

VOORSTEL

zaaknummer: 422368
afdelingsnaam: IA-Conc
steller: Michael Van Riet Paap
onderwerp: Intrekken Verordening klachtbehandeling 2006

Voorstel

1. De Verordening klachtbehandeling Hilversum (2006) in te trekken per 1 januari 2018.

Samenvatting

De raad wordt voorgesteld de overbodige en verouderde gemeentelijke Verordening klachtbehandeling (2006) in te trekken. Ter vervanging van de gemeentelijke verordening, legt het college duidelijke werkafspraken vast, als uitwerking van de Awb (separaat uitgewerkt in commissievoorstel *Werkafspraken klachtbehandeling/422327*). Die werkafspraken gaan bijvoorbeeld over wie verantwoordelijk is voor een klacht, over de werkwijze bij het aanpakken van klachten, termijnen van afhandeling en over hoe we verantwoording afleggen.

De werkafspraken rondom klachtbehandeling worden, ter advisering aan het college, gelijktijdig met het dit voorstel op 22 november behandeld door de commissie Economie en Bestuur. Het intrekken van een verordening vergt een raadsbesluit.

Inleiding

Het evalueren van de wijze van klachtbehandeling in de gemeente leverde onder andere het inzicht op dat de gemeentelijke Verordening klachtbehandeling overbodig is. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft niet voor dat een bestuursorgaan ook een aanvullende regeling voor de interne behandeling van klachten moet hebben. De gemeentelijke verordening uit 2006 is op dit moment daarom formeel nog wel een uitwerking van de Awb, maar blijkt inhoudelijk flink verouderd te zijn.

Probleemstelling/doel

In de gemeentelijk Verordening klachtbehandeling uit 2006 staat dat een klachtbehandelaar alleen de directeur, gemeentesecretaris of burgemeester kan zijn, terwijl – in het kader van ‘de verantwoordelijkheden laag in de organisatie beleggen’ – klachten over medewerkers worden opgepakt door teammanagers.

Dit is een voorbeeld van de onduidelijkheid die de overbodige en verouderde verordening veroorzaakt. Het verdient aanbeveling om de veroudering en de overbodigheid van de verordening in één keer aan te pakken. Dat betekent: zowel de verordening intrekken, als duidelijke nieuwe werkafspraken maken over hoe de gemeente wel met klachten omgaat.

Argumenten

1. Het vervangen van de verordening door duidelijke en betere werkafspraken, zorg in Hilversum voor een verbetering in de aanpak van klachten. De uitvoering van de werkafspraken zijn separaat uitgewerkt in het commissievoorstel *Werkafspraken klachtbehandeling/422327*;
2. Door de verordening in te trekken wordt een onnodige regel geschrapt. Het verminderen van onnodige regeldruk is een stelregel die dit college vanaf het begin van deze periode heeft gehanteerd.

Kanttekeningen

Het intrekken van de klachtenverordening kan de perceptie doen ontstaan dat de gemeente klachten minder serieus neemt. Het tegendeel is waar. De werkafspraken zoals uitgewerkt in het commissievoorstel *Werkafspraken klachtbehandeling/422327*, bevatten juist aanscherpingen op de manier van klachtbehandeling ten opzichte van de oude situatie.

Financiën, middelen & capaciteit

Dit voorstel heeft geen financiële consequenties.

Uitvoering

Om het besluit tot intrekken van de Verordening klachtbehandeling officieel te maken, wordt het intrekkingsvoorstel officieel gepubliceerd. Mits de verordening wordt ingetrokken, gaan de door het college voorgestelde werkafspraken in op 1 januari 2018.

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

D. Emmer

P.I. Broertjes

Bijlage(n)

1. Verordening Klachtbehandeling 2006