GEMEENTE BEUNINGEN

# Raadsvoorstel

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Onderwerp | : | verordening interne en externe klachtenbehandeling 2022 | Raadsvergadering | : | 7 juni 2022 |
| Nummer(agenda) | : | | Commissie 1 | : | Samenleving |
| Registratienummer | : | bb22.00266 | Datum | : | 18 mei 2022 |
| Registratiecode | : | | Commissie 2 | : | Samenleving |
| Auteur | : | Anita Coster | Datum | : | |
| Status | : | Openbaar | B&W-vergadering | : | 12 april 2022 |
| Persgesprek | : | 13 april 2022 | Portefeuillehouder | : | D.A. Bergman |


**Samenvatting**

Onze klachtenverordening is geactualiseerd. Hierin is nu ook de informele klachtenbehandeling opgenomen. We streven er steeds meer naar om klachten informeel op te pakken. Snel in gesprek gaan met de klager zorgt vaak voor begrip en leidt tot het oplossen/afhandelen van de klacht. Het is daarbij belangrijk dat de procedure helder is. Daarnaast zijn er wijzigingen in wie klachtbehandelaar is in welke situatie. Deze bevorderen de onafhankelijkheid van de klachtbehandelaar en de betrokkenheid van de managers.


**Besluit om**

1. De interne en externe klachtenverordening 2022 met de toelichting vast te stellen.
2. De interne en externe klachtenverordening 2008 in te trekken.

## Inleiding

In hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) is het intern klachtrecht geregeld. Bestuursorganen kunnen in een eigen klachtenverordening nadere regels opnemen over de behandeling van klachten. Beuningen heeft al jarenlang een eigen verordening voor interne en externe klachtenbehandeling. Deze verordening is nu geactualiseerd. Zo is er een apart artikel opgenomen over de informele klachtenbehandeling. Deze biedt duidelijke handvaten aan de klachtbehandelaar, maar is ook duidelijk voor de klager. Daarnaast zijn er wijzigingen in de aangewezen klachtbehandelaars. Bij een klacht over een gedraging van een medewerker zijn naast de gemeentesecretaris voortaan ook managers klachtbehandelaar. Een lid van het college van burgemeester en wethouders is klachtbehandelaar bij een klacht over een gedraging van een wethouder of de burgemeester. Voorheen was de burgemeester in deze gevallen klachtbehandelaar. Het onderdeel van de externe klachtenbehandeling is in overleg met de gemeentelijke ombudsman aangepast.

## Beoogd effect

Door in de verordening een apart artikel op te nemen over de informele klachtenbehandeling is er meer helderheid over de procedure. De aanpassing van aangewezen klachtbehandelaars zorgt voor nog meer onafhankelijkheid bij de behandeling van een klacht. Ook zijn de managers meer betrokken bij klachtenbehandeling.

## Argumenten

1. *Er is nu duidelijkheid over zowel de informele als de formele klachtenbehandeling*
   De informele klachtenbehandeling heeft een aparte plaats gekregen in de verordening. Duidelijk is wie welke rol heeft. In de toelichting staat dit uitgebreider beschreven. Ook is helder dat de termijn van klachtenbehandeling direct ingaat als we het informele traject inslaan. In het verleden gebeurde het nog wel eens dat het informele traject te lang doorliep om te komen tot een oplossing. Nu geven we dit traject twee weken de tijd. We wijzen de klager altijd op de mogelijkheid om de klacht formeel te laten behandelen als hij niet tevreden is over de informele aanpak.

2. *De wijziging in aangewezen klachtbehandelaars zorgt voor meer onafhankelijke klachtenbehandeling*
   Volgens de oude klachtenverordening was de burgemeester klachtbehandelaar bij klachten over gedragingen van de burgemeester zelf en van een wethouder. Dit is nu aangepast. Een lid van het college van burgemeester en wethouders behandelt voortaan dergelijke klachten. Een MT-lid ondersteunt bij de besluitvorming. Dit zorgt voor meer onafhankelijkheid.

3. *De managers zijn meer betrokken bij klachtenbehandeling*
   Nieuw in de verordening is een duidelijke rol voor de managers bij de behandeling van klachten. In het informele traject ontvangt de manager de klacht van de klachtencoördinator. De manager heeft de regie in dit traject om te bekijken of het mogelijk is de klacht op te lossen. Uiterlijk na twee weken ontvangt de klachtencoördinator een terugkoppeling van de manager. Het gaat dan om de manager van de afdeling waar de klacht over een gedraging speelt. Wil de klager toch dat wij zijn klacht formeel behandelen? Dan is de manager van een andere afdeling klachtbehandelaar.

## Kanttekeningen
Door de managers een duidelijke rol te geven bij de informele aanpak kan de klachtencoördinator haar rol meer invullen zoals oorspronkelijk bedoeld is. De klachtencoördinator beoordeelt een klacht op ontvankelijkheid en bewaakt het proces van de afhandeling. In de afgelopen jaren had de klachtencoördinator een steeds uitgebreidere rol in het informele traject. Met de nieuwe afspraken zijn de taken beter verdeeld. Aandachtspunt is of de managers voldoende tijd hebben om hun rol te vervullen.

## Financiën
-

## Tijdspad
Nadat de raad de verordening heeft vastgesteld, maken we deze ook officieel bekend.

## Duurzaamheid
-

## Communicatie
We besteden aandacht aan klachtenbehandeling op onze website en verwijzen naar de nieuwe verordening. Ook zorgen we voor een stappenplan voor de klachtbehandelaars en we informeren de organisatie via Joost.

## Evaluatie
De klachtencoördinator bewaakt de behandeling van klachten. Zij signaleert ook als we de werkafspraken eventueel moeten bijstellen.

## Bijlagen
1. Verordening interne en externe klachtenbehandeling 2022 (at22000684)
2. Toelichting interne en externe klachtenbehandeling 2022 (at22000685)

Burgemeester en wethouders,

Dyanne Kocken
secretaris

Daphne Bergman
burgemeester

Besluit d.d.