



GEMEENTE EEMNES

BESLISVOORSTEL RAAD EEMNES

Besluitvormend orgaan

Gemeente Eemnes – Gemeenteraad

Gemeentecode

Eemnes

Onderwerp

Klachtenregeling gemeente Eemnes 2023

Portefeuillehouder

Bentham, R. van

Openbaar

Ja

Korte inhoud

Vernieuwing en aanpassing van de klachtenregeling

Besluiten

De raad, voor zover het de eigen bevoegdheden betreft, besluit:

1. de Klachtenregeling gemeente Eemnes 2023 vast te stellen, onder gelijktijdige intrekking van de Klachtenregeling gemeente Eemnes 2008.

Aanleiding voorstel

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

Klachten gaan over gedragingen van (medewerkers van) de gemeente. Een inwoner kan bijvoorbeeld een klacht indienen als hij of zij zich niet netjes behandeld voelt of geen reactie heeft ontvangen. Is een belanghebbende het niet eens met een besluit? Dan zijn er mogelijkheden voor bezwaar en beroep. Ook meldingen openbare ruimte vallen niet onder de klachtenregeling. De klachtenregeling is van toepassing op klachten die binnen de gemeente Eemnes worden behandeld. Klachten over Maatschappelijke Zaken HBEL

vallen er niet onder. Ook het Jeugd- en Gezinsteam heeft een eigen klachtenregeling. Jaarlijks ontvangen de BEL Combinatie en de BEL-gemeenten in totaal ongeveer 30 klachten. Elk kalenderjaar wordt er een jaarverslag uitgebracht met informatie over het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, hoe deze zijn behandeld en wat er geleerd kan worden van de klachten.

Doel

De klachtenregeling beter leesbaar maken en verbeteren.

Toelichting besluit (argumenten)

1.1 de klachtenregeling uit 2008 is aan vernieuwing toe

Zo is de mogelijkheid om digitaal een klacht in te dienen nog niet uitdrukkelijk omschreven, kan de omschrijving van de informele behandeling beter en is het in de praktijk wenselijk om in een aantal gevallen een andere klachtbehandelaar aan te wijzen.

1.2 de klachtenregeling is op een aantal punten verbeterd

Zie voor een toelichting op de inhoudelijke wijzigingen bijlage 2.

1.3 de klachtenregeling is beter leesbaar gemaakt

Het indienen van een klacht moet laagdrempelig zijn en de informatie over het indienen van een klacht en de klachtenprocedure moet zo duidelijk mogelijk zijn voor inwoners. Daarom is de klachtenregeling eenvoudiger omschreven en zo beter leesbaar gemaakt.

Vastgesteld wettelijk- en beleidskader

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Relatie BEL-gemeenten en BEL Combinatie

Ook de klachtenregelingen van de BEL Combinatie en van Blaricum en Laren uit 2008 worden vernieuwd.

Kanttekeningen

N.v.t.

Financiën

N.v.t.

Begrotingswijziging nodig?

Nee

Uitvoering

Nadat de nieuwe klachtenregeling is vastgesteld, wordt deze bekendgemaakt. De klachtencoördinator informeert de klachtbehandelaren over de nieuwe regeling. De

nieuwe klachtenregeling sluit al grotendeels aan bij de manier waarop klachten in de praktijk worden behandeld.

Communicatie

De nieuwe klachtenregeling wordt bekendgemaakt in het Gemeenteblad. Daarnaast wordt de informatie op de gemeentelijke website over het indienen van een klacht aangepast. In overleg met team Communicatie gaan we na hoe de informatie over het indienen van klachten verduidelijkt kan worden, zodat deze informatie beter vindbaar is en het makkelijker wordt om een klacht in te dienen.

Bijlagen

1. Klachtenregeling gemeente Eemnes 2023
2. Toelichting wijzigingen
3. Klachtenregeling gemeente Eemnes 2008

Steller

D. Specken(dspec).

Registratiedatum

7 december 2022