RAADSVOORSTEL

Onderwerp: Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025

Zaak- & documentnr. : Z/24/130281 201700389

Opsteller : Daphne Backer & Wendy van Roest

Portefeuillehouder : Burgemeester A.J. van Hout

Afdeling : Advies

Telefoonnummer : +31 6 625311578 (Daphne Backer, juridisch adviseur)

Samenvatting
De huidige klachtenregelingen van 1Stroom, de gemeente Duiven en de gemeente Westervoort zijn verouderd en behoeven vernieuwing. Daarnaast is er per 1 januari 2025 een nieuwe klachtencoördinator met een nieuwe visie op de behandeling van klachten.

Beslispunten

1. De opgestelde klachtenregeling vast te stellen voor zover het de bevoegdheden van de gemeenteraad betreft en kennis te nemen van de bijbehorende bijlagen.
2. De huidige klachtenregeling ‘Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015’ in te trekken op het moment dat de ‘Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025’ in werking treedt.

Aanleiding

Het team Juridische Zaken is het afgelopen jaar bezig geweest met een inventarisering gelet op de juridische kwaliteitszorg. Naar aanleiding van deze inventarisering is geconstateerd dat de klachtenregelingen van gemeente Duiven, gemeente Westervoort en 1Stroom aanpassing behoeven. De klachtenregelingen van 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort zijn sterk verouderd. Daarnaast bleek er nog een geldende klachtenregeling te zijn voor Goed voor Elkaar Team Westervoort (vastgesteld in 2015 voor klachten over het sociaal team). Dit team bestaat inmiddels al jaren niet meer.

Daarnaast is per 1 januari 2025 de rol van klachtencoördinator ingevuld door een andere medewerker van 1Stroom; de adviseur dienstverlening. De nieuwe klachtencoördinator heeft een nieuwe visie op de behandeling van klachten en deze nieuwe visie is meegenomen in het opstellen van de nieuwe klachtenregeling.

Voorgesteld wordt om één klachtenregeling te vormen die van toepassing is voor 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort. In deze klachtenregeling is ook de informele behandeling van klachten opgenomen, iets wat in deze tijd centraal staat.

Planning

Er is geen finale datum waarvoor het raadsbesluit genomen moet worden afhankelijk van wettelijke termijnen of afspraken in de regio. Het is echter wenselijk om de voorgestelde

klachtenregeling zo snel mogelijk vast te stellen, zodat de klachtenregeling in werking kan treden en de verouderde regelingen kan vervangen.

Beoogd effect
De klachtenregeling bevat een werkwijze die bijdraagt aan het herstel van vertrouwen in de gemeentelijke overheid en past in de huidige samenstelling van gemeente Duiven, gemeente Westervoort en ambtelijke organisatie 1Stroom.

Argumenten

1.1 De nieuwe klachtenregeling is beter uitvoerbaar
De voorgestelde klachtenregeling is beter leesbaar en geeft overzichtelijk weer wat klachten zijn, wat de rol van een klachtcoördinator is, wie welke klachten in behandeling neemt en hoe de informele- en formele klachtbehandeling eruitziet. Daarnaast is de voorgestelde klachtenregeling volledig ingericht op de huidige samenstelling van de drie organisaties: 1Stroom als ambtelijke organisatie voor gemeente Duiven en gemeente Westervoort. Ten opzichte van de huidige klachtenregelingen van 1Stroom en beide gemeenten, is de voorgestelde klachtenregeling beter uitvoerbaar.

1.2 Het is belangrijk dat de informele behandeling van klachten centraal staat en dit vastgelegd wordt in de klachtenregeling
Het informeel behandelen van klachten is de afgelopen tijd bij gemeenten steeds meer centraal komen te staan. Door het toepassen van de informele behandeling kan worden gezocht naar overeenstemming en gedeeld begrip van hoe problemen in de toekomst kunnen worden voorkomen. Daarnaast is het een toegankelijkere manier voor medewerkers en inwoners om hun klacht bespreekbaar te maken en sluit dit goed aan op onze Visie op dienstverlening.

1.3 Het is wenselijk om één klachtenregeling te hebben die van toepassing is op de drie organisaties
De behandeling van klachten wordt gemakkelijker voor de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar wanneer er één regeling is die van toepassing op zowel 1Stroom als de gemeente Duiven en de gemeente Westervoort.

1.4 De klachtenregelingen van de gemeente Duiven en de gemeente Westervoort zijn dermate verouderd dat de inhoud van de klachtenregelingen niet meer kloppend is.
De klachtenregeling van de gemeente Duiven is vastgesteld in 2012. De klachtenregelingen van de gemeente Westervoort zijn vastgesteld in 2015. Na de oprichting van de gemeenschappelijke regeling 1Stroom in 2018 zijn de klachtenregelingen van zowel de gemeente Duiven als de gemeente Westervoort daar niet op aangepast. Dit maakt dat de inhoud van de regelingen niet meer klopt met de huidige situatie. Het is dus noodzaak dat er een nieuwe klachtenregeling wordt vastgesteld die de huidige klachtenregelingen vervangt.

2.1 De huidige klachtenregeling 'Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015' kan pas worden ingetrokken zodra de nieuwe klachtenregeling voor 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort is vastgesteld door het AB van 1Stroom, het college & de gemeenteraad van Duiven en de gemeenteraad van Westervoort.
De nieuwe klachtenregeling vervangt de huidige klachtenregelingen van gemeente Westervoort, maar ook de huidige klachtenregelingen van gemeente Duiven en 1Stroom.

Kanttekeningen

1.1 De beschreven werkwijze vraagt om commitment van alle betrokkenen
Tot 2024 zijn klachten op verschillende wijzen opgepakt en afgehandeld. Met het vaststellen van de nieuwe werkwijze wordt meer uniformiteit en voorspelbaarheid beoogd. Dit draagt bij

aan de tevredenheid over de klachtbehandeling. Intussen vraagt dit wel om extra bewustwording van de klachtbehandelaars over tijdig en conform voorgeschreven werkwijze afhandelen van klachten. De klachtencoördinator kan de klachtbehandelaars daarin ondersteunen en zal zeker in het begin extra beschikbaar zijn om te zorgen voor een goede uitrol van de procedure.

Participatie en communicatie

De klachtenregeling wordt op voorgeschreven wijze bekendgemaakt en verder gepubliceerd op de websites duiven.nl, westervoort.nl en 1stroom.nl. Daarnaast wordt op Binnenshuis informatie over de nieuwe klachtenregeling geplaatst, zodat alle ambtenaren hiervan op de hoogte zijn. Voor de behandeling van klachten zijn er twee stroomschema's gemaakt voor intern gebruik. Deze stroomschema's zijn toegevoegd als bijlage aan dit voorstel.

Er is een standaard ontvangstbevestiging gemaakt. Deze wordt bij een schriftelijke klacht, door de klachtencoördinator, per e-mail naar de klager gestuurd. Deze ontvangstbevestiging is toegevoegd als bijlage aan dit voorstel.

Duurzaamheid

Dit besluit heeft geen gevolgen voor duurzaamheid.

Intergemeentelijke samenwerking

De voorgestelde klachtenregeling is een klachtenregeling voor zowel gemeente Duiven als gemeente Westervoort en 1Stroom. Dit betekent dat de voorgestelde klachtenregeling moet worden vastgesteld door gemeente Duiven, gemeente Westervoort en 1Stroom. Het voorstel is bij de drie organisaties tegelijkertijd op route gebracht.

In totaal zijn er vier klachtenregelingen die moeten worden ingetrokken zodra de regeling 'Klachtenregeling 1Stroom, gemeente Duiven en gemeente Westervoort 2025' in werking treedt. De klachtenregeling van gemeente Westervoort 'Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015' zal op de datum van inwerkingtreding van de voorgestelde klachtenregeling moeten worden ingetrokken door uw raad. De datum van inwerkingtreding is afhankelijk van de datum waarop de voorgestelde klachtenregeling door alle organen is vastgesteld. Naar verwachting zal dit begin Q3 zijn.

Bijlagen

- (201681292) – Klachtenregeling 1Stroom, de gemeente Duiven en de gemeente Westervoort 2025
- (201681302) – Stroomschema's m.b.t. de werkwijze voor intern gebruik
- (201681303) – Opgestelde ontvangstbevestiging
- (201681301) – Was-wordt-tabel
- (201681299) – Klachtenregeling 1Stroom 2018
- (201681294) – Klachtenregeling gemeente Duiven
- (201681295) – Klachtenverordening gemeente Westervoort 2015
- (201681297) – Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015
- (201695441) – Instemmingsbrief OR
- (201700981) – Concept raadsbesluit

Westervoort, 29 september 2025

Burgemeester en wethouders van gemeente Westervoort,

M. Sluiter (MA)
secretaris

drs. A.J. (Arend) van Hout
burgemeester