**Raadsvoorstel**
Openbaar

Nijmegen

**Onderwerp**
Richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen en machtigingsbesluit klachtbehandeling gemeente Nijmegen 2023

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Opsteller** | Renske Homminga | **Collegebesluit** | 7 maart 2023 |
| **Programma** | Bestuur en Organisatie | **Behandeldatum Raad** | 5 april 2023 |
| **Portefeuillehouder** | H.M.F. Bruls | **Status** | Openbaar |

---

**Samenvatting**
Er is behoefte aan een richtlijn waarin de behandeling van klachten binnen de gemeente Nijmegen wordt omschreven, zodat we de inwoner onze uitgangspunten duidelijk kunnen maken. We streven naar een laagdrempelige procedure, waarbij contact met de klager voorop staat. De richtlijn hangt samen met het machtigingsbesluit.

---

**Voorstel**
1. De richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen vast te stellen onder gelijktijdige intrekking van de concernrichtlijn klachtbehandeling die op 27 april 2005, voor zover het raadsbevoegdheden betreft.
2. Het machtigingsbesluit klachtbehandeling gemeente Nijmegen 2023 vast te stellen onder gelijktijdige intrekking van machtigingsbesluit klachtbehandeling dat op 3 december 2015 in het Gemeenteblad is gepubliceerd, voor zover het raadsbevoegdheden betreft.

**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 huidige concernrichtlijn is aan vervanging toe.
In de richtlijn “Klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen” wordt klachtbehandeling omschreven. Het verschil met de oude richtlijn is dat in deze richtlijn de “informele aanpak” van de behandeling van klachten voorop staat. We streven naar een laagdrempelige procedure, waarbij we streven naar de meest bevredigende oplossing voor beide partijen. De nieuwe richtlijn heeft qua opzet dan ook een andere insteek dan de oude richtlijn. De nieuwe richtlijn is duidelijker van opzet en richt zich tot de klager, hierdoor wordt de toegankelijkheid van de richtlijn vergroot. Uiteraard zijn functiewijzigingen meegenomen in de richtlijn, zodat de richtlijn weer actueel is.
In deze nieuwe richtlijn wordt voor het overige de huidige praktijk van de klachtbehandeling vastgelegd.
Het Machtingsbesluit klachtbehandeling is opgesteld om de bevoegdheden en taken duidelijk te beleggen. Het verschil met het oude machtigingsbesluit (uit 2015) is dat het nieuwe machtigingsbesluit de juiste functies vermeldt. Hierdoor is het machtingsbesluit weer (juridisch) actueel.
Klachtbehandeling is een bevoegdheid van de bestuursorganen raad, college en burgemeester. De richtlijn en het machtingsbesluit worden om die reden aan alle drie de bestuursorganen voorgelegd ter vaststelling.

De OR heeft ingestemd met de richtlijn en met het machtigingsbesluit in de OR en ook het GMT is geïnformeerd over de richtlijn en het machtigingsbesluit.

**Beoogde impact**
In het programma bestuur en organisatie hebben wij de ambitie geformuleerd om de Nijmegenaar centraal te zetten in onze dienstverlening. We hebben tot doel onze dienstverlening continu te verbeteren. Door het vaststellen van de richtlijn en het daarmee samenhangende machtigingsbesluit, scheppen we duidelijkheid over de behandeling van klachten bij de gemeente Nijmegen.

**Argumenten**
Er is behoefte aan een richtlijn waarin de behandeling van klachten binnen de gemeente Nijmegen wordt omschreven, zodat we de inwoner onze uitgangspunten duidelijk kunnen maken. We streven naar een laagdrempelige procedure, waarbij  contact met de klager voorop staat.

**Kanttekeningen**
Dit voorstel heeft geen kanttekeningen.

**Financiën**
Dit voorstel heeft geen financiële gevolgen.

**Vervolg**
De richtlijn klachtbehandeling gemeente Nijmegen en het machtigingsbesluit worden bekendgemaakt in het digitale gemeenteblad.
Dit gebeurt nadat de richtlijn en het machtingsbesluit door alle drie de bestuursorganen zijn vastgesteld.

**Bijlagen**
1. Richtlijn klachtbehandeling in de gemeente Nijmegen
2. Machtigingsbesluit klachtbehandeling gemeente Nijmegen 2023