



Raadsvoorstel

Datum vergadering:	7 juli 2022
Agendapunt:	13
Onderwerp:	Vaststellen Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022
Portefeuillehouder:	Marieke Moorman

Heesch, 17 mei 2022

Inleiding

Bij een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, zoals de gemeente Bernheze nastreeft hoort een goede klachtenregeling. De Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022 is een aanvulling op de minimumeisen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en geeft aan welke keuzes de gemeente maakt als het gaat om afhandeling van klachten.

In verband met veranderingen in de gemeentelijke organisatie en de huidige werkwijze op het gebied van de klachtbehandeling (door digitalisering, het hanteren van een ruim klachtbegrip en de nadruk op een laagdrempelige en informele klachtoplossing) is het klachtenreglement uit 2000 niet meer actueel. Dit maakt het vaststellen van de nieuwe klachtenregeling gemeente Bernheze 2022 noodzakelijk.

Voorstel

1. Vaststellen Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022

Argumenten

- 1.1 *De veranderingen in de gemeentelijke organisatie, de huidige werkwijze en een meer uniforme werkwijze op het gebied van de klachtbehandeling maakt het vaststellen van een geactualiseerde klachtenregeling wenselijk.*
- 1.2 *De geactualiseerde klachtenregeling is opgesteld op basis van onze visie op dienstverlening die in 2019 is vastgesteld.*

Het doel van de geactualiseerde klachtenregeling gemeente Bernheze 2022 is om uit oogpunt van klantgerichtheid tot een goede en effectieve afhandeling van klachten te komen om zo de tevredenheid van inwoners op dit punt te verhogen.
- 1.3 *Professionele klachtbehandeling vraagt om een bepaalde cultuur binnen een organisatie. Hiervoor is een gezamenlijk denkkader nodig.*

Daarom zijn voor het actualiseren van de klachtenregeling een aantal uitgangspunten gehanteerd (deze uitgangspunten zijn gebaseerd op de Ombudsvisie 'professionele klachtbehandeling') [2018/005 Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling | Nationale ombudsman](#).

Uitgangspunten:

 - Doelstelling van klachtbehandeling is
 - tegemoetkomen aan de wens van de burger om gehoord en gezien te worden
 - leren van klachten en deze ervaring gebruiken voor de verbetering van onze dienstverlening.
 - Voor klachtbehandeling hanteren we de vijf vuistregels voor professionele klachtbehandeling van de Nationale ombudsman:
 - I. Bied toegang II. Verken het probleem III. Los het probleem op IV. Geen oplossing neem een standpunt in V. Motiveer je oordeel en leer van de klacht.
 - We hanteren een ruim klachtbegrip. Alle handelingen waar de belangen, perspectieven, gezichtspunten van de overheid schuren dus ook signalen van



knelpunten of problemen, vallen onder het ruime begrip van klachten (conform de Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling).

- Voor klachtafhandeling maken we gebruik van de klachtbehandelingsladder van de Nationale ombudsman. [2018/005 Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling | Nationale ombudsman](#). De trede (wijze van afhandeling) is afhankelijk van de mate van onvrede.
- Er is ook aandacht voor de positie van de beklaagde. De beklaagde heeft in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een achtergestelde positie ten opzichte van de klager. Een klacht kan een behoorlijke impact hebben voor de beklaagde. Het is effectief om de beklaagde actief te betrekken en mee te laten denken over de verbetermogelijkheden. Dit leidt tot reflectie en het leren van klachten. Daarmee kunnen klachten positief bijdragen aan structurele verbetering van de dienstverlening en kunnen nieuwe klachten over hetzelfde gedrag voorkomen worden.

1.4 *In de geactualiseerde klachtenregeling worden klachtbehandelaren aangewezen gebaseerd op de huidige organisatiestructuur.*
In mei 2021 heeft er een wijziging in de organisatiestructuur plaatsgevonden. Functienamen zijn veranderd. Bij de aanwijzing van klachtbehandelaren in de nieuwe klachtenregeling is daarmee rekening gehouden.

1.5 *Het klachtenproces wordt geborgd in de geactualiseerde klachtenregeling.*
Met het vaststellen van de geactualiseerde klachtenregeling wordt het proces van klachtafhandeling geformaliseerd in de regeling.

Vervolg

Na vaststelling door de gemeenteraad wordt de 'Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022' gepubliceerd.

Evaluatie:

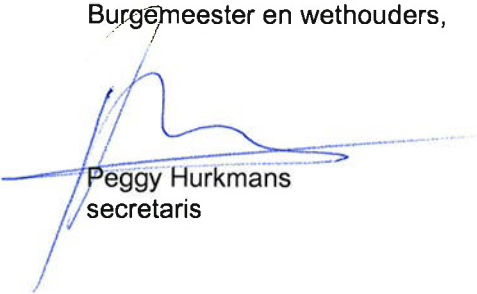
In de jaarverslagen klachten gedragingen wordt de procedure van klachtbehandeling geëvalueerd en indien noodzakelijk aangepast.

In de regeling is opgenomen dat het college van burgemeester en wethouders is bevoegd om wijzigingen aan te brengen in deze regeling. De commissie Bestuur en Strategie en de Ondernemingsraad worden van deze wijzigingen in kennis gesteld.

Bijlage(n): De bijlage(n) zijn digitaal beschikbaar.

- Raadsbesluit 'Vaststellen klachtenregeling gemeente Bernheze 2022
- Toelichting bij de Klachtenregeling gemeente Bernheze 2022
- Klachtenreglement gemeente Bernheze 2000 (gewijzigde versie 2008)

Burgemeester en wethouders,



Peggy Hurkmans
secretaris



Marieke Moorman
burgemeester