Gemeente Amstelveen

COLLEGEVOORSTEL

Voorstel nr 91

Datum B&W-besluit 2 november 2021
Z21-073594/D21-307165

Voor de raadsvergadering van
15 december 2021

Portefeuillehouder Burgemeester

Afdeling Directie/Team Klachten

Behandelend ambtenaar (voor technische vragen)
Yvonne Meijers en Tonnie Valkenaars
020 540 4513 / 020 540 4696
y.meijers@amstelveen.nl
t.valkenaars@amstelveen.nl

Behandelen in de raadscommissie op Algemeen bestuur en middelen (ABM) 30 november 2021

Onderwerp

Klachtenregeling Amstelveen.

Gevraagd besluit

1. Intrekken klachtenprocedure en klanttevredenheid in het sociaal domein gemeente Amstelveen en gemeente Aalsmeer, vastgesteld door de raad op 17 december 2014;
2. intrekken interne instructie klachtbehandeling, vastgesteld door het college van B&W en goedgekeurd door de raad op 5 november 2008;
3. kennis te nemen van de klachtenregeling Amstelveen, vastgesteld door het college op 2 november 2021.

WAT WILLEN WE BEREIKEN EN WAT GAAN WE DAARVOOR DOEN

Wat willen we bereiken (effectindicatoren)

Inwoners en ondernemers laagdrempelig in de gelegenheid stellen hun uitingen van onvrede over het gemeentelijk handelen te uiten. Via een kenbare en goed georganiseerde en gestructureerde regeling deze klachten te behandelen, met hoor en wederhoor, zo mogelijk op te lossen en waar mogelijk genoegdoening biedend. Bewaking en verbetering van de dienstverlening door het leereffect van klachten.

Wat gaan we daarvoor doen (prestatie-indicatoren)

A: formaliseren staande praktijk interne klachtbehandeling: een aanvulling op de minimale wettelijke vereisten zoals opgenomen in hoofdstuk 9 titel 9.1 en titel 9.2 Algemene wet bestuursrecht (Awb) en artikel 170-1e Gemeentewet voor interne klachtbehandeling.
B: Eén algemene klachtenregeling door het college vastgesteld voor de hele gemeente, waarin de klachtenregeling voor zorgaanbieders is geïntegreerd die garant staat voor de huidige eisen van adequate klachtbehandeling.
C: Door formaliseren en publiceren, intern en extern, de integrale en laagdrempelige klachtbehandeling in lijn met de klachtbehandeling door de ombudsman kenbaar maken aan inwoners, ondernemers en medewerkers.

ACHTERGROND EN OVERWEGINGEN

Programma (speerpunt)

Programma 6 (bestuur, bevolking en veiligheid), onderdeel dienstverlening.
Nota bene: de vastlegging van de klachtbehandeling in de klachtenregeling Amstelveen betreft alle onderdelen van de gemeente. De speerpunten van de organisatie "Samen, Snel & Bereikbaar", zijn verankerd in de wijze van klachtafhandeling.

Aanleiding

Vanaf 2018 is in overleg met de directie en ombudsman gewerkt aan de verdere professionalisering van de interne klachtenprocedure. De volgende stappen zijn al gezet:

1. de functie burgerraadsman is in 2018 opgeheven en vervangen door de functie klachtencoördinator, inmiddels klachtenfunctionaris;
2. de klachtenfunctionarissen zijn door het college gemandateerd om klachten af te handelen;
3. de klachtenfunctionarissen zijn op grond van hun onafhankelijke positie binnen de organisatie direct gepositioneerd onder de directie;
4. bij de vakafdelingen zijn klachtbehandelaren aangewezen voor behandeling van (meest) eenvoudige klachten in de lijn (bij de bron).

De volgende stap is de formalisering van de staande praktijk. Eén uniforme regeling voor lokaal maatwerk. De huidige wijze van klachtbehandeling, is conform de uitgangspunten van de ombudsman. Deze klachtenregeling vervangt de achterhaalde en elkaar deels overlappende regelingen (bijlagen 2 en 3) die formeel nog van toepassing zijn binnen de gemeente en dienen te worden ingetrokken.

Argumenten

1. Klachtrecht heeft een maatschappelijk effect. Het verhoogt de laagdrempeligheid, toegankelijkheid en legitimiteit van het bestuur (belangrijk in tijden van schaalvergroting).
2. Het college is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering. Een goede klachtenregeling is het sluitstuk van goede dienstverlening.
3. De interne klachtbehandeling conform deze regeling sluit aan op de externe (tweedelijns) klachtbehandeling door de ombudsman.
4. De door het college gemandateerde klachtenfunctionarissen leggen verantwoording af aan het college en rapporteren jaarlijks aan het college over klachten.
5. Het college legt jaarlijks verantwoording af aan de raad, in zijn controlerende functie
6. De interne instructie klachtbehandeling van 2008 is achterhaald. De functie burgerraadsman bestaat alleen nog op papier.
7. De klachtenregeling sociaal domein die op 17 december 2014 door de raad is vastgesteld is door de praktijk en ontwikkelingen in de tijd achterhaald. Deze regeling is inhoudelijk geïntegreerd in de klachtenregeling Amstelveen.

Kanttekeningen

De voorliggende klachtenregeling Amstelveen is al enige jaren staande praktijk.

Financiën

Het formaliseren van de klachtbehandeling heeft voor de organisatie geen financiële gevolgen. We voorzien voor de toekomst wellicht behoefte aan extra formatie.

Communicatie

De geactualiseerde klachtenregeling intern op Atlas en extern op de website publiceren.

Procedure

Na intrekking van de klachtenprocedure en klanttevredenheid in het sociaal domein gemeente Amstelveen en gemeente Aalsmeer 2014 en intrekking interne instructie klachtbehandeling 2008 door de raad; publicatie intern en extern van de klachtenregeling Amstelveen, vastgesteld door het college op 2 november 2021.

Bijlagen

1. Klachtenregeling Amstelveen, vastgesteld door het college op 2 november 2021.
2. Klachtenprocedure en klanttevredenheid in het sociaal domein gemeente Amstelveen en Aalsmeer, door de raad vastgesteld op 17 december 2014.
3. Interne instructie klachtbehandeling vastgesteld door het college en goedgekeurd door de raad op 5 november 2008.

De secretaris, De voorzitter,

Bert Winthorst Tjapko Poppens

BEHANDELING RAADSCOMMISSIE

Wijziging/aanvullingen na behandeling raadscommissie

De commissie heeft het voorstel besproken. Het kan als bespreekstuk aan de raad worden voorgelegd ter besluitvorming. Twee moties / amendementen SP: onafhankelijke klachtenbehandeling en het doel van de regeling.

Het voorstel aan de raad is		Aanvaarde amendementen / moties
X	Ongewijzigd aanvaard	
	Gewijzigd aanvaard	
	Verworpen	

RAADSBESLUIT

Besluit

1. Intrekken klachtenprocedure en klanttevredenheid in het sociaal domein gemeente Amstelveen en gemeente Aalsmeer, vastgesteld door de raad op 17 december 2014;
2. intrekken interne instructie klachtbehandeling, vastgesteld door het college van B&W en goedgekeurd door de raad op 5 november 2008;
3. kennis te nemen van de klachtenregeling Amstelveen, vastgesteld door het college op 2 november 2021.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 15 december 2021.

De griffier, De voorzitter,

Debby de Heus Tjapko Poppens