line below it.

E.M. Grobben

de burgemeester

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'J' followed by a horizontal line and a vertical line extending downwards.

J.G.J. Joosten