Raadsvoorstel

Datum Raadsvergadering:	
Agenda nr:	
Onderwerp:	eerste wijziging Klachtenverordening gemeente Etten-Leur
Portefeuillehouder(s)	Burgemeester Starmans - Gelijns
Van:	Arjen Klep
Telefoonnummer:	4269
Email:	arjen.klep@etten-leur.nl

Aan de leden van de raad.

Voorstel

1. de eerste wijziging Klachtenverordening gemeente Etten-Leur vast te stellen.

Inleiding

Voor het indienen van klachten over een gedraging van een bestuursorgaan of een medewerker gelden in Etten-Leur verschillende regelingen. Dit voorstel voorziet in een stroomlijning van de lokale regelgeving op het gebied van klachtbehandeling.

Beoogd effect en evaluatie:

De regelgeving omtrent de klachtbehandeling concentreren in één duidelijke regeling, de klachtenverordening.

Argumenten

1.1 ***De voorgestelde wijziging van de Klachtenverordening zorgt voor een Klachtenverordening waarin de 3 stappen van klachtbehandeling in één duidelijke en actuele regeling geconcentreerd zijn.***

De klachtenbehandeling in Etten-Leur kent 3 stappen (zie bijlage 1). De informele fase, de formele behandeling in eerste instantie en de formele behandeling in tweede instantie. De formele klachtbehandeling in eerste instantie (beschreven in stap 2 van bijlage 1) verloopt momenteel nog via een collegeregeling uit 2004, de ‘werkwijze klachtbehandeling’ en een afzonderlijk collegeaanwijzingsbesluit voor de klachtbehandelaar. De overige twee fasen zijn sinds 2014 al in de Klachtenverordening geregeld.

De ‘werkwijze klachtbehandeling’ is een inmiddels gedateerde collegeregeling. Met het wijzigen van de verordening nemen we afscheid van deze regeling en is de regelgeving omtrent klachtbehandeling geconcentreerd in één duidelijke regeling.

Alternatieven/varianten

Er zijn geen reële alternatieven/varianten

Kanttekeningen en risico’s

1.1 ***Met het vaststellen van de gewijzigde verordening vervalt ook de evaluatiecommissie klachten.***

De evaluatiecommissie uit de ‘werkwijze klachtbehandeling’ van 2004 had als doel aan de raad verslag te doen over de afhandeling van klachten. De ‘werkwijze klachtbehandeling’ vervalt en daarmee vervalt ook de evaluatiecommissie klachten. Via een jaarverslag klachten rapporteren we aan de raad over de afhandeling van klachten.

Toelichting

Juridische gevolgen

Met de wijzigingsverordening wordt o.g.v. art. 9:14 Awb een klachtbehandelaar, de voorzitter van de bezwarencommissie, ingesteld die belast is met de behandeling van en de advisering over klachten (in eerste instantie).

Personele en financiële gevolgen

Er verandert, met de wijziging, in de praktijk niets aan de feitelijke wijze van de klachtbehandeling in eerste instantie. De voorzitter van de bezwaarschriftencommissie is immers nu al (op basis van de werkwijze klachtbehandeling en een aanwijzingsbesluit uit 2023) belast met de behandeling van klachten in eerste instantie.

Duurzaamheid

Het voorstel heeft geen directe relatie met duurzaamheid

Planning

Zie Communicatie en participatie

Communicatie en participatie

Na vaststelling van de wijzigingsverordening wordt deze bekendgemaakt in het digitale gemeenteblad van Etten-Leur, waarna de wijziging in werking treedt.

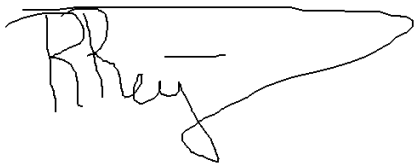
Bijlagen

- bijlage 1 Uitleg klachtbehandeling
- bijlage 2 werkwijze klachtbehandeling 2004

- bijlage 3 Klachtenverordening gemeente Etten-Leur (met in rood aangegeven de voorgestelde wijzigingen);
- bijlage 4 eerste wijziging Klachtenverordening gemeente Etten-Leur (ontwerp raadsbesluit).

Etten-Leur, 6 oktober 2026

burgemeester en wethouders,



N.J. (René) Reijngoudt
gemeentesecretaris



A.P.M.A. (Jean-Pierre) Schouw
locoburgemeester