

Collegevoorstel

Onderwerp

nieuwe klachtenverordening 2022

portefeuillehouder: Bob Vostermans

cluster/team: AJZ & VTH / Algemeen Juridische Zaken

opsteller: Petra van Heugten

datum vergadering: 25 januari 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 / advies

Wij stellen u voor bijgaand raadsvoorstel over de vaststelling van de klachtenverordening gemeente Beesel 2022 aan de raad voor te leggen.

Beslissing BenW

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. We willen deze verordening actualiseren en opnieuw vaststellen.

2. Doelstelling

Het actualiseren van de klachtenverordening

3. Uitgangssituatie

De verordening Interne Klachtbehandeling gemeente Beesel dateert uit 2014.

4. Rol gemeente

Niet van toepassing

5. Toelichting

De huidige klachtenverordening is niet meer actueel. De gemeentelijke organisatie is veranderd. Er zijn geen afdelingshoofden meer, maar teammanagers. Daarnaast is de nadruk de afgelopen jaren steeds meer te komen liggen op een laagdrempelige en informele manier om klachten op te lossen. In de nieuwe verordening leggen we dit duidelijker vast.

In de verordening uit 2014 lag de nadruk op de klachtencommissie. Dit maakt dat het langer duurt voordat een klacht behandeld kan worden. We willen juist graag dat klachten zo snel mogelijk worden opgelost. Dit is ook de visie van de Nationale ombudsman. Deze heeft als uitgangspunt dat klachten informeel en oplossingsgericht moeten worden behandeld. Dat kan adequater en slagvaardiger door een klachtbehandelaar dan door een commissie. En wanneer een klacht niet kan worden opgelost, krijgt de klager sneller een oordeel.

Een klachtbehandelaar kan zich laten bijstaan door de klachtcoördinator en ook door een andere klachtbehandelaar. Hij kan zich ook laten vervangen door een andere klachtbehandelaar wanneer de aard van de klacht dit maakt.

Wanneer iemand vindt dat hij niet correct is behandeld door de gemeente, mag hij een klacht indienen over een gedraging. Een klacht gaat dus over gedrag. Meldingen over gebreken en onderhoud in de openbare ruimte vallen hier niet onder. Daarnaast is het niet mogelijk om een klacht in te dienen over het beleid van de gemeente of wanneer iemand het niet eens is met genomen besluiten of plannen waartegen bezwaar of beroep mogelijk is.

Daarom vragen we u om bijgaand raadsvoorstel voor te leggen aan de gemeenteraad.

6. Visie Blij in Beesel

Niet van toepassing

7. Integrale afstemming

a. Collegeprogramma

b. Financieel

- c. 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.
- d. Risico's
- e. Communicatief (denk aan: Gemeente Info, pers, website, klantenbalie)
We publiceren de regeling in het Gemeentebblad.

8. Toegankelijkheid

Niet van toepassing

9. Duurzaamheid

Niet van toepassing

Bijlagen

1. Raadsvoorstel
2. Klachtverordening gemeente Beesel 2022
3. Raadsbesluit