Raadsvoorstel

Onderwerp:	Klachtenverordening Culemborg 2022
Portefeuillehouder:	G. van Grootheest
Datum college besluit:	21 december 2021
Behandelend ambtenaar:	Dick Stoffer
Registratienummer:	GZDGCB318255/319394

Inleiding:

We vinden het belangrijk dat onze gemeentelijke dienstverlening in orde is. Als een burger ontevreden is over de gemeente, dan willen we dat graag weten om enerzijds het vertrouwen van de burger in de overheid te herstellen, en om anderzijds onze dienstverlening, waar mogelijk, te verbeteren. Daarom is het belangrijk dat we goed omgaan met en leren van klachten van burgers. Ieder bestuursorgaan van de gemeente is bevoegd om zijn eigen klachtenregeling vast te stellen. Daarom hebben de burgemeester en het college de regeling al vastgesteld, voor zover het gaat om klachten gericht tegen respectievelijk de burgemeester en het college. Dit voorstel betreft derhalve uitsluitend de klachtbehandeling voor zover die klachten gericht zijn tegen de raad of tegen één of meer van zijn leden en/of zijn voorzitter.

De meeste klachten worden minnelijk opgelost, maar soms lukt dat niet. In die gevallen willen we de klachten voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie, die de raad adviseert over de te nemen beslissing op de klacht. Om dit mogelijk te maken moet de klachtenverordening worden aangepast.

Voorstel Raadsbesluit

De gemeenteraad van Culemborg besluit:

De klachtenverordening Culemborg 2022 vast te stellen voor zover het gaat om klachten gericht tegen gedragingen van (één of meer leden en/of de voorzitter van) de raad.

Argumenten:

We vinden het belangrijk dat klachten op een goede manier worden behandeld.

De gemeente dient het algemeen belang, dat bestaat uit alle belangen van burgers. We zijn een dienstverlenende organisatie. Burgers zijn voor sommige diensten afhankelijk van de gemeente. Als een burger ontevreden is, dan willen we dat weten. Klachten van burgers stimuleren een goede taakuitvoering, doordat klachten aangeven waar de dienstverlening beter kan. Een professionele klachtbehandeling geeft de gemeente een continue impuls tot leren en verbetering van de dienstverlening.

De klachtencommissie draagt bij aan een onafhankelijke klachtbehandeling.
In 2010 is de Klachtenverordening van de gemeente Culemborg vastgesteld. Het uitgangspunt in deze verordening is dat klachten in eerste instantie op een informele manier worden behandeld. In het merendeel van de gevallen kan een klacht op deze informele wijze worden opgelost. Omdat deze werkwijze goed bevalt en effectief is blijft ook in de nieuwe verordening de informele behandeling het uitgangspunt van de klachtbehandeling.

In de gevallen waarin deze informele behandeling niet tot tevredenheid van de klager leidt, stelt de klachtbehandelaar, op basis van de huidige verordening, een nader onderzoek in. Hij adviseert vervolgens de raad over de te nemen beslissing op de klacht. Deze stap in het proces willen we vervangen door het instellen van een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke personen. De commissie organiseert een hoorzitting waar de klager, de beklaagde en de klachtbehandelaar voor worden uitgenodigd. Na het horen brengt de commissie een advies uit aan de raad, waarna de raad een beslissing op de klacht neemt.Met de introductie van een klachtencommissie voorkomen we dat de klacht nu in feite twee keer door dezelfde klachtbehandelaar wordt behandeld. Bovendien kan een advies van een onafhankelijke commissie bijdragen aan het draagvlak voor een op dat advies gebaseerde beslissing op de klacht.
In buurgemeente Tiel wordt al jaren tot ieders tevredenheid met een onafhankelijke klachtencommissie gewerkt. Met het instellen van een commissie voor Culemborg harmoniseren we deze werkwijze.

De voorgestelde klachtenverordening zorgt voor duidelijkheid over de wijze van afhandeling van klachten bij de gemeente Culemborg
Regelmatig worden door de medewerkers maar ook door de burgers vragen gesteld over hoe een klacht wordt behandeld. Het is zinvol om de huidige werkwijze in de nieuwe verordening duidelijk op te nemen. De voorgestelde klachtenverordening geeft bijvoorbeeld aan wie in welke gevallen de klacht dient te behandelen. Ook de rollen van de klachtbehandelaar en klachtencoördinator worden nader omschreven. Dit zorgt voor duidelijkheid, niet alleen voor klagers maar ook voor de klachtbehandelaars en andere betrokkenen.

Kanttekeningen:

Het kan zijn dat een klager niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht
Ook met het instellen van een onafhankelijke klachtencommissie kan het zo zijn dat een klager het niet eens is met de beslissing op zijn klacht. In dat geval blijft onveranderd dat een klager zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman

Kosten, Baten, Dekking:

De klachtenverordening heeft naar verwachting geen financiële consequenties. In de praktijk is namelijk gebleken dat klachten veelal informeel door de klachtbehandelaar worden afgehandeld. Een enkele klacht die aan de commissie wordt voorgelegd combineren we met de bezwarenbehandeling door de commissie. Wij verwachten dat het huidige budget daarvoor toereikend is.

Personele en/of Juridische gevolgen:

De voorzitters en leden van de huidige bezwarencommissie voor Culemborg en Tiel maken op dit moment al deel uit van de klachtencommissie voor Tiel. Het voorstel is om deze personen ook te benoemen voor de klachtencommissie van Culemborg. Hoorzittingen van de bezwaren- en de klachtencommissie voor zowel Tiel als Culemborg kunnen op deze manier efficiënt worden gepland.

Communicatie en Burgerparticipatie:

De dag na bekendmaking treedt de klachtenverordening in werking. De bekendmaking vindt plaats in het digitale gemeenteblad van de gemeente. Daarna is de verordening terug te vinden op overheid.nl. Op de website van de gemeente is een pagina over het indienen van klachten beschikbaar. Die wordt na vaststelling van de nieuwe regeling geactualiseerd

---

Bijlagen:

Verordening op de klachtenbehandeling gemeente Culemborg 2022, GZDGCB 318255/318267

Raadsbesluit

Registratienummer: GZDGCB/318255/319394

De gemeenteraad van Culemborg besluit;

De klachtenverordening Culemborg 2022 vast te stellen voor zover het gaat om klachten gericht tegen gedragingen van (één of meer leden en /of voorzitter van) de raad.

Aldus besloten in de vergadering van de Raad,

Gehouden op 17 februari 2022.

De griffier De voorzitter

A.N. van Aarsen G. van Grootheest