

Raadsvergadering : 15 december 2016
Naam opsteller : Manon van Excel
Informatie op te vragen bij : Manon van Excel
Portefeuillehouder(s) : Hetty Hafkamp
Zaaknummer : BB16.00673
Registratienummer : RAAD160129

Onderwerp: Vaststellen van de 'Interne klachtenregeling gemeente Bergen 2017'.

Aan de raad,

Beslispunt:	<ul style="list-style-type: none">– De raad besluit:– de 'Interne klachtenregeling gemeente Bergen 2017' vast te stellen, voor zover het zijn eigen bevoegdheid betreft.
--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Waar gaat dit voorstel over?

Dit voorstel gaat over het vast stellen van de interne klachtenregeling voor de gemeente Bergen.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) bepaalt dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. In BUCH-verband is een uniforme interne klachtenregeling opgesteld. Het doel van de interne klachtenregeling is het geven van een interne procedure voor een adequate afhandeling van een mondelinge en schriftelijke klacht.

2. Wat besluit de raad/wat krijgt de raad als hij “ja” zegt?

Uw raad wordt voorgesteld de 'Interne klachtenregeling gemeente Bergen 2017' vast te stellen, voor zover het uw eigen bevoegdheid betreft. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2017. Gelijktijdig vervalt de 'Klachtenregeling gemeente Bergen 2009'.

3. Waarom wordt dit onderwerp nu aan de raad voorgelegd?

- collegebevoegdheid: vaststellen van de interne klachtenregeling
- raadsbevoegdheid: vaststellen van de interne klachtenregeling
- opiniërend:
- kaderstellend:
- maatschappelijk urgent:
- budgetrecht:
- anders, nl.:

4. Wie heeft er allemaal met de beslissing van de raad van doen?

Regionale samenwerking

De leden van het bouwteam Juridische Zaken hebben de interne klachtenregelingen (in overleg met de klachtencoördinatoren) en dit voorstel gezamenlijk opgesteld.

Burgerparticipatie: nee, zonder overleg met adviseurs burgerparticipatie

Externe communicatie: nee, zonder overleg met communicatieadviseurs

Extern overleg gevoerd met: Nina Zuurbier (juridisch adviseur en klachtencoördinator gemeente Uitgeest), Fleur Bergeman (juridisch adviseur gemeente Castricum), Yvette Ammerdorffer (juridisch adviseur gemeente Heiloo) en Caroline Kat (klachtencoördinator gemeente Heiloo).

5. Waaruit bestaan de andere mogelijkheden om het doel te bereiken?

Er zijn geen andere mogelijkheden om te zorgen voor een adequate afhandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

6. Wanneer wordt de beslissing van de raad uitgevoerd, gerealiseerd en wanneer wordt de raad daarover gerapporteerd?

Na vaststelling wordt de regeling op de daarvoor gebruikelijke wijze gepubliceerd. De regeling treedt in werking op 1 januari 2017.

7. Welke middelen zijn met dit voorstel gemoeid?

Geen.

Zijn er externe subsidiebronnen en welke zijn dit?

N.v.t.

Risico's

Geen.

8. Waarom moet de raad dit besluit met deze mogelijke oplossing nemen?

De raad moet dit besluit nemen zodat er een interne procedure is voor een adequate afhandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Bijlagen:

1. Interne klachtenregeling gemeente Bergen 2017

Bergen, 1 november 2016

College van Bergen

M.J. Pothast
secretaris

drs. H. Hafkamp
burgemeester