Gemeente Midden-Delfland
Anna van Raesfeltstraat 37, Postbus 1, 2636 ZG Schipluiden
T (015) 380 41 11, F (015) 380 99 92
E gemeente@middendelfland.nl, I www.middendelfland.nl
cittaslow

Datum	24 november 2022
Nummer	2022-14-05 c
Datum commissievergadering	6 december 2022
Datum raadvergadering	20 december 2022

OPLEGGER

Registratienummer	74780
Onderwerp	Klachtenverordening gemeente Midden-Delfland 2022
Portefeuillehouder	A.P.J. van Hemmen
Uiterste behandeldatum (+reden)	
Eerdere besluitvorming	-
Samenvatting	De klachtenverordening Midden-Delfland 2004 is herzien. U wordt geadviseerd de Klachtenverordening gemeente Midden-Delfland 2022 vast te stellen en de Klachtenverordening Midden-Delfland 2004 in te trekken. Met het vaststellen van de klachtenverordening wordt vastgelegd op welke manier klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, door de gemeente Midden-Delfland worden afgehandeld. Voor burgers en bedrijven wordt duidelijk welke procedure er gevolgd wordt wanneer zij een klacht bij de gemeente Midden-Delfland indienen. Dit zorgt voor een betere dienstverlening naar burgers en bedrijven toe. De definitie van een klacht, als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht, staat opgenomen in artikel 9:1. Artikel 9.1. Algemene wet bestuursrecht 1. 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. 2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Gemiddeld krijgen wij 15 á 20 klachten binnen op jaarbasis.
Te nemen besluit	De raad besluit om: De Klachtenverordening gemeente Midden-Delfland 2022 vast te stellen en de Klachtenverordening Midden-Delfland 2004 in te trekken.
Bijlagen	- Klachtenverordening gemeente Midden-Delfland 2022 - *'Was-Wordt'* tabel
Advies commissie	De commissie stemt in met het voorstel en geleidt het als een hamerstuk door naar de raad.

Raadsbesluit	o Akkoord / o Niet akkoord opmerking: A. de Vos griffier	A.P.J. van Hemmen burgemeester

Inleiding

De klachtenverordening Midden-Delfland 2004 is herzien. U wordt geadviseerd de Klachtenverordening gemeente Midden-Delfland 2022 vast te stellen en de Klachtenverordening Midden-Delfland 2004 in te trekken.

De Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) bevat algemene regels voor de verhouding tussen de overheid en individuele burgers en bedrijven. Zo heeft bijvoorbeeld een ieder op grond van de Awb 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. In de Awb zijn algemene bepalingen over het indienen van klachten opgenomen. In een klachtenverordening worden de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb vervolgens uitgewerkt.

In de voorgestelde klachtenverordening wordt het uitgangspunt dat klachten in eerste instantie op een informele wijze worden opgelost. De meeste burgers ervaren het als prettig als hun klacht op een informele werkwijze wordt afgehandeld. Het informeel afdoen van klachten sluit ook aan bij de werkwijze van omliggende gemeenten en het advies van de Nationale ombudsman.
Met deze adviesnota wordt de huidige procedure en werkwijze van onze organisatie bij de afhandeling van klachten in de zin van de Awb in een nieuwe klachtenverordening vastgelegd. Op deze manier wordt voor iedereen duidelijk op welke wijze wij klachten afhandelen. Het vaststellen van en het werken volgens de nieuwe klachtenverordening draagt daarom bij aan een goede dienstverlening naar burgers en bedrijven toe.

Met het vaststellen van de klachtenverordening wordt vastgelegd op welke manier klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, door de gemeente Midden-Delfland worden afgehandeld. Voor burgers en bedrijven wordt duidelijk welke procedure er gevolgd wordt wanneer zij een klacht bij de gemeente Midden-Delfland indienen. Dit zorgt voor een betere dienstverlening naar burgers en bedrijven toe.

Beoogd effect
De Klachtenverordening gemeente Midden-Delfland 2022 vast te stellen om zo de Verordening in lijn met de huidige praktijk te brengen.

Argumenten
1. *Herziening van de Verordening is wenselijk. Klachtenverordeningen zijn over het algemeen redelijk standaard, maar met de hieronder genoemde aanpassingen wordt de Verordening weer actueel en in lijn met de huidige praktijk gebracht.*

<u>1.1 De voorgestelde klachtenregeling zorgt voor duidelijkheid over de wijze van afhandeling van klachten bij de gemeente Midden-Delfland.</u>
Buiten de minimumeisen die in de Algemene wet bestuursrecht zijn opgenomen zijn er vaak vragen over hoe een klacht behandeld moet worden. Daarom is het zinvol daar regels over op te stellen. De klachtenverordening geeft bijvoorbeeld aan wie in welk geval de klachtbehandelaar is. Ook geeft de verordening aan wat de rol van klachtbehandelaar inhoudt. Dit zorgt voor duidelijkheid, niet alleen voor klagers maar ook voor de klachtbehandelaars en andere betrokkenen. In de klachtenverordening is vastgelegd dat de klachtenambtenaar erop toeziet dat de behandeling van klachten conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en het bepaalde in de klachtenverordening plaatsvindt.

<u>1.2 Bij de behandeling van klachten staat informele behandeling voorop</u>
Te allen tijde wordt geprobeerd om een klacht op informele wijze en naar tevredenheid van de klager op te lossen. In de voorgestelde klachtenverordening komt dit tot uitdrukking. In de nieuwe Verordening is de wijze waarop klachten informeel worden afgehandeld vastgelegd in artikel 6. De klachtambtenaar probeert de klacht in eerste instantie langs minnelijke weg op te lossen. Indien de klacht langs minnelijke weg opgelost kan worden en klager aangegeven heeft hiermee tevreden te zijn over de behandeling van zijn klacht, doet de klachtambtenaar de klacht schriftelijk af. Indien de klager de klacht niet langs minnelijke weg wenst op te lossen of de klager niet tevreden is over de minnelijke afhandeling van zijn klacht, dan vindt formele behandeling van de klacht op basis van artikel 10 van de Verordening plaats. In de meeste klachtenverordeningen is het uitgangspunt om de klacht in eerste instantie op een informele wijze op te lossen. Ook bij omliggende gemeenten is het uitgangspunt om klachten zoveel mogelijk op een informele manier af te handelen.

Al met al zijn het diverse kleine aanpassingen die de Verordening weer actueel en in lijn met de praktijk brengen.

Kanttekeningen
1. *Er zijn geen kanttekeningen.*

Financiën
De klachtenverordening heeft geen financiële consequenties.

Communicatie
Bekendmaking
De Klachtenverordening gemeente Midden-Delfland 2022 is een algemeen verbindend voorschrift. Besluiten van het gemeentebestuur die algemeen verbindende voorschriften inhouden, verbinden pas wanneer zij zijn bekendgemaakt in het gemeenteblad. De uitgifte van het gemeenteblad geschiedt elektronisch op een algemeen toegankelijke wijze. De vastgestelde Verordening wordt daarom bekendgemaakt in het elektronisch gemeenteblad. Ook wordt de Verordening gepubliceerd op www.overheid.nl. Dit is conform de wettelijke verplichting (de Wet elektronische bekendmaking). Daarnaast wordt als service een kennisgeving gepubliceerd in het huis-aan-huisblad De Schakel.

Juridische consequenties (inclusief bekendmakingen)
Zie het kopje Communicatie.

Bevoegdheden
In de aanhef van de Verordening is bepaald dat de bestuursorganen van de gemeente (de raad, het college en de burgemeester) ieder voor zover het hun bevoegdheden betreft, besluiten de Verordening vast te stellen. Duidelijk is dat de gemeenteraad de verordenende bevoegdheid heeft. Het college en de burgemeester hebben deze bevoegdheid niet, maar nemen hiermee het besluit om aan te sluiten bij de Klachtenverordening Midden-Delfland 2022. De ondertekening gebeurt om die reden door de drie bestuursorganen.

Reactie college op commissiebehandeling