

Raadsvoorstel

Opsteller

Grabijn, Feline

Vergadering van

27 februari 2024

Kenmerk

Z/23/063118 / D/24/131751

Portefeuillehouder

Danny de Vries

Portefeuille

Algemeen bestuurlijke zaken

Onderwerp

Klachtenregeling Oudewater

Inleiding

Wij stellen uw raad voor om de klachtenregeling Oudewater 2024 vast te stellen voor zover het haar bevoegdheden betreft. Het college heeft de klachtenregeling in haar vergadering reeds vastgesteld. De klachtenregeling die voorligt is volledig herzien en geactualiseerd. De belangrijkste aanpassingen betreffen: tekstuele aanpassingen, toevoeging van artikelen over de behandeling van klachten door de Nationale Ombudsman en een omschrijving van de fases van de klachtenbehandeling.

De raad besluit

De klachtenregeling gemeente Oudewater 2024 vast te stellen, voor zover het de eigen bevoegdheden betreft, conform bijgevoegd raadsbesluit.

De bevoegdheid van de raad komt voort uit de volgende wet- en/of regelgeving

artikel 147 lid 1 Gemeentewet

Beoogd effect

Met de herziene klachtenregeling wordt een heldere en duidelijke verordening beoogd die aansluit op de actualiteit

Argumenten

1.1. Door de klachtenregeling de actualiseren sluit deze beter aan op de actualiteit.

De huidige klachtenregeling van de gemeente Oudewater (interne verordening voor de behandeling van klachten) is in 2010 vastgesteld waardoor deze inmiddels gedateerd is. De herziene regeling sluit beter aan bij de actualiteit en (lokale) ontwikkelingen.

1.2. De klachtenregeling sluit aan bij de klachtenregeling van de gemeente Woerden

Door de klachtenregelingen van Woerden en Oudewater te uniformeren neemt de werkdruk af bij de klachtencoördinatoren.

1.3. Belangrijkste wijzigingen

De klachtenregeling is volledig herzien waardoor deze op veel aspecten is gewijzigd. De belangrijkste wijzigingen zijn als volgt:

- Toevoeging van een artikel over de behandeling van de klacht bij de Nationale Ombudsman (artikel 10);
- Toevoeging van een artikel over het verslag van de klachten en waar dit verslag aan dient te voldoen (artikel 11);
- De formele en informele procedure zijn in de herziene regeling nader uitgewerkt waardoor deze een meer duidelijk kader schetst voor de behandelaar van de klacht;
- De rollen van klachtenbehandelaar en klachtencoördinator zijn in de nieuwe klachtenregeling van elkaar gescheiden, zodat niet één en dezelfde persoon de klacht moet behandelen en deze behandeling tevens moet coördineren.

Kanttelingen

n.v.t.

Financiën

n.v.t.

Uitvoering

Communicatie

Publicatie van de regeling in het gemeenteblad via www.officielebekendmakingen.nl

Samenhang met eerdere besluitvorming

Verordening interne behandeling van klachten 2010.

Bijlagen

1. Raadsbesluit D/24/135269
