

Raadsvoorstel



Datum Raad
17 december 2015

Portefeuillehouder
Simon Fortuyn

Registratienummer
BR1500160

Preventief toezicht van toepassing
Nee

Onderwerp
Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016

Gevraagde beslissing

1. De “Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016” vast te stellen.
2. Het ‘Klachtenreglement gemeente Lansingerland 2013’ in te trekken.

Samenvatting

De huidige klachtenregeling dateert uit 2013. Regelmatig worden verordeningen gescreend en geactualiseerd. Het voorliggende concept is op enkele onderdelen tekstueel aangepast zodat deze leesbaarder is en de beschreven werkwijze beter aansluit bij de dagelijkse praktijk. De voornaamste aanvulling betreft de toevoeging van de afhandeling van klachten in het sociaal domein. Gelet op het belang van een uniforme afhandeling van klachten zijn in het ‘Klachtenregeling 2016 (evenals in de huidige versie) ook bepalingen opgenomen met betrekking tot de behandeling van een klacht over de raad en (medewerkers) van de griffie. Deze zijn niet gewijzigd.

Het vaststellen van een klachtenregeling is geen wettelijke verplichting. In de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) is een heel hoofdstuk gewijd aan de behandeling van klachten. De Awb biedt daarmee een wettelijk kader waaraan getoetst kan worden. Een klachtenreglement bevat regels in aanvulling op wat de Awb al regelt. Dit is de voornaamste eis waaraan een klachtenregeling moet voldoen. Het regelt de procedure en het werkproces voor de afhandeling van klachten. Op deze wijze biedt het de burger duidelijkheid over de procedure die bij een klacht wordt doorlopen.

Financiële consequenties

n.v.t.

Verdere procedure

Na de digitale bekendmaking van de regeling op de gemeentepagina van Gemeentebled op de website van de gemeente, volgt plaatsing van de regeling op www.overheid.nl, waar alle gemeentelijke regelgeving op wordt gepubliceerd. De regeling verschijnt ook op de website van de gemeente.

Juridische aspecten

Op de afhandeling van klachten is hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing.

Extern draagvlak/burgerparticipatie

n.v.t.

Duurzaamheid

n.v.t.

Bijlagen

De “Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016” T15.13775

Toelichting

De voornaamste wijziging betreft de toevoeging van de afhandeling van klachten in het sociaal domein.

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten er verantwoordelijk voor dat haar burgers voldoende toegang hebben tot de jeugdzorg, kunnen participeren op de arbeidsmarkt en maatschappelijke ondersteuning krijgen. Zorgaanbieders zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de zorg. Gemeenten hebben daarvoor contracten afgesloten. De decentralisatie kan leiden tot klachten, waarbij de vraag is wie wat doet bij de klachtbehandeling. De Nationale ombudsman heeft gemeenten een aantal handvatten geboden voor een behoorlijke klachtbehandeling waarbij de relatie tussen burger en overheid centraal staat. Het betreft een algemeen kader met een aantal regels, te weten:

1. De burger treft altijd een luisterend oor;
2. Geen contract zonder goede klachtenregeling;
3. De klachtenregeling is laagdrempelig en informeel;
4. Door te leren van klachten verbeteren gemeenten hun dienstverlening.

Om te kunnen voldoen aan deze “regels” is er voor gekozen om de afhandeling van klachten in het sociale domein aan te laten sluiten bij onze huidige manier van klachtafhandeling en de afhandeling van deze klachten in de nieuwe regeling op te nemen.

De klachtenprocedure beslaat het hele spectrum van het gemeentelijk handelen en dienstverlening in het sociale domein: van het eerste contact met de gemeente tot en met de levering van voorziening en hulp en ondersteuning. Het gaat om klachten die betrekking hebben op het handelen (gedrag) en dienstverlening van de gemeente of de zorgaanbieders waarmee de gemeente een contract heeft. Het gaat om klachten met betrekking tot het proces en de inhoud.

De klachtencoördinatie is ondergebracht bij de gemeente, door een klachtencoördinator aan te stellen die gepositioneerd is bij het team JZ, deze is niet verbonden aan een uitvoerende afdeling en stelt zich onafhankelijk op. De klachten coördinator registreert, houdt overzicht over alle binnengekomen klachten en de afhandeling, analyseert en rapporteert.

Het klachtenproces waarbij inzicht verkregen wordt in aard en omvang van klachten, wordt benut als een van de middelen voor verbetering van de kwaliteit van het gemeentelijk handelen. Voor het kunnen sturen op naleving van contractuele eisen is inzicht in aard en omvang van klachten essentieel.

Beoogd maatschappelijk effect

Het vaststellen van de voorgestelde Klachtenregeling 2016 heeft tot doel een zorgvuldige en uniforme afhandeling van klachten. Zorgvuldige afhandeling van klachten maakt onderdeel uit van een goede dienstverlening.

Argumenten

1.1 De regelgeving over klachtafhandeling is hiermee geactualiseerd en op orde.

Gelet op de veranderingen in het sociaal domein, is het wenselijk ook hiervoor een klachtenregeling vast te stellen. Binnen het sociaal domein is immers sprake van een (beleids-) verantwoordelijkheid voor de gemeente, maar ook verantwoordelijkheid voor de uitvoering bij de

partners. In deze klachtenregeling is de nadruk gelegd op het maken van afspraken op procedure-niveau en het formuleren van basiseisen voor klachtbehandeling.

Voorts is een deel van de wijzigingen ten opzichte van de regeling uit 2013 van redactionele aard. De tekst is zodanig herschreven dat deze leesbaarder is en de werkwijze beter aansluit bij de dagelijkse praktijk.

1.2 Een uniforme afhandeling van klachten is belangrijk.

is belangrijk dat sprake is van een uniforme afhandeling van klachten. Daarom zijn in de bijgaande regeling ook bepalingen opgenomen met betrekking tot de behandeling van klachten over de raad en de (medewerkers van) de griffie. In verband hiermee is het noodzakelijk dat de raad de klachtenregeling - voor zover deze betrekking heeft op klachten over griffie en raad - eveneens vaststelt.

2. De raad heeft in 2013 mede de klachtenregeling 2013 vastgesteld.

In 2013 hebben de raad, het college van B&W en de burgemeester, ieder voor zover het hun bevoegdheden betrof, de regeling vastgesteld. Dit betekent dat het besluit tot intrekking van de oude regeling mede door de raad moet worden genomen.

Raadsbesluit



Datum Raad
17 december 2015
Registratienummer
BR1500160

Onderwerp
Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016

De raad van de gemeente Lansingerland;
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders;

Overwegende dat

- een zorgvuldige en uniforme klachtenafhandeling belangrijk is voor de burger.

Gelet op

- hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Besluit(en)

1. De 'Klachtenregeling gemeente Lansingerland 2016' vast te stellen
2. Het 'Klachtenreglement gemeente Lansingerland 2013' in te trekken.

Aldus vastgesteld door de raad van de gemeente Lansingerland in zijn openbare vergadering van 17 december 2015,

de griffier,

de voorzitter,

drs. Marijke Walhout

drs. Pieter van de Stadt