Raadsvoorstel

Onderwerp:	Interne klachtbehandeling
Vergaderdatum:	30 mei 2023
Documentnr. Corsa.:	RA23.023
Case nr. Corsa:	Z22002175
Portefeuillehouder:	mw. A.J.M.H. van de Ven burgemeester

Voorstel

Het klachtenprotocol 'Protocol interne klachtbehandeling met bijbehorende toelichting' in te trekken.

Inleiding

Het klachtenprotocol ‘Protocol interne klachtbehandeling met bijbehorende toelichting (2004) is intussen verouderd en overbodig. Ter vervanging van het klachtenprotocol, heeft het MT duidelijke werkafspraken vastgelegd in de werkinstructie interne klachtbehandeling, als uitwerking van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Die werkafspraken gaan bijvoorbeeld over wie verantwoordelijk is voor een klacht, over de werkwijze bij het aanpakken van klachten en termijnen van afhandeling.

Het intrekken van het klachtenprotocol vergt een raadsbesluit, aangezien het klachtenprotocol destijds door uw raad is vastgesteld.

Argumenten

1. Het intrekken van het huidige klachtenprotocol sluit aan bij deregulering

Uit het coalitieakkoord 2022-2026 en het collegeprogramma is op te maken dat wordt gestreefd naar eenvoudigere procedures en het schrappen van overbodige regels door bestaande regels te beoordelen op nut en noodzaak (Programma 0 BESTUUR EN ONDERSTEUNING – 0.4 Overhead)
Het huidige klachtenprotocol is om twee redenen niet meer nuttig, namelijk:

a. de inhoud van het huidige protocol bestaat vooral uit de bepalingen van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) die gaat over de klachtbehandeling, en
b. de inhoud sluit niet meer aan op de huidige organisatiestructuur.

2. Het is niet (wettelijk) verplicht om een klachtenprotocol op te stellen

Hoofdstuk 9 van de Awb stelt het vaststellen van een klachtenprotocol niet verplicht. Er is dan ook in relatie tot het eerdergenoemde coalitieakkoord en het collegeprogramma geen noodzaak meer om het klachtenprotocol in stand te laten. Daarnaast is er vanuit de klachtbehandelaars wel vraag naar een duidelijke procesbeschrijving met daarin de te nemen acties door de klachtbehandelaars en de rollen bij de afhandeling van klachten.

3. Het huidige klachtenprotocol is gedateerd

Het huidige klachtenprotocol is op 8 november 2004 vastgesteld en op 1 december 2004 in werking getreden. In de tussentijd is ook de organisatiestructuur van de gemeente gewijzigd en sluit de inhoud van het klachtenprotocol niet geheel meer aan op de huidige situatie.

Kanttekeningen

Als uw raad besluit om het klachtenprotocol niet in te trekken, dan heeft dat geen gevolgen voor de wijze hoe de interne klachtbehandeling binnen onze organisatie verloopt. Er blijft echter wel een overbodig protocol in stand c.q. in werking.

Financiën

Niet van toepassing

Vervolg

Als uw raad akkoord gaat met het intrekken van het huidige klachtenprotocol, dan wordt het intrekkingsbesluit gepubliceerd in het gemeenteblad.

De informatie op de website van de gemeente over de interne klachtbehandeling wordt hierop aangepast.

Bijlagen

1. Werkinstructie interne klachtbehandeling (22.13594)

het college van burgemeester en wethouders,

dhr. J.P.P.S. Ruyters
secretaris

mw. A.J.M.H. van de Ven
burgemeester

Raadsbesluit

Vergaderdatum:	30 mei 2023
Onderwerp:	Interne klachtbehandeling
Documentnr. Corsa.:	RA23.023
Case nr. Corsa	Z22002175

De raad van de gemeente Reusel-De Mierden;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 11 april 2023;

Besluit

In te trekken:

het klachtenprotocol 'Protocol interne klachtbehandeling met bijbehorende toelichting', vastgesteld op 8 november 2004.

Aldus besloten in de vergadering van 30 mei 2023.

De raad voornoemd,

de griffier, de voorzitter,

mw. J.M. van Dongen-Hermans mw. A.J.M.H. van de Ven