



Raadsvoorstel

Onderwerp	Raadsvoorstel wijziging Interne klachtenregeling gemeente
Zevenaar 2018	
Zaaknummer	Z/21/391119
Documentnummer	INT/21/1031172
Portefeuillehouder	L. van Riswijk
Portefeuille	
Behandelend ambtenaar/afdeling	Martine Ploeger, Bedrijfsvoering
Telefoon	5250
E-mail	M.Ploeger@zevenaar.nl

1. Samenvatting

De Interne klachtenregeling Zevenaar 2018 (hierna: klachtenregeling) en de regeling Openstellen elektronische weg indienen bezwaarschriften en klaagschriften (hierna: regeling openstellen elektronische weg) zijn op dit moment tegenstrijdig als het gaat om het indienen van een klacht per e-mail. Om deze tegenstrijdige regelgeving op te lossen dient artikel 3, lid 2 van de klachtenregeling gewijzigd te worden. De mogelijkheid om klachten in te dienen per e-mail dient, net zoals in de regeling Openstellen elektronische weg het geval is, te worden uitgesloten.

2. Raadsvoorstel

1. In te stemmen met de wijziging van artikel 3, lid 2 van de klachtenregeling.

3. Waarom naar de raad

Aangezien de regeling mede van toepassing is op de klachtafhandeling van de raad dient de regeling ook ter instemming aan de raad te worden voorgelegd.

4. Doelstelling en beoogd resultaat

Het wegnemen van de tegenstrijdigheid over het indienen van klachten per e-mail in de interne klachtenregeling en de regeling openstellen elektronische weg.

5. Argumenten en alternatieven

Argumenten

1.1. *Tegenstrijdigheid in de regelingen*

De klachtenregeling en de regeling Openstellen elektronische weg spreken elkaar op één punt tegen. In artikel 3, lid 2 van de klachtenregeling staat dat een digitale klacht per e-mail ingediend kan worden, terwijl art. 2 van de regeling Openstellen elektronische weg deze mogelijkheid uitsluit. Als gevolg hiervan worden sommige klachten die per e-mail zijn ingediend niet en andere wel in behandeling genomen door de gemeente Zevenaar.

1.2. *Creëren van één registratiesysteem*

Klachten die per e-mail rechtstreeks bij de betreffende afdeling/betreffende persoon terechtkomen worden niet geregistreerd in de werkvoorraad van Juridische Zaken. Hierdoor worden deze klachten niet geregistreerd in het klachtenoverzicht en is er geen sprake van een volledige registratie van de klachten. Klachten die met behulp van Digi-D of e-herkenning via de website zijn ingediend komen wel in de

werkvoorraad van Juridische Zaken. In het klachten jaarverslag is hieromtrent aangegeven dat er binnen het project Juridische Kwaliteitszorg zal worden gekeken naar een registratiesysteem voor onder meer de klachten. Hierdoor komt er meer (direct) inzicht in de lopende klachten. Het uitsluiten van de mogelijkheid van het indienen van klachten per e-mail speelt hierbij een belangrijke rol. Na het uitsluiten van de mogelijkheid van het indienen van klachten per e-mail blijft het indienen van klachten via de digitale weg alsnog mogelijk. Klachten kunnen immers nog wel met behulp van Digi-D of e-herkenning via het formulier op de website worden ingediend bij de gemeente. Mocht een klacht toch per e-mail binnenkomen dan zal er contact worden gezocht met de klager om hem of haar te wijzen op de mogelijkheid om de klacht alsnog via de geëigende weg in te dienen. Hiermee moet voorkomen worden dat er een drempel ontstaat voor het indienen van een klacht.

1.3. Zorgvuldige klachtafhandeling en aandacht voor hostmanship

Klachten die per e-mail worden ingediend kunnen rechtstreeks bij de persoon terechtkomen waarover de klacht gaat, hetgeen niet wenselijk is. JZ kan niet nagaan of de klacht überhaupt in behandeling is genomen en/of dat de klacht conform de behoorlijkheidswijzer van de nationale ombudsman is afgehandeld. In het jaarverslag klachten wordt omtrent dit punt aangegeven dat het belangrijk is dat er een goede en transparante wijze van communicatie vereist is van de gemeente Zevenaar. Dit houdt in dat de burgers tijdig teruggebeld dienen te worden en op een vriendelijke manier te woord worden gestaan.

Alternatieven

De klachtenprocedure hoeft niet in een regeling te worden opgenomen. Voor de duidelijkheid en de lokale invulling is het raadzaam om het indienen van een klacht per e-mail uit te sluiten.

6. Hoe gaan we dat bereiken en is evaluatie nodig?

Artikel 3, lid 2 van de klachtenregeling moet zo gewijzigd worden dat het indienen van een klacht per e-mail is uitgesloten. Evaluatie is hierbij niet nodig.

7. Klimaat en duurzaamheid

N.v.t.

8. Communicatie

Informatie op de website updaten (<https://www.zevenaar.nl/klacht-over-behandeling-gemeente>).

Publiceren van de aangepaste Interne klachtenregeling Zevenaar 2018 op overheid.nl. Vermelding van wijziging Interne klachtenregeling Zevenaar 2018 met verwijzing naar overheid.nl op gemeentepagina Zevenaar Post.

9. Kosten, baten en dekking

N.v.t.

10. Bijlagen

- Interne klachtenregeling Zevenaar (1040119), openbaar;
- Klachten jaarverslag gemeente Zevenaar 2020 (1044082), openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zevenaar

De secretaris
Danielle Jansen

De burgemeester
Lucien van Riswijk

Raadsbesluit

Onderwerp	Aanpassen interne klachtenregeling
Zaaknummer	Z/21/391119
Documentnummer	INT/21/1031172

De raad van de gemeente Zevenaar;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van Zevenaar:

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

1. In te stemmen met de wijziging van artikel 3, lid 2 van de interne klachtenregeling Zevenaar 2018.

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Zevenaar,
gehouden op 20 oktober 2021.

De griffier	De burgemeester
W. van der Vlies	L.J.E.M. van Riswijk