Raadsvoorstel

Raadsvergadering d.d.	:	21 september 2023
Afdeling	:	Bedrijfsvoering
Portefeuillehouder	:	Burgemeester A. Callewaert - de Groot
Onderwerp	:	Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023
Betreffend onderdeel programmabegroting	:	Taakveld 0 "Bestuur en ondersteuning"

Samenvatting
De behandeling en afdoening van klachten wordt bepaald door de regels uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) én het bepaalde in een lokale klachtenverordening. In de gemeente Bergeijk is dat de Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011.

In verband met veranderingen in de gemeentelijke organisatie, de aanbevelingen uit het 'Rapport klachten, bezwaarschriften en beroepschriften Gemeente Bergeijk' van de Rekenkamercommissie Bergeijk (hierna: rapport) en nieuwe werkwijzen op het gebied van klachtbehandeling (de nadruk op een laagdrempelige en informele klachtoplossing) is de klachtenverordening uit 2011 niet meer actueel. Dit maakt het vaststellen van een nieuwe klachtenverordening noodzakelijk.

Advies
1. De Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 vast te stellen.
2. Het college op te dragen om één jaar na inwerkingtreding van de Verordening klachtenbehandeling gemeente Bergeijk 2023 de rol van de gemeentesecretaris als klachtbehandelaar zoals bedoeld in artikel 3, aanhef en eerste lid, sub a van de Verordening klachtenbehandeling gemeente Bergeijk 2023 te evalueren.
3. De Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011 in te trekken.

Beoogd effect
Met het vaststellen van de Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 wordt een actuele, eenduidige, transparante, zorgvuldige en zo veel mogelijk informele wijze van klachtenafhandeling mogelijk.

Argumenten
1.1 De nieuwe werkwijze wordt middels een verordening vastgesteld door de gemeenteraad
Nu de regeling externe werking heeft waar burgers zich op kunnen beroepen dient deze te worden vastgesteld door de gemeenteraad.

1.2 In de nieuwe verordening wordt het informeel behandelen van klachten opgenomen
In de huidige praktijk worden al veel klachten middels telefonisch contact met de klager opgelost. Het blijkt ook dat een telefonisch contact al veel ongenoegen wegneemt bij de klager. Deze werkwijze is echter niet opgenomen in de huidige regeling. In de nieuwe verordening wordt de informele klachtenbehandeling verankerd. Hiermee wordt ook voldaan aan één van de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie.

1.3 In de nieuwe verordening wordt meer onpartijdigheid gecreëerd door de gemeentesecretaris als klachtbehandelaar ten aanzien van klachten voor medewerkers aan te wijzen.

In de huidige klachtenregeling is het afdelingshoofd van de medewerker tegen wie een klacht wordt ingediend aangewezen als klachtbehandelaar. Afdelingshoofden dienen dus onafhankelijk en onpartijdig een klacht over een medewerker van de eigen afdeling te behandelen.
Dat wordt als lastig ervaren door de afdelingshoofden en medewerkers, en dat zal eerder de schijn van partijdigheid opwekken bij de klager. In de nieuwe verordening is ten aanzien van medewerkers van een afdeling een onderscheid gemaakt in de klachtbehandelaar in de formele klachtenbehandeling en in de informele procedure. Om meer afstand te creëren is de gemeentesecretaris aangewezen als klachtbehandelaar in de formele procedure. Er vindt in deze procedure een hoorzitting plaats en de klachtbehandelaar dient een oordeel te vellen over de klacht (gegrond of ongegrond).
Bij de informele klachtenbehandeling blijft het eerste informele contact bij het afdelingshoofd van de medewerker. Immers is de informele procedure gericht op een oplossing, waarbij een formeel oordeel over de klacht achterwege blijft. Een afdelingshoofd is in deze fase het meest geschikt om snel en informeel tot een oplossing te kunnen komen.

Kanttekeningen
1.1 Het aantal formele klachtenprocedures lijkt wat toe te nemen
Waar in de huidige regeling het afdelingshoofd van de medewerker tegen wie de klacht wordt ingediend de hoorzitting bij de formele procedure leidt, is dit in de nieuwe verordening de gemeentesecretaris. Hoorzittingen waren beperkt en bovendien waren er meerdere afdelingshoofden. In de nieuwe regeling dienen alle hoorzittingen ten aanzien van medewerkers door de gemeentesecretaris gedaan te worden. De combinatie van voorgaande en een toename van het toepassen van de formele procedure vraagt mogelijk wel behoorlijk wat tijd van de gemeentesecretaris.

Financiën
Dit voorstel heeft geen financiële gevolgen.

Maatschappelijk verantwoord inkopen
Er is geen sprake van een inkoop/aanbesteding naar aanleiding van dit voorstel.

Communicatie
De nieuwe verordening zal volgens de daarvoor bestemde kanalen worden bekendgemaakt.

Uitvoering
Na bekendmaking treedt de verordening in werking.

Bijlagen
- Concept raadsbesluit Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023
- Bijlage 1 – overzicht wijzigingen Verordening klachtenbehandeling Bergeijk 2023 t.o.v. Klachtenregeling gemeente Bergeijk 2011

Advies Raadscommissie
De commissie ABZ heeft in haar vergadering d.d. 7 september 2023 geadviseerd om het stuk door te geleiden naar de raadsvergadering van 21 september 2023 als hamerstuk/bespreekstuk.

<Wordt ingevuld door Griffier>

Burgemeester en wethouders van Bergeijk,

A.J.M. Ewalds	A. Callewaert – de Groot
Gemeentesecretaris	Burgemeester