Datum vergadering	19 september 2024
Omschrijving agendapunt	Voorstel tot vaststellen Klachtenregeling gemeente Sluis 2024
Portefeuillehouder	Burgemeester mr. M.M.D. Vermue
Samenvatting	
De huidige klachtenregeling dateert uit 2003 vandaar dat actualisatie van de regeling wenselijk is. In deze regeling zijn de ontwikkelingen op het vlak van informele afhandeling van klachten verwerkt.	

Aan de raad,

Inleiding

In Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is vastgelegd dat iedereen het recht heeft om een klacht in te dienen over gedragingen van een bestuursorgaan. Naast deze wettelijke regels hebben bestuursorganen de mogelijkheid extra regels of procedurevoorschriften in een eigen klachtenregeling op te nemen. Daarin is dan vooral opgenomen welke functionaris de klacht behandeld en de specifieke werkwijze van de gemeente. Het is belangrijk om zorgvuldig met de afhandeling van klachten om te gaan.

De bestaande klachtenregeling is van 2003. Op basis van ruim 20 jaar ervaring met de huidige regeling hebben we haar tegen het licht gehouden. Hierbij hebben wij de ervaringen uit de praktijk betrokken. Het resultaat is bijgevoegde klachtenregeling.

Sommige klachten rondom de gemeente hebben een andere ingang dan deze Klachtenregeling:

- De meldingen/klachten openbare ruimte (de ‘loszittende stoeptegel’).
- De interne meldingen/klachten van grensoverschrijdend gedrag (seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld).
- Klachten over algemeen regels van de gemeente (zoals over de Klachtenregeling zelf) en
- Klachten/meldingen op milieugebied (zoals geluidsoverlast).

Informele klachtenbehandeling, voorafgaand aan (evt.) formele behandeling.

De regeling gaat uit van ‘praten in plaats van procederen’. De gemeente lost klachten zo veel mogelijk informeel op. Het uitgangspunt van informele handelswijze is in de voorgestelde regeling opgenomen. De bedoeling van de informele manier van klachtafhandeling is een klager snel, laagdrempelig en effectief te helpen met een door hem of haar ervaren probleem. Door een persoonlijk gesprek aan te gaan met klagers voelen zij zich gehoord en krijgen zij het gevoel dat ze serieus genomen worden. Slechts in een enkel geval blijkt het volgen van de formele procedure wenselijk. Hierbij wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie van de gemeente. Deze commissie is aangesteld door het college en bestaat uit drie leden die volledig onafhankelijk zijn in het vormen van een oordeel. Tijdens een hoorzitting wordt in aanwezigheid van alle partijen de klacht besproken. De commissie geeft het betreffende bestuursorgaan uiteindelijk het advies hoe met de afhandeling van de klacht om te gaan. Waarna er een beslissing op de klacht volgt. Indien de klager dan nog niet tevreden is met de afhandeling van zijn klacht kan hij zich melden bij de Nationale ombudsman.

Voor het overige gaat het vooral om een technische omzetting

De procedure en de doelstelling van behandelen van klachten verandert namelijk niet. Daarom zijn de meeste bepalingen uit de Klachtenregeling Gemeente Sluis 2003 met eventuele modernisering technisch omgezet naar de voorliggende klachtenregeling 2024.

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad heeft op 11 juli 2024 ingestemd met de ‘Klachtenregeling Gemeente Sluis 2024’.

Communicatie en Participatie

Zodra de klachtenregeling is vastgesteld zal deze conform de wettelijke regels bekendgemaakt worden op overheid.nl en daarmee inwerking treden. Daarnaast is er een folder ontworpen die burgers beter op weg helpt als men niet tevreden is. Deze folder is toegevoegd als bijlage aan het raadsvoorstel. In deze folder leggen we op een eenvoudige en heldere manier uit hoe je als burger een klacht in kunt dienen en hoe we daar als gemeente vervolgens mee aan de slag gaan. Het is bedoeld om de burger te informeren en op weg te helpen.

Oostburg,

Hoogachtend,

De secretaris, S.I. de Kievit-Minnaert	De burgemeester, mr. M.M.D. Vermue

Bijlage(n):

a. Klachtenregeling gemeente Sluis 2024
b. Folder voor de burger

DE RAAD VAN DE GEMEENTE SLUIS

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. 13 augustus 2024

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

BESLUIT:
De 'Klachtenregeling gemeente Sluis 2024' vast te stellen

Sluis, 19 september 2024

DE RAAD VOORNOEMD,

De griffier,	De voorzitter,
mr. P. T. G Claeijs	mr. M. M. D. Vermue