gemeente
Montfoort

15 MAART 2021

RAADSVOORSTEL
ter besluitvorming in de raad

Datum Raadsvergadering	:15 maart 2021	Zaaknummer : 854027
Datum Forumvergadering	: 2 maart 2021	
Forum	: Samenleving	
Portefeuillehouder	: mr. P.J. van Hartskamp-de Jong	
Onderwerp	: Verordening klachtbehandeling Montfoort 2020	

Voorstel
Vaststelling verordening klachtbehandeling Montfoort 2020

Kernboodschap
De nieuwe organisatie van Montfoort dient te beschikken over een klachtenregeling.

Bijlage(n)
Concept-verordening klachtbehandeling Montfoort 2020

Aanleiding
Tot 1 januari 2019 gold het klachtenreglement van de UW Samenwerking, terwijl de procedureregeling klachtbehandeling Montfoort uit 2010 ook nog niet lijkt te zijn ingetrokken. Voor de nieuwe organisatie van Montfoort moet dus nieuwe regeling worden vastgesteld.

Gewenst resultaat
Het waarborgen van een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van de bij de gemeente ingediende klachten. Het optimaliseren van de dienstverlening door de gemeente op grond van informatie die uit ingediende klachten is vergaard.

Argumenten / Toelichting
Elk bestuursorgaan is wettelijk verplicht om te zorgen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van bestuurders en medewerkers van de bestuursorganen. Dit staat in artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In hoofdstuk 9 van de Awb staan ook de regels voor de wijze van klachtafhandeling. Die regels zijn minimumeisen en beschrijven niet hoe de klachtbehandeling intern moet worden georganiseerd. Er is een regeling opgesteld die aansluit op de organisatie van Montfoort.

De Awb bevat slechts een beperkt aantal procedurevoorschriften voor de behandeling van klachten. De behandeling van klachten is maatwerk. De inhoud van een klachtenprocedure is afhankelijk van de organisatiestructuur en -cultuur, en de managementfilosofie. Ook is de klachtenprocedure afhankelijk van de wijze waarop omgegaan wordt met dienstverlening en de wijze waarop deze beoordeeld wordt.

Voor ons geldt dat klachtbehandeling meer is dan alleen het voldoen aan minimum wettelijke eisen. Adequate klachtbehandeling geeft invulling aan doelstellingen die eigenlijk door iedere organisatie wel worden onderschreven:
- Met een adequate en voortvarende klachtbehandeling geven wij aan de inwoners het gevoel gehoord te worden en serieus te worden genomen;
- Klachtbehandeling versterkt het vertrouwen in de organisatie;

- Bij een juiste procedurele uitwerking en medewerking van de hele organisatie, is klachtbehandeling een effectief instrument voor kwaliteitsmanagement, waarmee het niveau van dienstverlening structureel kan worden verbeterd en kan worden gemeten.

Voor een uniforme en goed functionerende methodiek is het van belang dat alle betrokkenen zich bewust zijn van hun taken en verantwoordelijkheden en van de procedure.

De totale tekst van de verordening behoeft naar onze mening geen specifieke toelichting.
In de verordening wordt in artikel 2, lid 4, verwezen naar artikel 9:8, lid 1 en 2 van de wet. Daarin staat wanneer geen klachtbehandeling hoeft plaats te vinden. Dat is het geval bij: herhaling van al afgehandelde klachten, klachten ouder dan een jaar, zaken waarover juridische acties mogelijk of gaande zijn of zaken die bij justitie in behandeling zijn.

Klachten ingediend tegen bestuursorganen als geheel worden als regel door de bestuursorganen zelf behandeld. In het kader van de efficiency is nu gekozen voor behandeling door een functionaris (artikel 6 van de verordening). De onafhankelijke bezwaarschriftencommissie en de welstandscommissie zijn hiervan uitgezonderd omdat die commissies geen onderdeel van gemeentelijke organisatie zijn (artikel 2 lid 2 van de verordening). Over de raad als geheel kan in dit kader wel worden geklaagd maar niet over individuele raadsleden, omdat die immers niet in een hiërarchische verhouding staan tot de raad en niet ook onder verantwoordelijkheid van de raad werken.

In artikel 7 van de verordening wordt verwezen naar de termijnen van artikel 9:11 van de wet. De daarin genoemde afhandeltermijn is als regel zes weken. Verdaging met vier weken is mogelijk. Verder uitstel kan alleen met instemming van de klager.

De nieuwe regeling gaat uit van het in eerste instantie oplossen van klachten door snel en laagdrempelig (informeel) te overleggen met de klager en te komen tot een snelle afhandeling van de klacht. Pas als dat niet lukt, volgt het formele traject. Daarna staat voor de klager, mocht die niet tevreden zijn, de weg naar de Nationale ombudsman open. Een klacht wordt door ons beschouwd als een 'gratis advies' en kan bijdragen aan de wens om te blijven leren en verbeteren.

Kanttekeningen en alternatieven
Het alternatief is om geen regeling vast te stellen. Dan gelden de minimumeisen uit de wet. Hiervoor hebben wij toegelicht waarom dit niet onze voorkeur heeft.

Financiën
De werkzaamheden voor het behandeling van interne klachten valt onder het reguliere werk (going concern).

Juridische gevolgen
Er heeft een juridische toetsing plaatsgehad. Deze leverde geen bijzonderheden op.

Planning en aanpak
Zie communicatie/participatie

Communicatie/Participatie
De verordening zal worden gepubliceerd in de IJsselbode en het digitale Gemeenteblad. Daarnaast wordt de verordening geplaatst op www.overheid.wetten.nl.

Relatie met duurzaamheid / Maatschappelijk verantwoord ondernemen
Niet van toepassing.

gemeente
Montfoort

Montfoort, 10 november 2020

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN MONTFOORT,

de secretaris,	de burgemeester,
M.H. van der Veer	mr. P.J. van Hartskamp-de Jong

gemeente
Montfoort

RAADSBESLUIT

In de openbare vergadering van 15 MAART 2021 heeft de gemeenteraad besloten:

Vast te stellen de Verordening klachtbehandeling Montfoort 2020.

de griffier,

drs. M. Lucassen

de voorzitter,

mr. P.J. van Hartskamp-de Jong