

Voorstel aan de gemeenteraad

Portefeuillehouder

T. van der Zwan

Datum collegebesluit

15 december 2020

Opsteller

Registratie

Agendapunt

Onderwerp

Klachtenregeling

Voorgesteld besluit

1. Klachtenregeling vast te stellen
2. Verordening Interne klachtenbehandeling in te trekken

Inleiding

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is vastgelegd dat burgers, die zich onheus bejegend voelen door overheidsoptreden, het recht hebben om een klacht in te dienen bij bestuursorganen. Naast de wettelijke regels uit de Awb hebben bestuursorganen de mogelijkheid om extra voorschriften in eigen regelingen op te nemen.

De bestuursorganen van de gemeente Heerenveen hebben dit gedaan met de Verordening interne klachtenbehandeling, die sinds 1 januari 2002 van kracht is. In dit advies wordt een nieuwe Klachtenregeling voorgesteld, ter vervanging van de Verordening interne klachtenbehandeling. Klachten in het kader van de uitvoering van de Participatiewet, Wmo en Jeugdwet vallen niet onder deze nieuwe klachtenregeling omdat daar het Klachtenreglement Cliënten Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân (SMWF) op van toepassing is.

Motivering

Beoogd effect

Eenduidig beleid binnen de gemeentelijke organisatie, bij de diverse bestuursorganen in verband met de behandeling van klachten. En duidelijkheid bieden over het proces rond de behandeling van klachten voor zowel de klagers als de betrokken medewerkers.

Argumenten

- 1.1 De Verordening interne klachtenbehandeling sluit niet meer aan bij het huidige interne proces van behandeling van klachten. Hierdoor is een actualisatie van deze regeling nodig. Dit wordt gerealiseerd met de voorliggende Klachtenregeling.
- 1.2 De Klachtenregeling is bedoeld voor zowel klagers als intern betrokken medewerkers. Het proces van behandeling van klachten wordt voor de betrokkenen voorspelbaar(der). In de Klachtenregeling staat het gehele klachtenproces beschreven. Daarnaast zijn de rollen van de klachtfunctionaris en de klachtbehandelaar beschreven alsook wie van deze twee welke acties in het klachtenproces moet uitvoeren richting de klager. Voor klagers wordt hierdoor duidelijk(er) wat hij kan verwachten nadat hij een klacht heeft ingediend. Dit sluit aan bij de Awb. Klagers moeten kunnen rekenen op een eerlijke en open behandeling van hun klachten.
- 1.3 De Klachtenregeling sluit aan op de visie van de Nationale Ombudsman voor professionele klachtbehandeling. In deze visie staat dat bestuursorganen alert moeten zijn op klachten, geen formele eisen stellen bij indiening van een klacht en zo veel mogelijk streven naar het oplossen van de klacht. Daarnaast zorgen voor een goed gemotiveerde afhandelingsbrief als een klacht niet opgelost kan worden.
- 2.1 De huidige Verordening interne klachtenbehandeling wordt vervangen door de nieuwe klachtenregeling. Daarom kan deze worden ingetrokken

Risico's of kanttekeningen

n.v.t.

Communicatie en participatie

Boodschap	Doelgroep	Via welk middel	Door wie	Wanneer
Bekendmaken van de klachtenregeling waardoor deze in werking treedt	Inwoners en klanten van de gemeente Heerenveen	besluitenlijst	Communicatie	10 dagen na collegebesluit
Bekendmaken van de klachtenregeling waardoor deze in werking treedt	Inwoners en klanten van de gemeente Heerenveen	DROP (Decentrale Regelgeving en Officiële Publicaties) Via www.overheid.nl	Team JZenI	Na vaststelling door de raad

		is de regeling dan te raadplegen		
--	--	--	--	--

Financiën

n.v.t.

Bijlagen

1. Klachtenregeling gemeente Heerenveen

Het college van burgemeester en wethouders van Heerenveen,

de secretaris, de burgemeester,

de heer J. van Leeuwestijn de heer T.J. van der Zwan

Onderwerp

Klachtenregeling gemeente Heerenveen

De raad van de gemeente Heerenveen;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 8 december 2020

gelet op, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

overwegende dat,

- in aanvulling op de regeling in de Algemene wet bestuursrecht er behoefte is aan een interne procedure, met als doel een adequate afhandeling van klachten en een duidelijk taakverdeling van die afhandeling.

Besluit

- De klachtenregeling gemeente Heerenveen vast te stellen.
- De Verordening Interne klachtenbehandeling in te trekken.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 28 januari 2021.

de griffier,

de voorzitter,

mevrouw L. Roest-Jonkers

de heer T.J. van der Zwan