

Bijlage 1 – overzicht wijzigingen Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 t.o.v. Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011

In deze bijlage wordt een beknopt overzicht gegeven van de grootste en/of belangrijkste wijzigingen van de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 ten opzichte van de Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011 opgenomen.

Algemeen – artikel 1

In de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 is een algemeen artikel (artikel 1) opgenomen. In dit artikel is opgenomen dat hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is, de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 een aanvulling is op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en dat de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 niet van toepassing is op meldingen. Dit artikel is opgenomen ter verduidelijking voor de klager welke regels van toepassing zijn voor de behandelingen van klachten, niet zijnde meldingen.

Klachtbehandelaar – artikel 3

In de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 is opgenomen dat de klacht informeel wordt behandeld door het afdelingshoofd van de medewerker. De formele klachtbehandeling vindt plaats door de gemeentesecretaris. Door deze wijziging wordt er meer hiërarchische afstand gecreëerd.

Rol klachtencoördinator – artikel 4

In de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 is opgenomen dat het college één klachtencoördinator aanwijst en één of meer plaatsvervangende klachtencoördinatoren (artikel 4). Doordat er één klachtencoördinator en één of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren worden aangewezen, kunnen de klachtencoördinatoren indien noodzakelijk elkaar vervangen. Dit komt de kwaliteit en de doorlooptijd van de klachtbehandeling ten goede.

In de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 staat een duidelijke omschrijving van de rol van de klachtencoördinator (artikel 4).

Evaluatie van de klachtbehandeling – artikel 4

In de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 (artikel 4) is opgenomen dat de klachtencoördinator na de afhandeling van een klacht een evaluatieformulier stuurt. Door na de behandeling van een klacht te verzoeken om een evaluatieformulier in te vullen, wordt inzicht verkregen in de ervaringen van klagers rondom het proces van klachtenafhandeling. In het rapport wordt ook aanbevolen om periodiek de ervaringen van klagers rondom het proces van klachtafhandeling te monitoren en te evalueren in het kader van de dienstverlening.

Het proces van klachtbehandeling – artikel 5

In artikel 5 van de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 is het proces van de klachtbehandeling beschreven. Door deze aanpassing wordt het proces van de klachtbehandeling inzichtelijker voor de klager.

Informele en formele klachtbehandeling – artikel 6 en 7

In de praktijk worden veel klachten informeel afgehandeld. De Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011 kent daar echter geen regeling voor. Omdat het informeel oplossen van klachten om meerdere redenen de voorkeur geniet, zoals ook wordt aangegeven in het rapport, is in de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 opgenomen dat getracht wordt om klachten, behalve bij (het vermoeden van) integriteitsklachten of als de klager verzoekt om een formele behandeling, eerst informeel worden afgehandeld. Indien het informeel oplossen van de klacht niet is gelukt, dan wordt de klacht formeel behandeld.

Tevens wordt door het opnemen van de informele klachtbehandeling in de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 duidelijke procesafspraken gemaakt met betrekking tot het informeel afhandelen van klachten.