



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

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