

Openbaar

Opsteller	S.A.M. Heesen
Leidinggevende	Bedrijfsvoering
Portefeuillehouder	De heer A.H.M. Verhoeven MPM (burgemeester)
Join-nummer	BenW\117
Onderwerp	Verordening klachtbehandeling
Te nemen besluit	Kennis nemen van het raadsvoorstel en verordening klachtbehandeling gemeente Leudal en deze ter vaststelling voorleggen aan de gemeenteraad tijdens de vergadering van 6 februari 2018.
Datum in B&W	2-1-2018

1. Onderwerp

In navolging op het collegevoorstel BW 2017/1211 en BW 2017/1239 is de Verordening klachtenbehandeling Leudal, welke op 5 juli 2011 is vastgesteld, aangepast. Naar aanleiding van het collegevoorstel BenW\33 heeft u conform advies met wijziging besloten. Het college heeft, vanwege de pilotfase, besloten tot een verkorte benoemingsprocedure van de klachtcommissaris en in dat kader tot een evaluatie eind volgend jaar.

Naar aanleiding van vragen tijdens de vergadering van de Commissie Bestuur en Middelen van 29 november 2017 is de positie van de raad, griffie en de Rekenkamer in de verordening opgenomen.

De vernieuwde verordening klachtbehandeling en het raadsvoorstel wordt ter kennisgeving aan u aangeboden, met het verzoek deze tijdens de raadsvergadering van 6 februari 2018 ter vaststelling aan de raad voor te leggen.

2. Inleiding/aanleiding inclusief beoogd resultaat

In de verordening klachtbehandeling gemeente Leudal worden nadere regels gesteld over de wijze van de klachtbehandeling in eerste aanleg (intern klachtrecht), met in achtneming van de toepasselijke bepalingen uit hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In de procedure is gezocht naar evenwicht tussen enerzijds voldoende waarborgen voor een zorgvuldige klachtbehandeling en anderzijds het voorkomen van nodeloze formalisering en bureaucratisering. Klachten die op een eenvoudige en informele wijze worden ingediend, kunnen vaak ook het beste op informele wijze worden afgehandeld. Indien die manier een voor alle berokken bevredigend resultaat kan worden bereikt, heeft dat de voorkeur en moet de inzet daar ook op gericht zijn. Dit heet de eerste fase in eerste aanleg. Wordt er behoefte gevoeld om klachten met enige afstand te (laten) behandelen, dan kan er gebruik worden gemaakt een externe klachtencommissaris. Dit heet de tweede fase in eerste aanleg.

Er is bewust gekozen om de procedure in de verordening uit te schrijven, zodat de burgers duidelijkheid hebben inzake de wijze van de afhandeling van de klacht zonder dat daarvoor per se de Algemene wet bestuursrecht aan te pas hoeft te komen. Duidelijke regels zorgt voor begrip en (vaak) tevredenheid bij de burgers.

3. Voorstel aan College

Er wordt voorgesteld om kennis te nemen van het raadsvoorstel en de verordening klachtbehandeling gemeente Leudal en deze ter vaststelling voor te leggen aan de gemeenteraad tijdens de vergadering van 6 februari 2018.

4. Argumenten

Een verordening dient vastgesteld te worden door de gemeenteraad.

5. Risico's

Op het moment dat de Verordening klachtbehandeling wordt vastgesteld alvorens er een persoon in de functie van klachtencommissaris is aangesteld, moet deze zich conformeren aan deze verordening.

6. Juridisch kader

De verordening voldoet aan de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb.

7. Financiële samenvatting

Indien er wordt besloten om externe(n) in te schakelen voor de klachtbehandeling, zal daarvoor een bedrag gereserveerd moeten worden. Indien daarvoor een gemiddeld bedrag van een voorzitter en lid van de Onafhankelijke Commissie Rechtsbescherming als uitgangspunt wordt genomen, dan zal de vergoeding per klacht ongeveer uitkomen op circa € 200,- per persoon. Uitgaande van één externe klachtbehandelaar en een twintigtal klachten in de zin van de Awb per jaar, dient er rekening te worden gehouden met circa € 4.000,- per jaar. Uitgangspunt is dat deze nieuwe wijze van klachtbehandeling per 1 januari 2018 wordt ingevoerd. Indien er gelden nodig zijn om een klacht via externe(n) te laten behandelen, zullen deze worden gedekt uit kostenplaats 60080102 begrotingsruimte 4038250 uitbestede werkzaamheden. In BW 2017/1239 is dit destijds verwoord als 60080102 'externe adviezen'. Deze financiële consequenties zijn eerder benoemd in het collegevoorstel BW 2017/1239 en BenW\33.

	2018	2019	2020	2021
Kostenplaats	60080102			
Kostensoort	4038250			
Begroting	86.139	86.139	86.139	86.139
Realisatie	0	0	0	0
Verplichtingen	0	0	0	0
Restant	86.139	86.139	86.139	86.139
Kosten dit advies	4.000	4.000	4.000	4.000
Restant	82.139	82.139	82.139	82.139

8. Overige integrale afstemming

Naar aanleiding van het collegevoorstel BenW\33 heeft u besloten om, vanwege een pilotfase, tot een verkorte benoemingsprocedure van de klachtencommissaris en in dat kader tot een evaluatie eind volgend jaar.

9. Communicatie

Openbaar:

Actief:

- Informeren raad
- Ter inzage leggen voor
- Publiceren op Overheid.nl
- Plaatsen op gemeente info ViaLeudal
- Plaatsen op website
- Plaatsen op social media
- Versturen persbericht naar (lokale) media
- Plaatsen op intranet
- Overige communicatie

Toelichting:

10. Bijlagen

- Verordening klachtbehandeling gemeente Leudal
- Raadsvoorstel

- Raadsbesluit