



Raadsvoorstel

Raadsvergadering

19 december 2016

Commissie Samenleving

6 december 2016

Afdeling en opsteller

Bedrijfsvoering/M.P. de Keijzer 06-13701269/ m.dekeijzer@heerde.nl

Portefeuille

W.R.J.M. Pijnenburg-Adriaenssen

Programma

Bestuur & Veiligheid

Opnemen in Bestuursagenda

nee

Agendapunt

13

Onderwerp

Actualisatie klachtenverordening en (her) benoeming klachtenfunctionaris

De raad besluit om:

De "Klachtenverordening gemeente Heerde" vast te stellen en de heer mr. P.M. Hoekstra te (her) benoemen als klachtenfunctionaris.

Inleiding

Op de bestuursagenda voor 2016 staat de actualisatie van de Verordening behandeling van klachten 2000 vermeld. Hierbij ontvangt u de geactualiseerde versie. Tevens dient de huidige klachtenfunctionaris, de heer mr. P.M. Hoekstra herbenoemd te worden op basis van de nieuwe verordening.

Beoogd effect

De huidige verordening dateert van 2000. Deze dient aangepast te worden aan de huidige manier van klachtenbehandeling.

Bevoegdheid / Juridisch kader

Artikel 150 Gemeentewet, Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht en de Wet Nationale Ombudsman

Eerdere besluitvorming en kaders

Verordening behandeling van klachten 2000

Argumenten

De huidige Verordening behandeling van klachten 2000 is niet meer in lijn met de huidige afhandeling van klachten. Omdat er klachten tegen verschillende bestuursorganen ingediend kunnen worden is in de geactualiseerde verordening de beslissingsbevoegdheid uitdrukkelijk geregeld. Omdat het zwaartepunt nu (nog) meer dan vroeger ligt om in goed overleg samen met klager tot een bevredigende oplossing te komen is er voor de meer informele voorfase meer ruimte in de nieuwe verordening. Verder is de gehele procedure duidelijk en uitgebreid vastgelegd waarbij ook de behandelingstermijn van een klacht wordt geregeld.

In de vorige verordening was vastgelegd dat bij een klacht welke gelijktijdig met een bezwaarschrift werd ingediend dit bij de behandeling van het bezwaarschrift wordt afgedaan door de bezwarencommissie. Dit is in de nieuwe verordening losgelaten. Uit de praktijk bleek dat dit niet goed werkte. Bij de bezwarenbehandeling ligt het zwaartepunt vooral op de juridische juistheid van een besluit, de klachtenprocedure gaat vooral over de vraag of klager behoorlijk is behandeld door het bestuursorgaan of medewerker. Ook is in de nieuwe verordening geregeld dat een klacht ook digitaal, dus per email, ingediend kan worden.

Tot slot dient de huidige klachtenfunctionaris, de heer P.M. Hoekstra, herbenoemd te worden als klachtenfunctionaris van de gemeente Heerde.

Kanttelingen

n.v.t.

Geld

n.v.t.

Communicatie

Na vaststelling zal de verordening op de gebruikelijke manieren worden gepubliceerd en bekendgemaakt.

Uitvoering

n.v.t.

Advies commissie(s)

De commissie adviseert behandeling als A-onderwerp.

Heerde, 15 november 2016

Het college van Heerde

drs. W.R.J.M. Pijnenburg-Adriaenssen , burgemeester
B. van Zuthem , gemeentesecretaris

Bijlagen:

1. Raadsbesluit 'Klachtenverordening gemeente Heerde';
2. Raadsbesluit 'Benoeming klachtenfunctionaris'.

Ter inzage:

geen