



Ons kenmerk : RV16.0022
Programma(s) : Bestuur en Veiligheid
Portefeuille(s) :
Onderwerp : Vaststelling klachtenregeling 2016

AAN DE GEMEENTERAAD

Brummen, 17 mei 2016

Wij stellen voor te besluiten om:

1. De Klachtenregeling 2016 vast te stellen.

Inleiding

Bewoners en bedrijven kunnen het oneens zijn met de beslissingen van bestuursorganen en de wijze waarop ze worden benaderd. Als ze het niet eens zijn met een besluit kunnen ze in de meeste gevallen in bezwaar of beroep. Als er geen bezwaar of weg naar de rechter open staat kan een klacht worden ingediend bij het betreffende bestuursorgaan. In de Algemene wet bestuursrecht is een algemene klachtenregeling opgenomen. Voor de gemeente Brummen is de klachtenregeling uit de Algemene wet bestuursrecht verder uitgewerkt in de Klachtenregeling gemeente Brummen. Deze Klachtenregeling is in 1997 vastgesteld en is voor het laatst gewijzigd in 2001. Sindsdien is wetgeving gewijzigd en is de organisatiestructuur van de gemeente Brummen gewijzigd, hierdoor is de Klachtenregeling aan actualisering toe.

Argumenten

1.1 In de geldende klachtenregeling is geen bepaling opgenomen ten aanzien van de griffie.

In de huidige Klachtenregeling is geen aparte bepaling opgenomen ten aanzien van de griffiemedewerkers. De behandeling van klachten kan betrekking hebben op het functioneren van de medewerker. Wat betreft de aansturing en beoordeling van functionering van griffiemedewerkers ligt deze bevoegdheid bij de raad in tegenstelling tot de rest van de medewerkers van de ambtelijke organisatie. Het is daarom wenselijk een aparte bepaling op te nemen voor de griffiemedewerkers.

1.2 De praktijk wijkt af van de klachtenregeling.

Sinds vaststelling van de geldende klachtenregeling hebben er zich ontwikkelingen voorgedaan in de wijze waarop klachten worden afgehandeld. In praktijk blijkt bijvoorbeeld dat veel klachten op een meer informele wijze door de klachtencoördinator kunnen worden afgehandeld, zonder dat een hoorzitting met de klager, de beklagde en de klachtbehandelaar hoeft plaats te vinden. Het is wenselijk om de bestaande praktijk vast te leggen in de Klachtenregeling.

Kanttekeningen

In de Klachtenregeling zijn diverse bepalingen rechtstreeks overgenomen uit de Algemene wet bestuursrecht. Deze bepalingen, zoals bijvoorbeeld de redenen op grond waarvan een klacht niet in behandeling wordt genomen, gelden al reeds op grond van de Algemene wet bestuursrecht. In verband met de leesbaarheid van de regeling zijn de betreffende bepalingen toch in de regeling opgenomen.

Burgerparticipatie

n.v.t.

Advies adviesorganen

Op grond van artikel 27, eerste lid onder j, van de Wet op de ondernemingsraden heeft de Ondernemingsraad instemmingsrecht met betrekking tot de vaststelling van een klachtenregeling. De Ondernemingsraad heeft ingestemd met de Klachtenregeling.

Communicatie



Na besluitvorming door de raad wordt het besluit in het elektronisch gemeentebblad "Brummense berichten" bekendgemaakt. Daarnaast wordt de Klachtenregeling op www.overheid.nl gepubliceerd.

Financiële toelichting

N.v.t.

Juridische grondslag

Artikel 147 Gemeentewet
Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht

Inkoop en aanbesteding

N.v.t.

Uitvoering

Zie communicatie.

Stukken ter vaststelling

1. Klachtenregeling 2016 (INT16.1031)

Stukken ter informatie

1. Collegebesluit BW16.0251 d.d. 17 mei 2016
2. Concept raadsbesluit RB16.0018

Burgemeester en wethouders van Brummen,

M. Klos
secretaris

A.J. van Hedel
burgemeester