

Aan:
De gemeenteraad

Onderwerp:

Intrekken Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013.

Gevraagd besluit:

Samenvattend stellen wij u voor:

De Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013 in te trekken.

Waarom dit voorstel?/Waarom nu voorgelegd?

n.v.t.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

n.v.t.

Toelichting:

In juni 2013 heeft u als raad de klachtenverordening vastgesteld. In de praktijk is gebleken dat deze verordening de klachtenbehandelaar geen houvast geeft om tot goede klachtbehandeling te komen. Daarnaast is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht leidend voor de klachtbehandeling door de gemeente. Dit maakt een klachtenverordening overbodig. Daarom is ervoor gekozen om een Concernkader klachtbehandeling op te stellen. Dit kader zal de verordening vervangen en is opgesteld in goede samenwerking met de klachtencoördinatoren uit de gehele organisatie, een aantal klachtbehandelaars, gemeentelijke juristen en de gemeentelijke ombudsman.

Ten opzichte van de huidige klachtenverordening zijn er twee grote aanpassingen:

- 1) **De termijn verandert naar zes weken.** Voortaan wordt de wettelijke termijn van zes weken voor het afhandelen van een klacht aangehouden. Hierbij blijft de servicenorm van het zo snel mogelijk afhandelen van een klacht het uitgangspunt. In de huidige regeling is er een afhandelingstermijn van vier weken. De meeste klachten worden informeel en binnen deze termijn van vier weken afgehandeld. Maar juist bij de formele klachtbehandeling is het in het belang van de klager om het proces zorgvuldig te doorlopen en daar is tijd voor nodig. Daarnaast hanteert iedere andere gemeente in het land de wettelijke termijn van zes weken. Het streven blijft om klachten zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te handelen. In de toekomst zal op beide termijnen gerapporteerd worden.



- 2) **De klachtencommissie wordt afgeschaft.** Sinds de invoering van de klachtenverordening in 2013 zijn acht klachten door de klachtencommissie behandeld. Zeven daarvan gingen over gedragingen van een gebiedscommissie of een lid daarvan. Bovendien bleek in de praktijk dat de aanwezigheid van een klachtencommissie zorgde voor een juridisering van het klachtenproces. Dat willen we juist voorkomen bij het behandelen van klachten. Het doel van klachtbehandeling is namelijk het zoeken naar een oplossing en het terugwinnen van het vertrouwen van de klager in de gemeente. Ook de gemeentelijke ombudsman heeft naar aanleiding van klachten die behandeld zijn door de klachtencommissie kritiek geleverd op deze werkwijze. Daarom hebben we ervoor gekozen de klachtencommissie af te schaffen. Als in de toekomst een klacht daartoe aanleiding geeft, zal er een klachtbehandelaar worden aangewezen. De centrale klachtencoördinator van de gemeente heeft bij dit proces een ondersteunende rol.

Omdat het klachtenkader de verordening gaat vervangen, dient de verordening door uw raad ingetrokken te worden. Het kader is door het college vastgesteld en is als bijlage meegestuurd.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

n.v.t.

Het bijbehorende ontwerpbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en Wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

V.J.M. Roozen

De burgemeester,

A. Aboutaleb

Bijlage(n):

- Concernkader klachtbehandeling



Ontwerpbesluit tot intrekking Verordening klachtbehandeling Rotterdam 2013

De Raad van de gemeente Rotterdam,

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 13 april 2021;

gelet op artikel 149 van de Gemeentewet en artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht;

besluit:

Artikel 1

De Verordening Klachtenbehandeling Rotterdam 2013 wordt ingetrokken.

Artikel 2

Dit besluit treedt in werking per 1 mei 2021.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van

De griffier,

De voorzitter,

