



Raadsvoorstel

Raad d.d.	27 september 2022	Portefeuillehouder	WWO
Commissie d.d.	13 september 2022	Opsteller	msto03
B&W d.d.	23 augustus 2022	Zaaknr.	Z22000518

Onderwerp

Klachtenregeling gemeente Eersel

Voorstel

De raad voor te stellen:
Klachtenregeling gemeente Eersel vast te stellen.

Inleiding/aanleiding

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is vastgelegd dat burgers, die zich onheus bejegend voelen door overheidsoptreden, het recht hebben om een klacht in te dienen bij bestuursorganen. Naast de wettelijke regels uit de Awb hebben bestuursorganen de mogelijkheid om extra voorschriften in eigen regelingen op te nemen.

De klachtenregeling is een aanvulling op de minimumeisen van hoofdstuk 9 Awb en geeft aan welke keuzes de gemeente maakt als het gaat om afhandeling van klachten. In verband met veranderingen (onder meer digitalisering en de nadruk op een laagdrempelige en informele klachtoplossing) en de huidige werkwijze op het gebied van de klachtbehandeling is de geldende klachtenregeling niet meer actueel. Dit maakt het vaststellen van een nieuwe klachtenregeling noodzakelijk.

Wettelijk en/of beleidskader

Hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb).

In artikel 9:1 Awb is bepaald, dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Onder een gedraging valt elk handelen of nalaten. Het kan feitelijk handelen betreffen dan wel publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen. Uit de wettekst volgt dat de gedraging in het verleden moet liggen, zodat niet geklaagd kan worden over een in de toekomst verwachte gedraging.

Argumenten

1.1 De nieuwe klachtenregeling is geactualiseerd op basis van de huidige werkwijze en veranderingen in wetgeving (digitalisering)

De geldende Klachtenregeling gemeente Eersel 2001 (zie daarvoor <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR64798/1>) sluit niet meer aan bij het huidige interne proces van behandeling van klachten waarbij de nadruk ligt op een laagdrempelige en informele klachtoplossing. Hierdoor is een actualisatie van deze regeling nodig. Dit wordt gerealiseerd met de voorliggende klachtenregeling. In de nieuwe klachtenregeling is de huidige werkwijze (eerst informeel, dan formeel) geïmplementeerd/geformaliseerd en wordt de afhandeling van formele klachten op een lager niveau in de organisatie gelegd. Daarnaast is de regeling aangepast op veranderingen in wetgeving als gevolg van digitalisering.

1.2 Reikwijdte en doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft niet alleen betrekking op gedragingen van het college en de burgemeester en de personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van deze bestuursorganen, maar ook op die van de gemeenteraad. Bij de klachtenregeling gaat het om

de rechtsbetrekking tussen bestuur en burger. De klachtenregeling is bedoeld voor zowel klagers als intern betrokken medewerkers. De beginselen van behoorlijk bestuur en bestuurlijke betamelijkheid brengen met zich dat de burger die zich onheus door de gemeente bejegend voelt, moet kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van zijn klacht. Het belang van de gemeente zelf is gelegen in het leereffect van ontvangen klachten. De regeling draagt bij aan de organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden behandeld en zoveel mogelijk worden voorkomen. Het proces van behandeling van klachten wordt voor de betrokkenen voorspelbaar(der). In de klachtenregeling staat het gehele klachtenproces beschreven. Daarnaast zijn de rollen van de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar beschreven als ook wie van deze twee welke acties in het klachtenproces moet uitvoeren richting de klager. Voor klagers wordt hierdoor duidelijk(er) wat hij kan verwachten nadat hij een klacht heeft ingediend. Dit sluit aan bij de Awb.

1.3 Fasering: eerst informeel, dan formeel

De nieuwe klachtenregeling bevat een fasering, waarbij in eerste instantie een informele klachtbehandeling wordt beoogd. Indien de klacht na informele behandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, vindt formele behandeling van de klacht plaats. De formele klachtbehandeling wordt op een lager niveau in de organisatie gelegd, afhankelijk van over wie de klacht gaat. In de klachtenregeling worden de klachtbehandelaars benoemd. Wanneer de klager niet tevreden is met de uitkomst van de formele klachtbehandeling in eerste instantie, kan hij vervolgens - in tweede instantie - een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

1.4 De klachtenregeling voldoet aan nieuwe wetgeving (Woo en Wmebv)

Op 1 mei 2022 is de Wet open overheid (Woo) in werking getreden, met uitzondering van een deel van de bepalingen over actieve openbaarmaking (artikel 3.3 Woo). Volgens de Woo moeten op termijn schriftelijke oordelen in klachtprocedures over gedragingen van (onder de verantwoordelijkheid van) bestuursorganen (werkzame personen) als bedoeld in titel 9.1 Awb in beginsel uit eigener beweging openbaar worden gemaakt. Elementen van de oordelen in de klachtprocedures zijn onder meer de inhoud van de klacht, het betreffende organisatie-onderdeel, de functiebenaming van de ambtenaar over wie is geklaagd en de wijze van afhandeling. De openbaarheid ziet dus op al deze onderdelen. De nieuwe klachtenregeling maakt dit mogelijk.

Naar verwachting treedt op 1 januari 2023 de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) in werking. Deze wet geeft de burger nadrukkelijk de keuze tussen het volgen van de elektronische of de papieren weg. Niet langer het bestuursorgaan maar de burger heeft de keuze voor wel of niet via de digitale weg. Het bestuursorgaan heeft de keuze met betrekking tot de vorm van de digitale weg. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan moet worden aangewezen welke elektronische weg of wegen (welke wijze of wijzen van verzending) voor dergelijke berichten openstaat of openstaan. Dit geldt ook voor klachten. In de nieuwe klachtenregeling is opgenomen, dat digitaal indienen van een klacht mogelijk is met het op de gemeentelijke website ter beschikking gestelde webformulier "klacht over handelen gemeente". Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan om een klacht via de papieren weg in te dienen.

1.5 Het vaststellen van een nieuwe klachtenregeling maakt het noodzakelijk dat de huidige klachtenregeling wordt ingetrokken

De huidige klachtenregeling wordt vervangen door de nieuwe klachtenregeling. Daarom kan de oude regeling worden ingetrokken.

Alternatieven

Niet van toepassing.

Risico's

Niet van toepassing.

Financieel

Dit voorstel heeft geen financiële consequenties.

Communicatie/Participatie

De klachtenregeling wordt bekend gemaakt in het Gemeenteblad. Daarnaast wordt de informatie over de klachtenregeling op de gemeentelijke website geactualiseerd.

Planning

Na vaststelling door uw raad wordt de klachtenregeling bekend gemaakt in het Gemeenteblad.

Bijlagen

1. Klachtenregeling gemeente Eersel (corsanummer 22.16766).

Eersel, 23 augustus 2022
Burgemeester en wethouders van Eersel
secretaris

burgemeester

de heer ing. H.M.L. Offermans

de heer drs. W.A.C.M. Wouters

Raadsbesluit

R22.076

Onderwerp: Klachtenregeling gemeente Eersel

De raad van de gemeente Eersel;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 23 augustus 2022;

gehoord de beraadslaging in de commissievergadering van 13 september 2022;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

b e s l u i t :

Klachtenregeling gemeente Eersel vast te stellen.

Aldus besloten in de openbare vergadering van 27 september 2022

De raad van de gemeente Eersel
de griffier,

de voorzitter,

J.W.G. van Bree

drs. W.A.C.M. Wouters