**Besluit van het college van B&W gemeente Aalten**

| | |
|---|---|
| **Zaakkenmerk/Onderwerp** | Z/22/104139/Voorstel tot vaststelling interne klachtverordening gemeente Aalten |
| **Afdeling** | Staf |
| **Zaakkenmerk/Documentkenmerk** | Z/22/104139/D-372534 |
| **Vertrouwelijkheid** | Openbaar |
| **Portefeuillehouder** | A. Stapelkamp |
| **Uitvoeringsprog. Raad** | |
| **Besloten in de vergadering van** | B&W vergadering d.d. 22 mrt 2022 |

Toelichting voorstel

**Samenvatting**

Burgemeester A.B. Stapelkamp

In de Verordening interne klachtenbehandeling is de procedure vastgelegd hoe klachten worden behandeld in Aalten. Uitgangspunt daarbij is dat de verantwoordelijkheid voor de behandeling van een klacht zo laag mogelijk in de organisatie wordt gelegd. Een zorgvuldige en correcte klachtenbehandeling draagt bij tot verbetering van de kwaliteit van de organisatie en van het imago van de gemeente. De bestaande verordening dateert van 2005 en verdient aanpassing vanwege een organisatiewijziging, op het punt van de brandweer, die niet meer rechtstreeks onder de gemeente valt, maar onder de VNOG. Ook is de behandeling in 2 fases, eerst via de klachtencoördinator en daarna door de klachtenbehandelaar vastgelegd in de nieuwe verordening.

**Voorgestelde beslispunten**

- gemeenteraad voorstellen de Verordening interne klachtenbehandeling gemeente Aalten 2022 vast te stellen;
- verordening publiceren op de

gebruikelijke wijze en op intranet plaatsen.

**Besluit**

aangehouden
De wijzigingen zijn niet aangegeven ten op zichte van het vorige plan.

akkoord

**Inleiding**

In de Verordening interne klachtbehandeling is de procedure vastgelegd hoe klachten worden behandeld in Aalten. Uitgangspunt daarbij is dat de verantwoordelijkheid voor de behandeling van een klacht zo laag mogelijk in de organisatie wordt gelegd. De klachtbehandeling kent 2 fases, nl. de informele fase via de klachtcoördinator en de formele fase via de klachtenbehandelaar/burgemeester.

Een zorgvuldige en correcte klachtenbehandeling draagt bij tot verbetering van de kwaliteit van de organisatie en van het imago van de gemeente. Doel van de klachtenbehandeling is tweeledig, namelijk in eerste instantie een luisterend oor bieden aan iemand die een klacht heeft en in tweede
instantie een leermoment voor de organisatie.

**Argumenten**

Aanleiding van deze wijziging is dat de bestaande verordening dateert van 2005 en op bepaalde punten wijziging behoeft. Zo wordt de brandweer nog genoemd als instantie waartegen een klacht kan worden ingediend. Aangezien de brandweer niet meer onder de gemeente valt, maar onder de VNOG, is dit aangepast. De behandeling van klachten in een informele fase en een formele fase, zoals wij die kennen, kwam niet tot uitdrukking in de

bestaande verordening. In de nieuwe verordening is deze werkwijze wel opgenomen.

In de verordening komt tot uitdrukking dat bij een klacht eerst door de klachtcoördinator contact opgenomen met een inwoner die geklaagd heeft. (informele fase) Daarbij worden de achtergronden van de klacht besproken en gekeken hoe deze opgelost kan worden. Vaak blijkt dat dit luisterend oor al reden is dat verdere behandeling van de klacht achterwege kan blijven. Soms is het zinvol om het gesprek aan te gaan met degene uit de organisatie die bij de klacht betrokken was. Vervolgens behoort een klachtgesprek met de burgemeester tot de mogelijkheden, aangezien hij door de gemeenteraad is aangewezen als klachtbehandelaar. (formele fase) In dat geval wordt een verslag opgemaakt van het gesprek en neemt de burgemeester een beslissing op de klacht. Als de klager het daar niet mee eens is, dan is de volgende stap, dat hij/zij zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman, waarbij de gemeente Aalten is aangesloten.

Voor alle duidelijkheid is het goed om te vermelden dat onder een klacht verstaan wordt, een uiting van ongenoegen, niet zijnde een melding over de openbare ruimte, over de wijze waarop een bestuursorgaan of een functionaris van de gemeente zich in een bepaalde gelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen. Ook inspraak, bezwaar en beroep, zijn uitgezonderd van dit begrip, omdat daarvoor andere wettelijke regelingen zijn. Voor de toepasselijkheid van het

| | |
|---|---|
| | klachtbegrip is aangesloten bij de ruime interpretatie, die de Nationale Ombudsman geeft, aangezien Aalten daarbij is aangesloten. De gemeente staat op het standpunt dat inwoners actief worden uitgenodigd om een klacht in te dienen als er iets speelt wat hen niet welgevallig is. Alleen op die manier kan de gemeente kennis nemen van deze vormen van ongenoegen die leven onder inwoners en onderzoeken of de dienstverlening verbetering behoeft. Daarom is er ook gekozen voor een laagdrempelige wijze waarop een klacht kan worden ingediend, zonder veel formaliteiten. |
| **Kanttekeningen** | n.v.t. |
| **Overleg gevoerd met** | Over de inhoud van deze verordening is vooraf overleg gevoerd met de juridisch controller, de gemeentesecretaris en de portefeuillehouder. |
| **Vervolgstappen en planning** | - vaststelling door de gemeenteraad;<br>- afkondiging op de gebruikelijke wijze en op de website. |
| **Participatie** | n.v.t. |
| **Communicatie** | Verordening bekend maken via de gebruikelijke kanalen. |