

Besluitvormende raadsvergadering 16 december 2024

Agendapunt 12 – Klachtenverordening

Toezegging commissievergadering 9 december 2024

Burgemeester Nijkerken-de Haan zegt toe de raad vóór de besluitvormende raadsvergadering schriftelijk te informeren over de vindplaats van de jaarlijkse klachtenrapportage en/of hoe rapportage over de jaarlijkse klachten (aantal, type en afhandeling) op dit moment beschikbaar worden gemaakt voor de raad.

Reactie naar aanleiding van toezegging

Klachtenoverzicht

Artikel 9.12a van de Awb verplicht om jaarlijks de geregistreerde klachten te publiceren. De wijze waarop dit plaatsvindt is vormvrij.

Sinds 2024 rapporteert het college het klachtenoverzicht in de P&C-cyclus. In de jaarrekening ontvangt u het aantal klachten, het onderwerp en de afhandeling. Bij de eerste en tweede berap ontvangt u een statusupdate van dat lopende jaar zoals u deze nu ook vindt in de huidige tweede berap.

Jaarrapportage 2023

In voorgaande jaren ontving u de jaarrapportage met klachtenoverzicht via een raadsinformatiebrief. De jaarrapportage over 2023 heeft u nog niet ontvangen. Deze ontvangt u per raadsinformatiebrief in januari 2025. Om te borgen dat u voortaan tijdig de informatie ontvangt, is de jaarrapportage met ingang van 2024 ingebed in de P&C-cyclus.

Woo

Aanvullend gaat de Wet open overheid (Woo) het openbaar maken van klachtoordelen verplicht stellen. Dit mag ook in de vorm van een overzicht. Dit kunt u hieronder teruglezen in artikel 3.3 en 3.3a van de Woo.

wetten.nl - Regeling - Wet open overheid - BWBR0045754 (link)

De ingangsdatum is landelijk nog niet bepaald. Vooruitlopend op deze toekomstige verplichting wordt de klachtbehandeling al per januari 2025 gepubliceerd, op onze website, in de vorm van een overzicht. Artikel 3.3a Woo geeft aan welke informatie in dat overzicht vermeld zal worden. De Woo bepaalt ook dat dit overzicht actueel dient te zijn, dit overzicht zal dus tweewekelijks geüpdatet worden.

Klachtenregistratie

Hierin wenst het college nog extra verduidelijking te geven. Hoe de klachten geregistreerd worden vindt u terug in de raadsinformatiebrief evaluatie klachtenverordening van 15 november 2023. Inkomende klachten en de stappen in het klachtenproces worden geregistreerd in ons zaakstelsel. Dit stelsel registreert ook de termijnen. Omdat hieraan beperkingen zitten houden we deze ook bij in een werkdocument in Excel.