

Onderwerp: Klachtenregeling 2024

Datum: 26 maart 2024

Portefeuillehouder: E. Boog

Team: TBDA

Steller: Sabah Nhass

Gevraagde beslissing:

1. De klachtenregeling gemeente Diemen 2024 vast te stellen.
2. De Regeling klachtbehandeling 2010 door bestuursorganen van de gemeente Diemen in te trekken.

Relevante achtergrondinformatie

Voorgeschiedenis

Als gevolg van het organisatie-ontwikkelingsproces Diemen '22 is de structuur van de ambtelijke organisatie aangepast. Dit heeft ook consequenties voor de afhandeling van klachten. In de nieuwe organisatie-opzet zijn de teamleiders verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Daarbij is de regeling ook kritisch bekeken in het licht van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), om ervoor te zorgen dat deze nu beter aansluit op de wettelijke vereisten m.b.t. klachtenafhandeling.

Concrete aanleiding

Sinds 1 april 2022 (formele ingangsdatum nieuwe organisatie-opzet) zijn de voormalige afdelingsmanagers niet langer verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Deze taak is nu belegd bij de teamleiders. Hoewel de regeling formeel op dit punt nog niet was aangepast, werd de afhandeling vanaf dat moment daadwerkelijk door teamleiders opgepakt. Getuige de diverse positieve publicaties over de wijze waarop Diemen invulling geeft aan de dienstverlening en daarmee ook de afhandeling van klachten, gaat dit in de praktijk gemiddeld genomen uitstekend. Niettemin is de formele aanpassing van de regeling het noodzakelijke sluitstuk.

Inhoud en onderbouwing

Beslispunt 1: De klachtenregeling van de gemeente Diemen 2024 vast te stellen

In de betreffende regeling zijn naast de wijziging in functiebenaming een aantal inhoudelijke aanpassingen doorgevoerd.

Argumenten en keuzemogelijkheden beslispunt 1:

Bij de afhandeling van klachten dient, mede uit een oogpunt van zorgvuldigheid, te kunnen worden teruggevallen op een klachtenregeling die actueel is. Dat is nu niet het geval. Hoewel daarmee de huidige afhandelingspraktijk niet te kort wordt gedaan, is het raadzaam de tekst van de regeling te actualiseren.

Kanttekeningen en/of risico's beslispunt 1

Er zijn geen (financiële) risico's te benoemen.

Beslispunt 2: Het besluit om de Regeling klachtbehandeling 2010 door bestuursorganen van de gemeente Diemen in te trekken

Argumenten en keuzemogelijkheden beslispunt 2:

De Klachtenregeling van 2010 is verouderd en sluit niet meer goed aan bij de huidige organisatie, de werkwijze met betrekking tot de klachtenafhandeling en de Wet Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Kanttekeningen en/of risico's beslispunt 2:

Er zijn geen (financiële) risico's te benoemen.

Verbinding met andere onderdelen

Maatschappelijk effect

Ook potentiële klagers moeten uit een oogpunt van zorgvuldigheid kunnen terugvallen op een regeling die actueel is. Functiebenamingen mogen niet tot verwarring leiden. Daarbij is de regeling ook kritisch bekeken in het licht van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), om ervoor te zorgen dat deze nu beter aansluit op de wettelijke vereisten m.b.t. klachtenafhandeling.

Financieel

N.v.t.

Juridisch

De raad stelt de regeling gelet op artikel 147, eerste lid juncto artikel 149 Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht vast; De regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking ervan.

Duurzaamheid

N.v.t.

Communicatie

De klachtenregeling wordt op de website van de gemeente Diemen gepubliceerd.

De klachtenregeling wordt in het kader van de wet open overheid gepubliceerd op overheid.nl

Participatie

N.v.t.

Uitvoering en vervolg

Geen bijzondere acties vereist.

Bijlagen:

- Klachtenregeling gemeente Diemen 2024

Burgemeester en wethouders van Diemen,

de secretaris,
G.T. Wildeman

de burgemeester,
E. Boog

Onderwerp: Klachtenregeling 2024

De gemeenteraad van Diemen in vergadering bijeen,

Gelet op de voordracht van het college d.d. 26 maart 2024,

Gelet op Het bepaalde in de afdelingen 9.1.1 en 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit

1. De klachtenregeling gemeente Diemen 2024 vast te stellen.
2. De Regeling klachtbehandeling 2010 door bestuursorganen van de gemeente Diemen in te trekken.

Aldus besloten tijdens de gemeenteraadsvergadering van 25 april 2024.

De voorzitter,

De griffier,