

Beslisnota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: vaststellen Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen

Voorgesteld besluit

De Gemeenteraad besluit:

1. Vast te stellen de Verordening interne en externe klachtbehandeling gemeente Wijchen, met daarin opgenomen de volgende wijzigingen: artikel 5 lid 2 aanpassen overeenkomstig met de tabel in het amendement.
2. Transparant te zijn in hoe de gemeente omgaat met klachten door op de klachtenpagina op de website van de gemeente middels een link te verwijzen naar de publicatie van deze verordening in het gemeenteblad op overheid.nl. Op diezelfde pagina uitleg te geven over de procedure, over wat wordt verstaan onder klachten, waaraan ze moeten voldoen en welke klachten niet ontvankelijk zijn.
3. Dat de raad actief geïnformeerd dient te worden middels een Jaarverslag klachten, met daarin een overzicht naar bestuursorganen en binnen de WDW naar domeinen en met een analyse en dat in het verslag of de informatie nota wordt vermeld wat de leerfunctie van de klachten is geweest.
4. In te trekken de Regeling interne en externe klachtenbehandeling gemeente Wijchen, vastgesteld op 2 februari 2012.

Aanleiding

De wens tot harmonisatie.

Eerdere besluiten

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)
2012	Vaststellen Regeling interne en externe klachtenbehandeling gemeente Wijchen en intrekken Verordening interne en externe klachtenbehandeling gemeente Wijchen, vastgesteld op 2 juni 2009

Gewenst resultaat

Een geharmoniseerde klachtbehandeling voor de gemeente Wijchen en voor de gemeente Druten.

Argumenten

- 1.1 *Harmonisatie:*
De verordening wordt geharmoniseerd met de Verordening interne en externe klachtbehandeling Druten. Er zijn geen verschillen meer in werkwijze.
- 1.2 *De verordening is waar mogelijk nog meer in overeenstemming gebracht met de andere gemeenten in onze regio.*
Aangezien wij met andere gemeenten gezamenlijk aangesloten zijn bij de gemeentelijke ombudsman is ook hier verdere aansluiting gezocht bij de regio.

4.1 De nieuwe verordening vervangt de oude regeling

De nieuwe verordening vervangt de oude regeling. Formeel dient oude regeling dan ook door u te worden ingetrokken.

Tegenargumenten en risico's

Niet van toepassing.

Financiële gevolgen

De kosten voor de gemeentelijke ombudsman zijn begroot. Er zijn geen andere financiële gevolgen.

Communicatie

Na vaststelling door de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft, zal de verordening via de gebruikelijke route bekend worden gemaakt en met terugwerkende kracht per 1 januari 2020 in werking treden.

Uitvoering of Vervolgstappen

Het College van B&W en de Burgemeester hebben een voorgenomen besluit genomen, voor zover het hun bevoegdheden betreft, inzake vaststelling van de nieuwe verordening en intrekking van de oude regeling. Na uw besluitvorming zal door deze gremia een definitief besluit worden genomen.

Geheimhouding:

Niet van toepassing.

Advies

Gemeentelijke ombudsman

Onderdeel B van de verordening met betrekking tot de externe klachtregeling is in overleg met de gemeentelijke ombudsman tot stand gekomen.

Ondernemingsraad

Hoewel de Ondernemingsraad geen advies- of instemmingsrecht heeft m.b.t. deze klachtverordening, is de Ondernemingsraad wel in kennis gesteld van de voorgestelde verordening.