

Raadsvoorstel

Onderwerp:

Vaststellen Klachtenverordening gemeente Beesel 2025

portefeuillehouder: Chantal Nijkerken-de Haan

datum vergadering: 16 december 2024

zaaknummer: 0889376203

Samenvatting

De Klachtenverordening gemeente Beesel is toe aan update om de klachtbehandeling duidelijker, efficiënter en toegankelijker te maken voor burgers en medewerkers. De opbouw is logischer en de aanbevelingen uit het DoeMee-onderzoek van de NVVR hebben een plek gekregen. Ook de elektronische weg voor het indienen van klachten heeft een plek in de verordening gekregen.

Voorstel

1. De Klachtenverordening gemeente Beesel 2025 vast te stellen;
2. Per 1 januari 2025 de Klachtenverordening gemeente Beesel 2022 in te trekken.

Toelichting raadsvoorstel

1. Aanleiding

De huidige Klachtenverordening gemeente Beesel 2022 heeft een update om tegemoet te komen aan de behoeften van inwoners en medewerkers, zoals aanbevolen in het DoeMee onderzoek van NVRR en naar aanleiding van toezegging 715.

Er zijn verschillende aanleidingen voor herziening van de klachtenverordening:

1. de wens om de klachtenverordening te verhelderen en logischer op te bouwen;
2. op 2 juli 2024 hebben wij de elektronische weg opengesteld voor het indienen van klachten. Sindsdien kunnen klachten ook per e-mail en per webformulier met een button op de website van de gemeente ingediend worden. Dit is nu verwerkt in de klachtenverordening;
3. verheldering van rollen in de klachtenbehandeling en de daarin te zetten stappen;
4. het doorvoeren van de aanbevelingen die voortvloeien uit het DoeMee-onderzoek van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRR).

2. Doelstelling

Het realiseren van een transparante, efficiënte en moderne klachtenprocedure die voldoet aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en de aanbevelingen uit het DoeMee-onderzoek van de NVRR.

3. Uitgangssituatie

De klachtenverordening gemeente Beesel 2022, vastgesteld door de raad op 7 maart 2022, is toe aan een herziening. Er is behoefte aan een duidelijkere en meer logisch opgebouwde klachtenverordening, met een verheldering voor de termijn van behandeling van klachten. Die is 6 weken voor het informele en formele traject samen, met een mogelijkheid van verdere verdaging voor 4 weken. Dat is ook de termijn die de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hiervoor stelt. Het huidige artikel over de termijn zou het idee kunnen geven dat er 6 weken zijn voor het informele traject en dan nog eens 6 weken voor het formele traject. Ook de rolverdeling tussen klachtencoördinator en klachtbehandelaar mag duidelijker. Verder zijn er aanbevelingen ontvangen van de NVRR vanuit hun DoeMee-onderzoek naar de klachtenafhandeling bij gemeenten. Er zijn ook specifieke aanbevelingen voor de gemeente Beesel, die de gemeenteraad op 15 april 2024 heeft overgenomen. Deze kunnen worden meegenomen in de nieuwe verordening.

Tot slot hebben wij, onder andere naar aanleiding van toezegging 715, op 2 juli 2024 besloten de elektronische weg open te stellen voor het indienen van klachten. Sindsdien kunnen burgers klachten indienen via een webformulier op de website van de gemeente en via e-mail. Ook dit kan in de verordening worden meegenomen.

4. Rol gemeente

De gemeente faciliteert een transparante en toegankelijke klachtenprocedure, waarbij communicatie en participatie van belanghebbenden centraal staan.

5. Toelichting

De herziene Klachtenverordening gemeente Beesel 2025 is ontworpen om de dienstverlening te verbeteren en het vertrouwen in de gemeente te versterken door heldere procedures en adequate klachtenafhandeling.

De gemeente heeft de verantwoordelijkheid om een transparante, toegankelijke en effectieve klachtenprocedure te bieden. Deze procedure is cruciaal omdat het iedereen de mogelijkheid biedt om feedback te geven over gedragingen van de gemeente en daarmee bijdraagt aan het verbeteren van onze dienstverlening.

De Klachtenverordening van de gemeente Beesel uit 2022 is momenteel herzien om te komen tot een duidelijkere en beter gestructureerde verordening.

Belangrijke veranderingen in de nieuwe Klachtenverordening gemeente Beesel 2025 zijn onder andere het opnemen van aanbevelingen uit het DoeMee-onderzoek, die gericht zijn op het verbeteren van de

klachtenprocedure. Daarnaast is de mogelijkheid toegevoegd om klachten ook langs elektronische weg in te dienen, wat aansluit bij de huidige digitale ontwikkelingen en het gemak voor de burgers vergroot.

De Klachtenverordening gemeente Beesel 2025 bevat de hoofdlijnen van de klachtenprocedure, dit in aanvulling op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. In artikel 4 is opgenomen dat wij een klachtenprotocol opstellen, waarin het interne werkproces stap voor stap wordt beschreven. Dit protocol is in voorbereiding.

- a. Financieel
Er zijn geen directe financiële consequenties. De kosten voor de implementatie kunnen worden gedekt binnen de bestaande budgetten.
- b. Juridisch
De herziening voldoet aan de Awb en de AVG, en er zijn geen conflicten met andere relevante wet- en regelgeving.
- c. Risico's
n.v.t.
- d. Communicatie
De nieuwe klachtenverordening wordt gepubliceerd in het Gemeenteblad, op de openbare besluitenlijst van uw college en op de besluitenlijst van de gemeenteraad. Daarnaast wijzigen we de pagina over het klachtrecht op de gemeentelijke website.

In de eerste resultaten van het communicatie- en dienstverleningsonderzoek zien we dat er verbeterpunten zijn in de (communicatie over de) klachtafhandeling. Klachtafhandeling is daarbij breder bedoeld dan klachten waar deze verordening op ziet (klachten over gedrag). De signalen over klachtafhandeling in het communicatie- en dienstverleningsonderzoek gaan veelal ook over contacten met de gemeente in brede zin.

Na het vaststellen van de verordening brengen we het klachtrecht opnieuw onder de aandacht bij onze inwoners en medewerkers. De conclusies en aanbevelingen van het communicatie- en dienstverleningsonderzoek over klachten in brede zin geven ons handvatten om onze communicatie en dienstverlening verder te kunnen verbeteren. Deze conclusies en aanbevelingen nemen we dan ook mee in de communicatie over het (vernieuwde) klachtrecht en in de verbetering van van onze communicatie en dienstverlening.

6. Visie Blij in Beesel

De herziening van de klachtenverordening ondersteunt de visie "Blij in Beesel" door te streven naar een benaderbare, meedenkende, communicatieve en faciliterende gemeente. Deze herziening is gericht op het verbeteren van de klachtenafhandeling door actief te luisteren naar feedback van inwoners en deze inzichten te vertalen naar concrete verbeteringen. Transparantie en duidelijkheid staan centraal in onze communicatie, waarbij de herziene verordening heldere procedures en verantwoordelijkheden vastlegt voor een gestroomlijnde klachtenafhandeling.

7. Toegankelijkheid

De herziening van de klachtenverordening richt zich specifiek op het verbeteren van de toegankelijkheid voor alle betrokkenen. Dit omvat het verstrekken van heldere informatie en instructies via diverse kanalen. Het doel is om betrokkenen gemakkelijk toegang te bieden tot de vernieuwde klachtenprocedure, zodat zij op een transparante en efficiënte wijze hun klachten kunnen indienen en opvolgen.

8. Duurzaamheid

N.v.t.

Bijlagen

- 1. Raadsbesluit Klachtenverordening gemeente Beesel 2025
- 2. Klachtenverordening gemeente Beesel 2025