

Toelichting wijzigingen klachtenregeling Eemnes

Waarom een nieuwe klachtenregeling?

De klachtenregeling uit 2008 is aan vernieuwing toe. De klachtenregeling is beter leesbaar gemaakt en op een aantal punten verbeterd.

Wat zijn de belangrijkste wijzigingen?

De belangrijkste inhoudelijke wijzigingen zijn:

- **Inleiding (nieuw):**

Toevoeging van een inleiding, waarin het belang van klachtbehandeling en belangrijke uitgangspunten in het klachtproces zijn beschreven.

- **In artikel 3 (nieuwe nummering):**

Wijziging van de klachtbehandelaar voor klachten over een griffiemedewerker en de (plaatsvervangend) griffier. Nu is het presidium aangewezen als klachtbehandelaar voor deze klachten. In de vernieuwde klachtenregeling is voor klachten over een griffiemedewerker de griffier aangewezen als klachtbehandelaar. Voor klachten over de (plaatsvervangend) griffier is dat de werkgeverscommissie. Dit is in de praktijk beter werkbaar en sluit aan bij klachtenregelingen van andere gemeenten.

Het eerste lid is tekstueel aangepast, omdat gedragingen van individuele raadsleden niet onder de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) over klachten en deze klachtenregeling vallen.

- **In artikel 4:**

Uitdrukkelijk beschreven dat een klacht ook digitaal (bijvoorbeeld via e-mail of een e-formulier) kan worden ingediend.

Een aantal artikelliden met vereisten waar een klaagschrift (schriftelijke klacht) aan moet voldoen is geschrapt. Deze vereisten volgen uit de Awb of zijn niet nodig om op te nemen. Op de gemeentelijke website geven we aan welke informatie we nodig hebben om de klacht in behandeling te nemen.

- **In artikel 5 (nieuwe nummering):**

Nu staat in de klachtenregeling dat de ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht binnen één week schriftelijk aan de klager wordt bevestigd. In het nieuwe artikellid staat dat de ontvangst van alle klachten (mondeling, digitaal of schriftelijk) wordt bevestigd. Bij schriftelijke ingediende klachten ontvangt de klager altijd een schriftelijke ontvangstbevestiging (in lijn met artikel 9:6 Awb).

- **In artikel 7 (nieuwe nummering):**

Toevoeging van een termijn van vijf werkdagen waarbinnen de klachtbehandelaar na ontvangst van de klacht uiterlijk contact moet opnemen met klager. Hiermee wordt het eerste contact met klager bedoeld. Dit contact is vooral bedoeld om de klager zijn verhaal te laten doen en om de behandeling van de klacht af te stemmen. Na dit eerste contact kan het nodig zijn nog iets uit te zoeken of een vervolgesprek te organiseren. In sommige gevallen kan de klacht meteen worden opgelost.

Daarnaast is de omschrijving van de informele behandeling van klachten verbeterd.

- **In artikel 9:**

Nu staat in de klachtenregeling dat het horen in beginsel openbaar is. Dit is in het tweede lid geschrapt. Het is niet wenselijk om hoorzittingen over klachten in de openbaarheid te laten plaatsvinden, onder andere vanwege privacy. Ook is het belangrijk dat de klager en degene over wie is geklaagd het gevoel hebben vrijuit te kunnen spreken.

Toevoeging van een nieuw derde lid, waarin is beschreven op welke manier het horen plaats kan vinden bij klachten over de gemeenteraad of een (raads)commissie en wie daarbij namens de beklaagde aanwezig is.

- **Artikel 13 (nieuw):**

Nieuw artikel over het leren van klachten. In dit artikel is uitdrukkelijk beschreven dat de klachtbehandelaar bij iedere klacht nagaat of en zo ja, wat er van de klacht geleerd kan worden.

De overige wijzigingen zijn vooral technisch of tekstueel van aard.