

VOORBLAD

Voorstel aan de Raad

Registratienummer: Z/18/017562/184844
Datum collegebesluit: 15 september 2020
Datum commissievergadering: 29 oktober 2020
Datum raadsvergadering: 12 november 2020

Soort Voorstel: Adviesnota
Onderwerp: Klachtenverordening gemeente Voorschoten
Portefeuillehouder: Burgemeester Aptroot
Programma: Bestuur en ondersteuning

Kernboodschap: Met vaststellen van de klachtenverordening wordt vastgelegd op welke wijze klachten worden afgehandeld. Voor burgers en bedrijven wordt duidelijker welke procedure er gevolgd wordt wanneer zij een klacht bij de gemeente Voorschoten indienen. Dit zorgt voor een betere dienstverlening naar burgers en bedrijven toe.

Bijlagen: Ja
Bijlage 1 Klachtenreglement gemeente Voorschoten 2005

Beslispunten

1. per de datum van inwerkingtreding van de onder II bedoelde regeling in te trekken de "Klachtenregeling gemeente Voorschoten 2005".
2. vast te stellen de "Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020".

Relatie met:

- ☐ Agendapunt: (bijv. een aangehouden stuk of een stuk wat nog moet komen of al geweest is)
- ☐ Toezegging:
- ☐ Amendement/motie:
- ☐ Schriftelijke vragen:

Adviesnota aan de Raad

Onderwerp

Klachtenverordening

Samenvatting

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat algemene regels voor de verhouding tussen de overheid en individuele burgers en bedrijven. Zo heeft bijvoorbeeld een ieder op grond van de Awb het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. In de Awb zijn algemene bepalingen opgenomen over het indienen van klachten. Tevens zijn er enkele facultatieve bepalingen in de Awb over het klachtrecht opgenomen. In een klachtenverordening worden de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb vervolgens uitgewerkt.

Voorschoten heeft de Klachtregeling gemeente Voorschoten 2005. Deze regeling is toe aan vernieuwing, mede omdat deze alleen de formele klachtenprocedure beschrijft en niets vermeldt over het informeel afdoen van klachten. In de voorgestelde klachtenverordening wordt het uitgangspunt dat klachten in eerste instantie op een informele wijze worden opgelost. De meeste burgers ervaren het als prettig als hun klacht op een informele werkwijze wordt afgehandeld. Het informeel afdoen van klachten sluit ook aan bij de werkwijze van omliggende gemeenten en het advies van de Nationale Ombudsman. Met deze adviesnota wordt de huidige procedure en werkwijze van onze organisatie bij de afhandeling van klachten in de zin van de Awb in een nieuwe klachtverordening vastgelegd. Op deze manier wordt voor iedereen duidelijk op welke wijze wij klachten afhandelen en worden bestaande vragen en onduidelijkheden weggenomen. Het vaststellen van en het werken volgens de nieuwe klachtenverordening draagt daarom bij aan een goede dienstverlening naar burgers en bedrijven toe.

Beoogd effect

Met dit voorstel wordt voor burgers en bedrijven duidelijker welke procedure er gevolgd wordt bij een klacht in de zin van de Awb. Het informeel afhandelen van klachten wordt het uitgangspunt bij het afhandelen van klachten. Tevens wordt in de klachtenverordening beschreven wie binnen onze gemeente welke rollen en bevoegdheden hebben bij de afhandeling van klachten.

Argumenten

1.1 De Klachtenregeling gemeente Voorschoten 2005 is aan vernieuwing toe.

In 2005 is de Klachtenregeling gemeente Voorschoten vastgesteld. Deze klachtenregeling is echter toe aan vernieuwing. De klachtenregeling uit 2005 beschrijft met name hoe de formele klachtenprocedure werkt. De ervaring is echter dat klachten voornamelijk op een informele wijze worden opgelost. Bij de informele afhandeling van een klacht neemt het afdelingshoofd of de teamleider telefonisch contact met klager op of nodigt klager uit voor een gesprek. Vervolgens wordt de klacht besproken en er wordt gekeken hoe de klacht opgelost kan worden. In de voorgestelde klachtenverordening wordt het uitgangspunt dat in eerste instantie getracht wordt de klacht op een informele wijze op te lossen. Indien de klager geen informele afhandeling van zijn klacht wenst, de aard van de klacht informeel overleg niet toestaat of de informele afhandeling niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de klacht alsnog volgens de formele klachtenprocedure afgehandeld. Verder is in de voorgestelde klachtenverordening opgenomen wie klachtbehandelaar is en wordt de rol van de klachtbehandelaar beschreven. Ook wordt in de voorgestelde klachtenverordening opgenomen wat de taken van de klachtencoördinator zijn. Er wordt voorgesteld de Klachtenregeling gemeente Voorschoten 2005

in te trekken en een nieuwe verordening vast te stellen. Doordat deze klachtenverordening geheel vervangen wordt, is er geen was-wordt-tabel bijgedaan.

2.1 De voorgestelde klachtenverordening zorgt voor duidelijkheid over de wijze van afhandeling van klachten bij de gemeente Voorschoten.

Er zijn regelmatig vragen over hoe een klacht behandeld moet worden. De bestaande klachtenregeling is aan vernieuwing toe. Het is daarom zinvol de huidige werkwijze in een nieuwe verordening vast te leggen. De voorgestelde klachtenverordening geeft bijvoorbeeld aan wie in welke geval de klachtbehandelaar is. Ook geeft de verordening aan wat de rol van klachtbehandelaar inhoudt en welke taken de klachtencoördinator heeft. Dit zorgt voor duidelijk, niet alleen voor klagers maar ook voor de klachtbehandelaars en andere betrokkenen.

2.2 Bij de afhandeling van klachten staat informele behandeling voorop.

Te allen tijde wordt geprobeerd om een klacht op informele wijze en naar tevredenheid van de klager op te lossen. Wanneer dat niet lukt of informeel overleg is niet wenselijk in verband met de aard van de klacht wordt alsnog de formele procedure voor het afhandelen van een klacht gevolgd. In de voorgestelde klachtenverordening komt dit tot uitdrukking. Verreweg de meeste klachten die de gemeente Voorschoten ontvangt worden op informele wijze opgelost.

2.3 Klachtenverordeningen zijn over het algemeen redelijk standaard.

In de meeste klachtenverordeningen is het uitgangspunt om de klacht in eerste instantie op een informele wijze op te lossen. Ook bij omliggende gemeenten is het uitgangspunt om klachten zoveel mogelijk op een informele manier af te handelen. Lukt dit niet dan volgt een formele behandeling van de klacht. De klachtenverordening is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 1 zijn de algemene bepalingen opgenomen. Hierin worden de begrippen gedefinieerd en zijn de uitgangspunten van de klachtbehandeling (eerst informeel, en indien nodig formeel) vastgelegd. In hoofdstuk 2 is de klachtprocedure vastgelegd. In dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe een klacht kan worden ingediend en wie de klacht gaat behandelen. Ook zijn de taken van de klachtbehandelaar en de klachtcoördinator zijn beschreven. Verder is vastgelegd welke stappen er genomen moeten worden indien een klacht op formele wijze afgehandeld wordt. Hoofdstuk 3 heeft betrekking op de externe klachtenprocedure bij de Nationale ombudsman. Indien de klager niet tevreden is over de interne klachtprocedure, kan klager zich tot de Nationale ombudsman wenden. In hoofdstuk 4 zijn de slotbepalingen (citeertitel en inwerkingtreding van de verordening) opgenomen. Voor deze verordening is geen VNG-modelverordening beschikbaar.

Kantttekeningen

Er zijn geen kanttekeningen.

Burgerparticipatie

Burgerparticipatie is niet van toepassing.

Communicatie

De klachtenverordening wordt bekendgemaakt en treedt de dag erna in werking. Nadat de klachtenverordening in werking is getreden worden burgers en bedrijven in de ontvangstbevestiging van hun klacht erop gewezen dat wij werken volgens deze

klachtenverordening. Ook wordt op de website van de gemeente Voorschoten kenbaar gemaakt dat we volgens een klachtenverordening werken.

Financiën

De klachtenverordening heeft geen financiële consequenties.

Risico's

Er zijn geen risico's.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

drs. A. R. de Graaf,
gemeentesecretaris

Ch. B. Aptroot,
burgemeester

Besluit

Registratienummer: Z/18/017562/184844

De Raad van de gemeente Voorschoten;
gezien het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 15 september 2020;
gelet op het bepaalde in artikel 149 van de Gemeentewet en hoofdstuk 9 van de Algemene wet
bestuursrecht;

BESLUIT:

I. per de datum van inwerkingtreding van de onder II bedoelde regeling in te trekken de
"Klachtenregeling gemeente Voorschoten 2005"

II. vast te stellen de "Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020"

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze verordening verstaat onder:

- a. De Algemene wet bestuursrecht: hierna te noemen de Awb.
- b. Bestuursorgaan: de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Voorschoten, en een gemeentelijke commissie waaraan bevoegdheden van de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en/of de burgemeester zijn toegekend.
- c. Gedraging: elk handelen of nalaten.
- d. Klachten: de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzame persoon zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.
- e. Klachtenbehandelaar: degene die de klacht inhoudelijk afhandelt.
- f. Klachtencoördinator: de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen ambtenaar die belast is met de coördinatie en bewaking van de afhandeling van klachten.
- g. Nationale Ombudsman: het bureau van de Nationale Ombudsman in Den Haag.

Artikel 2 Uitgangspunten klachtbehandeling

1. Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of digitaal via de website van de gemeente Voorschoten ingediend worden.
2. Een mondelinge klacht moet bij de klachtencoördinator worden ingediend. Indien de klager dit wenst, draagt de klachtencoördinator er zorg voor dat de klacht op schrift wordt gesteld. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
3. In geval van een klacht probeert de klachtbehandelaar de klacht eerst op een informele manier af te handelen. De klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgedaan.
4. Indien de klager zijn klacht niet op een informele manier wenst af te handelen, de aard van de klacht zich niet leent voor informeel overleg of de klager niet tevreden is over de

informele afhandeling van zijn klacht, vindt formele behandeling van de klacht op basis van deze verordening plaats. Deze wijze waarop een klacht formeel wordt afgehandeld is opgenomen in de artikelen 5 tot en met 7.

Hoofdstuk 2 Interne klachtenprocedure

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Door of namens het college van burgemeester en wethouders worden een klachtencoördinator en een of meerdere plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van de klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en het bepaalde in deze verordening plaatsvindt.
3. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van elke ingediende klacht en stelt een jaarverslag op ten behoeve van de gemeenteraad.
4. De klachtencoördinator treedt op als de contactpersoon voor de Nationale Ombudsman.
5. De klachtencoördinator coördineert de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman tegen de gemeente Voorschoten zijn ingediend en verzorgt de correspondentie daarover.
6. De klachtencoördinator adviseert de bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.

Artikel 4 Klachtbehandelaar

1. De klachtencoördinator zendt de klacht zo spoedig mogelijk door naar de klachtbehandelaar.
2. Hieronder is aangegeven wie als klachtbehandelaar optreedt voor de verschillende functionarissen waarover geklaagd kan worden.

Bij een gedraging van:

- a. griffier
- b. medewerker griffie
- c. burgemeester
- d. college van B&W
- e. wethouder
- f. gemeentesecretaris
- g. afdelingshoofd
- h. teamleider
- i. medewerker

Klachtbehandelaar:

- a. werkgeverscommissie
- b. raadsgriffier
- c. loco-burgemeester
- d. burgemeester
- e. burgemeester
- f. burgemeester
- g. hiërarchisch leidinggevende
- h. hiërarchisch leidinggevende
- i. hiërarchisch leidinggevende

Artikel 5 Onderzoek

1. De klachtbehandelaar is belast met het onderzoek naar de klacht en wordt, indien gewenst, bijgestaan door de klachtencoördinator.
2. De klachtbehandelaar is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle relevante inlichtingen in te winnen.
3. De klachtbehandelaar hoort klager en degene tegen wie de klacht gericht is of het bestuursorgaan.
4. Klager en degene tegen wie de klacht is gericht of het bestuursorgaan worden bij voorkeur in elkaars aanwezigheid gehoord.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtbehandelaar. Het verslag wordt als bijlage bij de afdoeningsbrief aan klager verstuurd.

6. Naar aanleiding van zijn onderzoek stelt de klachtbehandelaar een rapport van bevindingen op.
7. Het rapport van bevindingen bevat een advies over de eventuele conclusies die het bestuursorgaan volgens de klachtbehandelaar aan de bevindingen moet verbinden. De klachtbehandelaar kan naar aanleiding van de bevindingen aanbevelingen doen.

Artikel 6 Termijnen afhandeling klacht

1. De afhandeling van de klacht gebeurt schriftelijk en binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De klachtbehandelaar kan, in overleg met de klachtencoördinator, besluiten de afhandelingstermijn met ten hoogste vier weken te verdagen.
3. Verder uitstel is mogelijk indien klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 7 Afhandeling klacht

1. De afdoeningsbrief bevat in ieder geval de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel van het bestuursorgaan over de klacht en de conclusies die daar eventueel aan worden verbonden.
2. De afdoeningsbrief wordt ondertekend door het bestuursorgaan. Mandatering van deze bevoegdheid is niet toegestaan.
3. De klachtbehandelaar vermeldt in de afdoeningsbrief dat klager binnen een jaar na ontvangst van het oordeel van het bestuursorgaan, een klacht kan indienen bij de Nationale ombudsman.
4. De afdoeningsbrief wordt verstuurd naar de klager. De klachtcoördinator en degene tegen wie de klacht gericht is dan wel het bestuursorgaan ontvangen een afschrift van de afdoeningsbrief.

Hoofdstuk 3 Externe klachtenprocedure

Artikel 8 Nationale ombudsman

1. Gemeente Voorschoten is aangesloten bij de Nationale Ombudsman.
2. Indien de klager niet tevreden is over het resultaat van de interne behandeling van de klacht, kan hij binnen één jaar na ontvangst van het oordeel, de klacht aan de Nationale ombudsman voorleggen.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 9 Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de dag na publicatie.

Artikel 10 Citeerwijze

Deze verordening wordt aangehaald als 'Klachtenverordening gemeente Voorschoten 2020'.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de gemeenteraad van Voorschoten gehouden op 12 november 2020.

de griffier,

de burgemeester,

Drs. B.J. Urban

Ch.B. Aptroot