# Raadsvoorstel

Voorstel tot vaststelling van de verordening interne klachtbehandeling gemeente Aalten.

AAN DE RAAD

**Samenvatting**

In de Verordening interne klachtenbehandeling is de procedure vastgelegd hoe klachten worden behandeld in Aalten. Uitgangspunt daarbij is dat de verantwoordelijkheid voor de behandeling van een klacht zo laag mogelijk in de organisatie wordt gelegd. Een zorgvuldige en correcte klachtbehandeling draagt bij tot verbetering van de kwaliteit van de organisatie en van het imago van de gemeente.

**Inleiding**

Aanleiding voor dit voorstel is dat de nieuwe verordening is aangepast aan de organisatiewijzingen die in tussentijd zijn doorgevoerd. Ook is in dit voorstel de tweetraps behandeling van klachten vastgelegd. In eerste instantie de informele behandeling door de klachtencoördinator en daarna de weg via de klachtenbehandelaar.

Doel van de klachtenbehandeling is tweeledig, namelijk in eerste instantie een luisterend oor bieden aan iemand die een klacht heeft en in tweede instantie een leermoment voor de organisatie. Inwoners moeten op een laagdrempelige manier hun verhaal kwijt kunnen bij de gemeente als hen iets dwars zit. Deze behandeling van klachten op basis van korte lijnen die gehanteerd worden bevordert een goede verstandhouding met inwoners, hetgeen de relatie ten goede komt, zo blijkt uit de praktijk. Als gemeente willen we niet dat inwoners met klachten blijven rondlopen, maar dat ze ermee voor de dag komen, zodat we het er samen met hen over kunnen hebben.

**Beschrijving beleidsterrein inclusief toepasselijke regelgeving**

Klachtbehandeling is als onderdeel van de rechtszekerheid en rechtsbescherming van inwoners opgenomen in de Algemene wet bestuursrecht. In onderhavige verordening is de interne klachtenprocedure nader uitgewerkt.

**Inhoudelijke toelichting op het voorstel**

Klachten kunnen op verschillende wijzen bij de gemeente binnen komen, zoals schriftelijk per brief of mailbericht, telefonisch of mondeling. Ze worden geregistreerd in het postsysteem en het is de bedoeling dat op deze uitingen van ongenoegen adequaat gereageerd wordt, dit om te voorkomen dat de ergernis toeneemt. Daarom wordt er vrijwel direct gebeld als er een klacht binnenkomt en wordt er geïnformeerd naar de achtergronden. Deze kortlijnige wijze van communiceren wordt gewaardeerd door onze inwoners en vaak is dat aanleiding dat van verdere behandeling van de klacht kan worden afgezien. Als dat niet het geval is volgt er vaak een gesprek met de klachtencoördinator en betrokken medewerk(st)er van de gemeente erbij. Soms volgt er een gesprek met de burgemeester, die door de gemeenteraad is aangewezen als klachtbehandelaar. Voor het geval een inwoner niet tevreden is met het besluit van de klachtbehandelaar op de klacht, kan deze zich in verbinding stellen met de Nationale Ombudsman, waarbij de gemeente Aalten is aangesloten.

De Nationale Ombudsman kan, als hij daarvoor aanleiding ziet, een onderzoek instellen naar de toedracht van de klacht. De Nationale Ombudsman is ook in steeds belangrijker mate een sparringpartner voor de gemeente om klachten te voorkomen of op te lossen.

**Alternatieve beleidskeuzes**
n.v.t.

**Financiële consequenties**
Voor de inschakeling van de Nationale Ombudsman is de gemeente Aalten jaarlijks een vergoeding verschuldigd.

**Participatie en Communicatie**
Deze verordening wordt op de gebruikelijke wijze bekendgemaakt en er wordt over gecommuniceerd op de gemeentelijke website.

**Vervolgstappen inclusief tijdspad**
Na vaststelling van deze verordening door de gemeenteraad wordt deze afgekondigd, waarna zij in werking treedt.

**Bijlagen**
- collegevoorstel;
- Verordening interne klachtbehandeling.

Aalten, 22 maart 2022

Burgemeester en wethouders van de gemeente Aalten,

drs. A.J.M. Gildhuis
secretaris/algemeen directeur

mr. A.B. Stapelkamp
burgemeester