

Heerlen

Voorstel

gemeenteraad

Heerlen,
15 oktober 2024

Vergadering
gemeenteraad
Heerlen

Vergaderdatum
27 november 2024
Documentnummer
149641
Agendapunt

Onderwerp

Vaststellen Klachtenverordening Gemeente Heerlen 2024

Inleiding/aanleiding

In de raadsvergadering van 24 april 2024 heeft uw raad besloten de conclusies en aanbevelingen in de Rekenkamerbrief "Doe-mee-onderzoek Klachtbehandeling" over te nemen en het college te verzoeken de aanbevelingen voor de gemeente Heerlen in de voornoemde Rekenkamerbrief uit te voeren.

De conclusies en aanbevelingen in deze Rekenkamerbrief voor de gemeente Heerlen luiden als volgt:

- Heerlen heeft nog geen richtlijnen opgesteld. De rekenkamer raadt aan om hierin duidelijke richtlijnen voor het indienen en behandelen van klachten op te nemen en deze in beleid vast te leggen;
- de servicenormen zijn niet apart opgesteld noch vastgelegd in beleid. De rekenkamer beveelt de gemeente aan om servicenormen op te stellen en deze in een eigen klachtenverordening of -regeling te verankeren. Het is essentieel dat deze servicenormen in lijn zijn met de Algemene wet bestuursrecht en de dienstverlening-brede (gemeentelijke) normen voor communicatie met burgers;
- Heerlen heeft de rol van klachtcoördinator/klachtbehandelaar structureel ingevuld, door middel van de invulling van die rol door een juridisch medewerker en medewerker klachtcoördinatie. Er is geen functieprofiel voor een klachtcoördinator/klachtbehandelaar opgesteld. Aanbevolen wordt om op zijn minst de rollen, taken en verantwoordelijkheden voor de klachtencoördinator uit te werken en vast te leggen alsook hoe deze functie zich verhoudt tot de rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtbehandelaars in andere organisatieonderdelen;
- jaarlijks wordt aan de raad gerapporteerd over de wijze waarop de klachtbehandeling plaatsvindt bij de gemeente en -via hun eigen jaarverslagen- bij een deel van de verbonden partijen. De ervaringen van indieners maken op dit moment geen deel uit van de informatievoorziening. Het is raadzaam dat de informatievoorziening wordt aangevuld met ervaringen van indieners alsook met informatie over klachtbehandeling bij alle verbonden partijen.

De afgelopen periode is gewerkt aan de uitwerking van de voornoemde aanbevelingen.

Binnen gemeente Heerlen wordt tot op heden de klachtbehandeling uitgevoerd op basis van Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Hierbij is al geruime tijd het uitgangspunt om zoveel mogelijk klachten op informele wijze af te doen.

Het toepassen van de informele aanpak is hierbij zeer succesvol gebleken gedurende de afgelopen periode. Ter illustratie: in 2023 is slechts 17% van de totale hoeveelheid binnengekomen klachten op formele wijze afgedaan en de rest is succesvol op informele wijze afgehandeld.

In het kader van de informele aanpak willen we in gesprek blijven met onze inwoners, meer praten en minder procederen, de verbinding opzoeken en de menselijke maat betrekken in het informele contact. Ons doel is om klachten zoveel mogelijk op een praktische manier op te lossen. Onze wijze van klachtbehandeling sluit daarmee naadloos aan op de recent door ons vastgestelde leidraad dienstverlening. Hoewel de klachtbehandeling binnen onze gemeente naar tevredenheid is ingeregeld en functioneert, geeft het rekenkameronderzoek en de daarin geformuleerde aanbevelingen aanleiding tot het vaststellen van een eigen klachtenverordening.

Met deze verordening wordt de informele aanpak verankerd (hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht die tot nu toe onze leidraad was, ziet immers alleen op de formele behandeling). Voor de indieners is daarmee duidelijker dat zij mogen verwachten dat een klacht primair informeel wordt opgepakt (vinden van een oplossing) en dat ook nog altijd de formele procedure doorlopen kan worden (nemen van een besluit). De rollen, taken en verantwoordelijkheden van de klachtcoördinator en de klachtbehandelaar zijn in de verordening op hoofdlijnen vastgelegd. Onder voorwaarde dat uw raad positief besluit ten aanzien van het vaststellen van deze verordening hebben wij conform het bepaalde in de klachtenverordening de twee medewerkers die zich al jaren (deels) bezighouden met het coördineren van klachten (formeel) aangewezen als klachtcoördinator zodat ook op dit punt de huidige werkwijze is geformaliseerd. Het uitgangspunt bij het opstellen van de verordening is geweest dat wij niet alles willen 'dicht timmeren' om daarmee ruimte te laten voor maatwerk en recht te doen aan (het succes van) onze informele aanpak. Om medewerkers die in aanraking komen met de behandeling van klachten een houvast te geven wordt een (dynamische, aan de hand van opgedane ervaringen bij te stellen) werkinstructie opgesteld. Zo is concreet duidelijk wat van iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht wordt verwacht. Ofschoon de procedurestappen voor formele klachtbehandeling in de wet zijn vastgelegd zijn de meest relevante bepalingen omwille van de volledigheid en leesbaarheid opgenomen in de verordening: onze inwoners hoeven niet diverse regelingen te raadplegen maar vinden alle informatie op één plek.

Een van de aanbevelingen uit de Rekenkamerbrief betreft het opstellen van servicenormen. Deze zijn tweeledig. Voor de afhandeltermijn van de klachten conformeren wij ons aan de termijnen zoals deze in de Awb (en dus in de verordening) zijn opgenomen.

Overige servicenormen (bijvoorbeeld ten aanzien van tussentijdse communicatie met de klager tijdens de behandeltermijn van de klacht) worden opgenomen in de werkinstructie met als uitgangspunt: zo snel mogelijk. Vanuit klachtcoördinatie wordt daarop gemonitord. Binnen onze organisatie loopt ter uitwerking van de leidraad dienstverlening een onderzoek naar het opstellen van algemene servicenormen. Zodra dit onderzoek is afgerond wordt de werkinstructie aangepast zodat we eenduidige servicenormen hanteren binnen de gehele organisatie.

Tevens wordt bij dit voorstel het Jaarverslag Klachtbehandeling 2023 aan uw raad aangeboden ter kennisname. In dit jaarverslag treft u nog niet de informatie aan van de

verbonden partijen omdat deze informatievoorziening nog niet is ingeregeld. Met ingang van dit jaar zal dat wel het geval zijn.

Kader

Programma bestuur en ondersteuning.

Kernthema:

Dienstverlening

Bevoegdheid

Raad. Gekozen is voor een klachtenverordening omdat deze ook externe werking heeft en inwoners zich dus daarop kunnen beroepen. De bevoegdheid van de raad om een (klachten)verordening vast te stellen is opgenomen in artikel 149 van de Gemeentewet.

Voorstel

De Klachtenverordening Gemeente Heerlen 2024 vast te stellen.

Argumenten

1. Met deze verordening verankeren wij onze visie op klachtbehandeling en de informele aanpak.

De informele aanpak blijft leidend bij de behandeling van klachten: het past in het Heerlen van Morgen, in hoe wij met onze inwoners willen omgaan, leidraad dienstverlening alsmede in de visie van de Nationale Ombudsman en de rijksoverheid.

2. Met deze verordening geven wij gevolg aan de door de raad overgenomen aanbevelingen van de rekenkamer.

De voornaamste aanbeveling van de rekenkamer is: leg richtlijnen voor de klachtafhandeling vast. In de verordening is een aantal richtlijnen opgenomen.

Tegenargumenten en risico's

1. We leggen de informele aanpak té formeel vast.

Het (te) *formeel* vastleggen van de *informele* aanpak kan spanning opleveren. We willen immers voor onze klagers een oplossing vinden en vaak vraagt dit maatwerk, verbinding, creativiteit en soms ook extra tijd. De verordening geeft daarom 'slechts' de hoofdlijnen, waarbij wij vertrouwen hebben en ruimte geven aan onze organisatie ten aanzien van de klachtafhandeling in de dagelijkse praktijk. Door middel van een werkinstructie wordt klachtbehandelaars verder houvast gegeven.

Kosten en dekking

Aan dit voorstel zijn geen extra kosten verbonden.

Communicatie

Via de officiële bekendmakingen en op onze website wordt de verordening gepubliceerd.

Planning, procedure en uitvoering

12 november commissie EBF

27 november raad

Bijlagen

- Klachtenverordening Gemeente Heerlen 2024
- Jaarverslag Klachtbehandeling 2023

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Heerlen,

de secretaris,

de burgemeester,

drs. V.N. Gosselink-Van Dijk

drs. R. Wever

raadsbesluit

De raad der gemeente Heerlen;

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 15 oktober 2024

documentnummer ;

gezien het advies van de raadscommissie EBF van 12 november 2024;

besluit:

de Klachtenverordening Gemeente Heerlen 2024 vast te stellen.

Aldus besloten tijdens de vergadering van de raad van de gemeente Heerlen van 27 november 2024.

de griffier,

de voorzitter,

drs. T.W. Zwemmer

drs. R. Wever