

Raadsvoorstel

Onderwerp:

nieuwe klachtenverordening 2022

portefeuillehouder: Bob Vostermans

datum vergadering: 7 maart 2022

zaaknummer: 0889274827

Samenvatting

De huidige klachtenverordening dateert uit 2014. De organisatie en de werkwijze is de afgelopen jaren veranderd. We stellen daarom voor om de klachtenverordening aan te passen hieraan, zodat we klachten sneller en adequater kunnen oplossen.

Voorstel

Wij stellen u voor :

1. vast te stellen de verordening: Klachtenverordening gemeente Beesel 2022;
2. in te trekken de verordening: Interne klachtbehandeling gemeente Beesel, vastgesteld op 26 mei 2014.

Toelichting raadsvoorstel

1. Aanleiding

De manier waarop we klachten behandelen is geregeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) én het bepaalde in een klachtenverordening. In onze gemeente is dat de verordening Interne Klachtbehandeling uit 2014.

Deze verordening is niet meer actueel. De gemeentelijke organisatie is veranderd en er is een nieuwe werkwijze op het gebied van klachtbehandeling. De nadruk is de afgelopen jaren steeds meer te komen liggen op een laagdrempelige en informele manier om klachten op te lossen. Daarom vragen we u de klachtenverordening opnieuw vast te stellen.

2. Doelstelling

Het vaststellen van een nieuwe klachtenverordening.

3. Uitgangssituatie

In hoofdstuk 9 van de Awb staan de regels over de behandeling van de klachten. In de huidige klachtenverordening staat hoe wij dit in onze gemeente hebben geregeld. De huidige verordening is uit 2014.

4. Rol gemeente

Niet van toepassing

5. Toelichting

In de verordening uit 2014 staat nog dat de gemeentelijke organisatie uit afdelingen bestaat, maar nu hebben we het over teams. Hierop is de verordening aangepast.

Daarnaast is het steeds meer praktijk geworden om klachten informeel af te handelen. Maar in de verordening uit 2014 ligt de nadruk op de formele klachtbehandeling en op de klachtencommissie. Dit maakt dat het langer duurt dan we graag zouden willen voordat een klacht behandeld kan worden.

We willen graag dat klachten zo snel mogelijk worden opgelost. Dit is ook de visie van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman hanteert als uitgangspunt een informele en oplossingsgerichte behandeling van een klacht. Een klachtbehandelaar moet voldoende kennis over de organisatie en bevoegdheden hebben. Dit maakt dat een klacht sneller opgelost kan worden.

We stellen u daarom voor om een nieuwe klachtverordening vast te stellen. De staande praktijk die inzet op een informele manier van klachtafhandeling, formaliseren we hiermee. De klachtencommissie komt voortaan te vervallen en het horen bij de formele klachtbehandeling gebeurt voortaan door een klachtbehandelaar. Deze kan zich laten vervangen en/of laten bijstaan wanneer de aard van de klacht hier aanleiding voor is.

Door dit vast te leggen, stimuleren we dat klachten snel en adequaat worden afgehandeld. Wanneer een klacht informeel is afgehandeld, vraagt de klachtbehandelaar aan de klager of hij of zij tevreden is. Als dat niet zo is, volgt de formele klachtbehandeling. Als een klager daarna nog vindt dat de klacht niet goed is afgehandeld, kan hij of zij de klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman.

In verband met de vaststelling van een nieuwe klachtenverordening door de raad, dient de oude verordening uit 2014 ook weer te worden ingetrokken door de raad.

De klachtenverordening gaat over gedragingen staat in de Algemene wet bestuursrecht. Dat betekent dat klachten niet gaan over algemene wensen over het beleid van de gemeente. Een klacht is ook niet voor zaken waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Want wanneer iemand het niet eens is met een besluit, adviseert de bezwarencommissie of oordeelt een rechter hierover.

Ook meldingen over gebreken of onderhoud in de openbare ruimte rekenen we niet tot de klachten. Inwoners kunnen dit soort zaken melden via de website (www.beesel.nl) of via de BuitenBeter-app.

- a. Financieel

b. Juridisch

Het is verplicht om een externe klachtvoorziening te hebben. Wij zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman neemt een klacht pas in behandeling als de gemeente de klacht eerst behandeld heeft.

We publiceren de verordening in het Gemeenteblad (via www.overheid.nl)

c. Risico's

-

6. Visie Blij in Beesel

Niet van toepassing

7. Toegankelijkheid

Met een laagdrempelige klachtenregeling maken we de organisatie opener en toegankelijker.

8. Duurzaamheid

Niet van toepassing

Bijlagen

Raadsbesluit
Klachtenverordening 2022