Raadsvoorstel

onderwerp	Vaststellen herziene klachtenregeling gemeente Zevenaar 2025
zaaknummer	Z/24/481149
documentnummer	INT/24/1229813
portefeuillehouder	L.J.E.M. van Riswijk
portefeuille	Rechtsbescherming

1. Samenvatting

De gemeente Zevenaar beschikt over een interne klachtenregeling. Deze is in 2018 en voor het laatst in 2021 herzien. Inmiddels is de regeling toe aan actualisatie. Voorgesteld wordt om één klachtenregeling voor alle bestuursorganen van de gemeente vast te stellen.

Een ieder heeft het recht 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. Daarom voorziet hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in algemene regels met betrekking tot klachtbehandeling binnen bestuursorganen. Om nadere invulling te geven aan deze algemene regels, beschikt de gemeente Zevenaar over een interne klachtenregeling. Deze regeling wordt aangehaald als 'interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2018'.

Binnen de gemeente Zevenaar heeft er een organisatieontwikkeling plaatsgevonden. Naar aanleiding hiervan heeft het subteam Juridische Zaken geïnventariseerd welke regelingen er door Juridische Zaken aangepast moeten worden. Hieruit is naar voren gekomen dat door de organisatieontwikkeling de interne klachtenregeling niet meer actueel is. De huidige klachtenregeling sluit niet aan bij de huidige organisatiestructuur. Om die reden is het noodzakelijk om de interne klachtenregeling te herzien.

We hebben de klachtenregeling geactualiseerd en is als bijlage bij dit voorstel gevoegd. Middels dit raadsvoorstel verzoeken wij u om de herziene klachtenregeling vast te stellen, onder intrekking van de huidige klachtenregeling. Omdat de 'interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2025' ook ziet op behandeling van klachten gericht tegen collegeleden, raadsleden en de burgemeester dient de regeling ook door het college, de raad en burgemeester te worden vastgesteld.

2. Raadsvoorstel

Wij adviseren u om:

1. de herziene 'interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2025' vast te stellen, voor zover het uw eigen bevoegdheid betreft.

3. Waarom naar de raad

De 'interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2025' geeft nadere regels over hoe de gemeente omgaat met klachten. Deze klachtenreling is ook van toepassing als er een klacht wordt ingediend tegen (een lid van) de raad. Het is daarom van belang om één uniforme klachtenregeling vast te stellen, voor alle bestuursorganen binnen de gemeente. Derhalve dient deze herziene klachtenregeling door alle bestuursorganen binnen de gemeente te worden vastgesteld, waaronder de raad.

4. Doelstelling en beoogd resultaat

Het doel van deze herziening is om te zorgen dat de interne klachtenregeling aansluit bij de huidige organisatiestructuur en daarmee ook overeenstemt met de werkwijze van klachtbehandeling. Het resultaat is dat klachten worden behandeld aan de hand van een actuele klachtenregeling.

5. Argumenten en alternatieven

Hieronder leest u meer over de ter zake doende argumenten.

Argumenten

Voor de vaststelling van de herziene klachtenregeling zijn een aantal argumenten te geven. De uitwerking van deze argumenten vindt u hieronder.

De nieuwe regeling is ook van toepassing op raadsleden

Aangezien de nieuwe klachtenregeling ook van toepassing is op raadsleden, vragen we u om de nieuwe klachtenregeling vast te stellen voor zover het uw eigen bevoegdheid betreft.

De herziening is noodzakelijk

Op dit moment sluit de huidige klachtenregeling niet aan bij de organisatiestructuur. Dat maakt dat de huidige klachtenregeling moet worden aangepast. De huidige klachtenregeling gaat nog uit van afdelingshoofden. Inmiddels is deze functienaam gewijzigd naar 'teammanager' en zijn er domeinmanagers toegevoegd. Dat maakt dat herziening noodzakelijk is. We hebben de klachtenregeling daarop aangepast. Na vaststelling van de herziene klachtenregeling beschikt de gemeente Zevenaar weer over een actuele klachtenregeling.

De regeling biedt duidelijkheid aan burgers

De Algemene wet bestuursrecht geeft voorschriften over klachtbehandeling. Deze staan in hoofdstuk 9 van Awb uitgewerkt. De Nationale ombudsman adviseert gemeenten om naast de wet ook een klachtenregeling op te stellen. Deze regeling geeft burgers meer duidelijkheid over hoe de gemeente omgaat met klachten. De klachtenregeling legt de procedurele afspraken en regels vast met betrekking tot de taken en verantwoordelijkheden van de betrokkenen bij de behandeling van klachten. Tijdens de behandeling van klachten kan men hierop terugvallen.

Alternatieven

N.v.t.

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

Het vaststellen van de herziene klachtenregeling wordt bereikt door het nemen van een raadsbesluit. Aangezien de klachtenregeling op kleine, maar noodzakelijke punten wordt aangepast is een evaluatie niet nodig.

7. Klimaat en duurzaamheid

N.v.t.

8. Communicatie

Nadat de nieuwe klachtenregeling door de drie bestuursorganen (het college, de burgemeester en de gemeenteraad) is vastgesteld, zal deze worden bekendgemaakt. Dit gebeurt door de nieuwe regeling te publiceren op www.overheid.nl. Daar valt de regeling te raadplegen.

9. Kosten, baten en dekking

N.v.t.

10. Bijlagen

De volgende bijlagen horen bij dit voorstel:

Volgorde	Documentnummer	Naam
1.	INT/24/1229451	Voorstel: 'interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2025'

Burgemeester en wethouders van Zevenaar

De secretaris	De burgemeester
Danielle Jansen	Lucien van Riswijk

Raadsbesluit

onderwerp	Vaststellen herziene klachtenregeling gemeente Zevenaar 2025
zaaknummer	Z/24/481149
documentnummer	INT/24/1229813

De raad van de gemeente Zevenaar;

overwegende dat:
- de nieuwe Interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2025 ook van toepassing is op raadsleden;
- het noodzakelijk is om de interne klachtenregeling van de gemeente te actualiseren, zodat deze aansluit bij de huidige praktijk van klachtbehandeling;
- het noodzakelijk is om de interne klachtenregeling van de gemeente te actualiseren, zodat deze duidelijkheid biedt aan burgers met betrekking tot klachtbehandeling;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van Zevenaar:

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

1. De herziene 'Interne klachtenregeling gemeente Zevenaar 2025' vast te stellen, voor zover het uw eigen bevoegdheid betreft;

Aldus besloten in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Zevenaar,
gehouden op 26 februari 2025.

De griffier	De burgemeester
drs. L.F. Sluis	drs. L.J.E.M. van Riswijk