Politieke avond Westerveld

Voorstel Vergadering van 29 juni 2021

Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021 - Besluitvorming College/besluitvorming Raad

Auteur

Beknopte samenvatting
In december 2019 is de nieuwe klachtenregeling in het college behandeld. In januari 2020 is de klachtenregeling voor instemming voorgelegd aan de OR. Door afwezigheid wegens ziekte heeft de afhandeling van deze regeling een jaar op zich laten wachten. Nu kan de klachtenregeling door het college en vervolgens door de raad worden vastgesteld. Het presidium heeft op 30 maart 2021 ingestemd met deze klachtenregeling die ook geldt voor klachten voor raadsleden en medewerkers van de griffie. Uiteraard geldt deze niet voor uitspraken van raadsleden gedaan tijdens vergaderingen.

Nadat de Klachtenregeling 2021 door zowel het college als de raad is vastgesteld, kan deze worden gepubliceerd en in werking treden.

Besluit

Besluitpunt 1
De Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021 vaststellen.

Motivering

Aanleiding en context
Inleiding

De huidige klachtenregeling is vastgesteld in 2008. Deze regeling is dus al ruim meer dan 10 jaar oud. Ondertussen is de organisatiestructuur van de gemeente Westerveld veranderd. Ook is geconstateerd dat klachten gericht tegen de raad of de medewerkers van de griffie niet onder deze klachtenregeling vallen. Redenen om de huidige klachtenregeling onder de loep te nemen en een nieuwe klachtenregeling op te stellen. De werkwijze zoals die in de nieuwe klachtenregeling is opgenomen is gelijk gebleven aan de huidige werkwijze, waarmee geen ingrijpende veranderingen optreden. Wel is expliciet aangegeven welke functionaris voor welke klachten optreedt als klachtbehandelaar, en voor welke onderdelen van de klachtenprocedure DIV en juridische zaken verantwoordelijk zijn.

Behandeling van klachten

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) regelt de behandeling van klachten. Het gaat hierbij zowel om gedragingen van bestuursorganen als om gedragingen van personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop

een bestuursorgaan zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.

Deze klachten moeten worden behandeld door het desbetreffende bestuursorgaan. Dit is een interne klachtenbehandeling, die in titel 9.1 Awb wordt geregeld. Wordt een klacht niet naar tevredenheid door het bestuursorgaan opgelost, dan kan men de klacht “hogerop” neerleggen bij een ombudsman zoals geregeld is in titel 9.2 Awb. De gemeente Westerveld maakt hiervoor gebruik van de Nationale Ombudsman. De interne klachtprocedure van titel 9.1 is een verplichte voorfase voordat men terecht kan bij de Nationale Ombudsman (artikel 9:20 Awb).

Het doel van deze Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021 is enerzijds om een interne procedure voor de behandeling van klachten te geven en anderzijds om als organisatie duidelijke afspraken te maken c.q. de huidige afspraken te bevestigen ten behoeve van een zorgvuldige en voortvarende afhandeling van klachten.

In deze Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021 zijn extra (procedurele) voorschriften opgenomen ten opzichte van de bepalingen in titel 9.1 Awb. Hiermee wordt duidelijk vastgelegd wie voor welke fase van de klachtbehandeling verantwoordelijk is, hoe de procedure loopt, welke formaliteiten in acht moeten worden genomen en welke termijnen gelden.

De Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021 is voorzien van een Toelichting.

Na vaststelling door het college en de raad kan de Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021 worden gepubliceerd en in werking treden.

Beoogd resultaat
Een actuele klachtenregeling die aansluit bij de huidige organisatievorm van de gemeente en de ontstane praktijk dat eerst wordt geprobeerd in overleg met de klager tot een oplossing te komen.

Aanpak/uitvoering en communicatie
Na vaststelling door college en raad wordt de Klachtenregeling gemeente Westerveld 2021 gepubliceerd. Hierna treedt de regeling in werking en vervalt de oude klachtenregeling.

Integrale advisering
N.v.t.

Duiding integrale advisering
Over de klachtenregeling heeft met diverse collega's, het AT, de OR en de griffier afstemming plaatsgevonden.

Bijlagen

1. Klachtenregeling Westerveld 2021.docx