

Raadsvoorstel

Onderwerp	Klachtenregeling gemeente Losser		
Portefeuillehouder	C.A.M. Kroon		
Team	Concernstaf	Datum	29 augustus 2023
Agendapunt (invulling door Griffie)		Zaaknummer	23Z00366
		Documentnummer	23.0004414

Wij stellen u voor te besluiten om:

De Klachtenregeling gemeente Losser vast te stellen.

Inleiding

Op basis van de Algemene wet bestuursrecht kan iedereen een klacht indienen over de wijze waarop een bestuursorgaan en medewerkers die voor dat orgaan werken, zich in een bepaalde situatie jegens hem hebben gedragen. Het gaat hier dus om bejegeningssklachten. Een voorbeeld hiervan is het niet of niet tijdig terugbellen van een burger, het onfatsoenlijk te woord staan van een burger of het te laat beantwoorden van een brief. Voor de interne afhandeling van klachten is in 2009 (met wijziging in 2012) een beleidsregel opgesteld. Die beleidsregel was een aanvulling op hoofdstuk 9 van de Awb, waarin de klachtenbehandeling is geregeld. De beleidsregel dient op dit moment vanwege diverse redenen geactualiseerd te worden. Belangrijkste argumenten daarvoor zijn de nieuwe organisatiestructuur, en andere invulling van de dienstverlening door de gemeente Enschede en een andere wijze van klachtenbehandeling. Voorgesteld wordt om alle organen van de gemeente (raad, college en burgemeester) de nieuwe Klachtenregeling te laten vaststellen.

Beoogd effect

Een geactualiseerde Klachtenregeling waarin de nieuwe werkwijze rondom de behandeling van klachten wordt vastgelegd.

Argumenten

1.1 *Een klachtenregeling is noodzakelijk*

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is het proces van het indienen en afhandelen van een klacht in hoofdlijnen beschreven. Zo is bijvoorbeeld beschreven wie een klacht kan indienen en waarover, wanneer een klacht niet behandeld hoeft te worden en in welke situaties er een hoorzitting gehouden moet worden. Het is noodzakelijk om dit proces op hoofdlijnen nader in te kleuren via een gemeentelijke klachtenregeling. Dit bevordert een goede en tijdige afhandeling van ingekomen klachten.

1.2 *De huidige wijze van klachtenbehandeling moet worden aangepast*

De huidige werkwijze gaat nog uit van een organisatiestructuur met afdelingen en afdelingshoofden. De nieuwe organisatiestructuur gaat uit van teams met teamleiders die daar leiding aan geven en met een directieteam met een algemeen directeur/ gemeentesecretaris en twee adjunct-directeuren.

De nu voorliggende Klachtenregeling is aangepast aan die nieuwe structuur. Daarnaast is de functie van klachtencoördinator (uitgevoerd door de gemeente Enschede) op andere wijze ingevuld. De gemeente kan nu voor de klachtenbehandeling gebruik maken van de klachtencommissaris van de gemeente Enschede. Dat brengt een kwaliteitsverbetering met zich mee, want het klachtencommissariaat is gespecialiseerd in de behandeling van klachten.

1.3 *De Klachtenregeling wordt door alle organen van de gemeente vastgesteld*

Wij stellen voor om ook de nieuwe regeling door alle organen van de gemeente (raad, college en burgemeester) te laten vaststellen. Ook over de raad, burgemeester of wethouder kan een klacht worden ingediend. Waarmee dan de behoefte ontstaat om vast te leggen hoe een dergelijke klacht moet worden afgehandeld. Ter verduidelijking: een gemeenteraadslid is niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de raad, zodat alleen geklaagd kan worden over gedragingen van de gemeenteraad als zodanig maar niet over gedragingen van individuele raadsleden.

1.4 *De Klachtenregeling beschrijft de procedure voor de afhandeling van klachten*

Wanneer een burger klaagt over bijvoorbeeld het niet terugbellen door de gemeente dan wordt geprobeerd de klacht eerst informeel af te handelen. Dat betekent dat vanuit het klachtencommissariaat contact wordt opgenomen met klager met de vraag of de klacht op informele wijze naar tevredenheid van alle betrokkenen kan worden afgehandeld. Als de klacht naar tevredenheid van klager wordt afgehandeld, bijvoorbeeld doordat er een duidelijke verklaring wordt gegeven voor het niet terugbellen, dan eindigt daarmee de klachtenprocedure.

Als de klacht niet naar tevredenheid van klager wordt afgehandeld dan wel indien klager niet bereid is mee te werken aan de informele behandeling van zijn klacht, dan wordt de formele klachtenprocedure gevolgd. Dat betekent dat partijen hun visie op de zaak kunnen geven. Dit wordt gecoördineerd door de klachtbehandelaar. Ook stelt de klachtbehandelaar een advies op over de vraag of de klacht naar zijn oordeel gegrond dan wel ongegrond is. Op basis van het advies van de klachtbehandelaar wordt er door het bevoegde orgaan een beslissing op de klacht genomen. Het afwijken van een advies van de klachtbehandelaar brengt een extra motiveringsplicht met zich mee.

1.5 *Na interne afhandeling van een klacht is een gang naar de Nationale Ombudsman mogelijk*

De klachtbehandeling zoals hiervoor beschreven op basis van de Klachtenregeling gemeente Losser is de interne klachtenprocedure. Wanneer deze procedure niet naar tevredenheid van klager is doorlopen, kan hij zich wenden tot de Nationale Ombudsman. De Nationale Ombudsman zal de klacht wederom beoordelen met inachtneming van de procedurele bepalingen in titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht en zal uiteindelijk komen met een rapport van bevindingen. Als hier aanbevelingen in staan, dient de gemeente aan te geven of deze worden overgenomen en zo ja, op welke wijze dit dan zal plaatsvinden. Als een aanbeveling niet wordt overgenomen dan dient dit nadrukkelijk gemotiveerd te worden. Met het uitbrengen van het rapport van bevindingen door de Ombudsman eindigt de klachtenprocedure. Het is dus niet mogelijk om tegen het rapport van bevindingen in beroep of hoger beroep bij de rechter te gaan.

1.6 *De Ondernemingsraad heeft ingestemd met de Klachtenregeling.*

De Klachtenregeling is op grond van artikel 27, lid 1, onder j van de Wet op de ondernemingsraden als voorgenomen besluit aan de Ondernemingsraad voorgelegd. De Ondernemingsraad heeft, na een kleine wijziging, ingestemd met de Klachtenregeling.

Kanttekeningen

1.1 *Is de Klachtenregeling gemeente Losser niet te gedetailleerd?*

Het proces van klachtafhandeling is in de regeling nauwkeurig beschreven. Dat neemt niet weg dat er binnen dat proces allerlei mogelijkheden zijn om in overleg met de klager tot een voor alle partijen aanvaardbare oplossing van de klacht te komen. Dat is namelijk ook de eerste stap in het proces van de afhandeling van een klacht: de informele afhandeling. Maar ook als er een formele behandeling van de klacht noodzakelijk is, levert de regeling geen obstakels op die verhinderen dat ook dan niet tot een minnelijke oplossing wordt gekomen.

1.2 *Voorkomt de Klachtenregeling gemeente Losser klachten?*

Het antwoord hierop luidt nee. De communicatie rondom de vaststelling van de nieuwe Klachtenregeling kan in het begin zelfs een stimulerende werking hebben. Echter een klacht kan ook worden opgevat als een gratis advies en kan bijdragen aan een betere dienstverlening. Iets waar dagelijks vanuit de gemeente aan wordt gewerkt. Een klachtenregeling zorgt er in ieder geval voor dat klachten op een goede en tijdige manier worden afgehandeld alsmede dat klachten bijdragen aan het lerend effect binnen de organisatie.

Financiële dekking van het voorstel

De behandeling van klachten valt binnen de dienstverleningsovereenkomst met de gemeente Enschede. De Klachtenregeling brengt geen extra kosten met zich mee.

Participatie

Het onderwerp leent zich niet voor participatie.

Vervolg

Indien de Klachtenregeling door de drie afzonderlijke bestuursorganen (raad, college en burgemeester) is vastgesteld, dan wordt deze bekendgemaakt in het digitale gemeenteblad. Nadien is de regeling te raadplegen via www.overheid.nl.

Bijlagen

1. Klachtenregeling gemeente Losser.
2. Brief Ondernemingsraad.

Het college van burgemeester en wethouders van Losser;

secretaris,

burgemeester,

drs. J. van Dam

ir. C.A.M. Kroon