



Raadsvoorstel

Onderwerp	Klachtenregeling
Afdeling	F&O
Datum behandeling in B&W:	8 september 2020
Datum raadsvergadering	8 oktober 2020
Nummer	
Documentnummer	BW/20 - 382846
Zaaknummer	Z20 - 222167
Afdelingshoofd	

Voorstel

De Klachtenverordening gemeente Vught vast te stellen.

Eerdere besluitvorming

Op 17 november 2011 heeft de raad de Klachtenregeling gemeente Vught vastgesteld

Inleiding

Met dit voorstel wordt u een nieuwe regeling voor de behandeling van klachten over bestuur en medewerkers aangeboden. Uitgangspunt daarbij is snelle interventie en bemiddeling als het kan en het inzetten van de formele procedure als de informele behandeling niet tot het gewenste resultaat leidt.

De regelgeving bestaat uit een door uw raad vast te stellen verordening en een (uitvoerings)regeling van het college.

De raad stelt in de klachtenverordening de hoofdlijnen van klachtbehandeling vast en geeft het college opdracht de uitvoering van de klachtbehandeling nader te regelen in een klachtenregeling. De klachtenregeling van het college gaat uit van voortvarende en passende klachtbehandeling waarbij de burger centraal staat. Het handelen en de gedragingen van bestuur en medewerkers waarover wordt geklaagd, worden getoetst aan kernwaarden en normen voor behoorlijk overheidsoptreden. Aan de hand van de uitkomsten hiervan, kan de dienstverlening worden verbeterd.

Beoogd effect

Het bieden van een regeling voor voortvarende en passende behandeling van klachten over bestuur en medewerkers

Argumenten

1.1 Actualisatie is nodig

De Klachtenregeling gemeente Vught is verouderd als gevolg van organisatiewijzigingen. Bovendien bevat deze regeling vooral formele bepalingen die al in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) staan. Dat is niet gewenst in het kader van “minder regels”.

1.2 Regelgeving voor informele en formele behandeling

De Awb biedt ruimte voor informele klachtbehandeling. In de praktijk wordt dit ook toegepast en leidt dit tot goede resultaten. Door direct het gesprek aan te gaan met een klager voelt deze zich gehoord en serieus genomen. Het draagt bij aan herstel van vertrouwen in de gemeente. Daarom is het gewenst de informele klachtenbehandeling in de verordening op te nemen als voorloper van de formele procedure. In de raadsverordening is het uitgangspunt “informele behandeling als het kan en formele behandeling als informele behandeling niet tot het gewenste resultaat leidt” in regels vervat.

1.3 Raad regelt op hoofdlijnen

In de Klachtenverordening regelt de raad de klachtprocedure op hoofdlijnen. De raad draagt ons college op de nadere (uitvoerings)regels vast te stellen, zoals het beschrijven van de procedures voor formele en informele klachtbehandeling en het vaststellen van aanvullende vereisten voor indiening en behandeling van klachten. De raad bepaalt dat er coördinatoren en behandelaars zijn voor klachten. De raad wijst de behandelaars voor klachten over bestuur, de griffier en de gemeentesecretaris zelf aan. De raad laat de aanwijzing van de klachtencoördinator en de klachtenbehandelaars voor klachten over medewerkers en de vaststelling van hun taken en bevoegdheden over aan het college. Op deze wijze kunnen wijzigingen, als gevolg van organisatorische en andere ontwikkelingen, in de toekomst snel worden doorgevoerd.

1.4 College stelt nadere regels

Met de Klachtenregeling gemeente Vught geeft ons college invulling aan de opdracht van de raad. Met inachtneming van het uitgangspunt voor klachtbehandeling zijn nadere regels opgesteld voor klachtbehandeling. De regeling heeft tevens tot doel een handreiking te bieden voor iedereen die met klachten te maken krijgt. De regeling treft u in de bijlage aan. Deze treedt in werking als uw raad de verordening vaststelt.

1.5 Informatie door rapportage

Door in de verordening eisen te stellen aan de jaarlijkse rapportage over klachten aan management, college en raad, blijft de raad geïnformeerd over aantal en aard van de klachten en kan de raad zijn invloed hierop uitoefenen.

1.6 De ondernemingsraad heeft ingestemd met de Klachtenverordening – en regeling

De ondernemingsraad heeft instemmingsrecht voor een besluit voor de regeling van klachten. De ondernemingsraad heeft ingestemd met de Klachtenverordening en –regeling.

Kanttekeningen

Er zijn geen kanttekeningen.

Financiën

Dit voorstel heeft geen financiële consequenties.

Communicatie

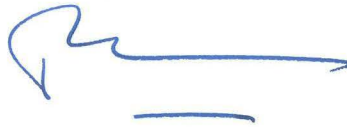
Op onze internetsite staat informatie over de klachtenprocedure.

Burgemeester en wethouders van Vught,
De secretaris



drs. H.C. de Visch Eybergen

de burgemeester



R.J. van de Mortel

Openbare bijlage(n):

klachtenregeling college
instemmingsbesluit Ondernemingsraad