

RAADSVERGADERING d.d. 6 juni 2019

Zaaknummer	Z-19-057584
Voorstelnummer	DOC-19-146152
Onderwerp	Regeling interne klachtenbehandeling
Agendapunt	
Portefeuillehouder(s)	Frank Streng
Afdelingshoofd(en)	Advies & dienstverlening a.i.

Besluit

De raad van de gemeente Medemblik,

gelezen het bijbehorend voorstel van het College van burgemeester en wethouders van Medemblik d.d. 23 april 2019;

gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet en het bepaalde in de Gemeentewet;

overwegende dat hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht voorziet in regelgeving inzake klachtenbehandeling;

overwegende dat op grond van de Jeugdwet een aparte regeling door het college dient te worden vastgesteld voor de behandeling van klachten op grond van paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet;

dat voor de externe klachtenbehandeling de gemeente is aangesloten bij de Nationale ombudsman;

dat alvorens geklaagd kan worden bij de Nationale ombudsman, een klacht moet zijn ingediend bij het betrokken bestuursorgaan, tenzij dit redelijkerwijs niet van betrokkene kan worden gevergd;

dat het voor de interne klachtenbehandeling wenselijk is nadere regels vast te stellen;

b e s l u i t

1. de Regeling interne klachtenbehandeling Medemblik vast te stellen;
2. de Regeling interne klachtenbehandeling Medemblik, door de gemeenteraad vastgesteld op 22 december 2011 in te trekken.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Medemblik, gehouden op 6 juni 2019.

De griffier,

De voorzitter,

Ter besluitvorming

Onderwerp

Regeling interne klachtenbehandeling

Aanleiding

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht heeft ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Eind 2011 zijn voor de interne klachtenbehandeling door de gemeentelijke bestuursorganen nadere regels vastgesteld. Gelet op veranderde werkwijzen, enkele onjuistheden en organisatorische aanpassingen is het noodzakelijk een nieuwe regeling vast te stellen en de bestaande regeling uit 2011 in te trekken. Bij de voorbereidingen bleek dat de Jeugdwet een specifieke regeling kent. Klachten op grond van de Jeugdwet worden daarom uitgezonderd en hiervoor dient door het college een specifieke regeling te worden vastgesteld.

Voorstel

1. de Regeling interne klachtenbehandeling Medemblik vast te stellen;
2. de Regeling interne klachtenbehandeling Medemblik, door de gemeenteraad vastgesteld op 22 december 2011 in te trekken.

Beoogd resultaat

Vaststellen nadere regels voor de interne klachtenbehandeling

Argumenten

1.1 de bestaande regeling is verouderd

Door organisatorische wijzigingen, maar ook veranderde werkwijzen is de huidige regeling niet meer actueel. Tevens zijn de klachten op grond van paragraaf 4.2.a. van de Jeugdwet niet van de regeling uitgezonderd.

1.2 voor wat betreft de raad zijn enkele verbeteringen aangebracht

In de verouderde regeling stond dat ook een klacht kan worden ingediend over één of meer leden van de raad. Dat is niet juist. Een klacht over één of meer leden van de raad wordt wettelijk namelijk aangemerkt als klacht over de raad.

Voor wat betreft de griffier staat in de verouderde regeling dat de klacht wordt behandeld door de burgemeester als voorzitter van de raad. In de nieuwe regeling is de klachtafhandeling in handen van de werkgeverscommissie

1.3 de regeling dient door alle bestuursorganen van de gemeente te worden vastgesteld

Ieder voor zover het zijn/haar bevoegdheid betreft.

1.4 de nieuwe regeling is vereenvoudigd en aangepast aan de huidige werkwijze

Mede op advies van de Nationale ombudsman is de regeling afgeslankt. Datgene wat de wet regelt, is niet (meer) opgenomen. De verouderde regeling gaat uit van behandeling van een klacht zonder onderscheid te maken tussen de informele en de formele aanpak. De informele aanpak is uitgangspunt. In de praktijk worden veel klachten in der minne opgelost.

In de vast te stellen regeling is dan ook onderscheid gemaakt tussen de informele en de formele aanpak (=onderzoek). Informeel kunnen klachten door in principe elke medewerker in der minne worden afgehandeld. Als dat niet lukt, zal het formele onderzoek gedaan worden door de in de regeling aangewezen functionaris(sen).

Kanttekeningen

Het niet vaststellen van de regeling betekent dat een niet actuele regeling van toepassing blijft.

Financiën

nvt

Uitvoering/evaluatie

Na besluit gemeenteraad wordt de regeling extern (op de wettelijk voorgeschreven wijze) en intern bekend gemaakt.

Communicatie

Zie bij uitvoering/evaluatie.

Bijlagen

Regeling interne klachtenbehandeling (DOC-19-145471)

In te trekken regeling (IVR-11-00481)

Was-wordt lijst (DOC-19-146933)