

Raadsvoorstel

Openbare Raadsvergadering

Datum 6 februari 2018

Agendapunt

Onderwerp Vaststellen 'Verordening klachtbehandeling'
Portefeuillehouder(s) burgemeester A.H.M. Verhoeven MPM

Onderwerp

Vaststellen 'Verordening klachtbehandeling'.

Voorstel

'Verordening klachtbehandeling gemeente Leudal' vaststellen.

Inleiding

Feitelijk worden er niet noemenswaardig veel klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) ingediend. Gezien de uitkomsten van het imago-onderzoek wordt verondersteld dat burgers de behoefte voelen dat de klachten die er worden ingediend met enige afstand worden behandeld. Door het instellen van een externe onafhankelijke klachtencommissaris wordt er verwacht dat er een verbeterslag ten aanzien van de huidige klachtbehandeling in eerste aanleg kan opleveren. Naast onafhankelijkheid, straalt de aanwezigheid van een externe klachtencommissaris uit dat het bestuursorgaan de behandeling van klachten uiterst serieus neemt en daarbij niet bang is een ander om advies te vragen. De procedure komt professioneler en formeler over.

Uitgangspunt blijft wel de snelle en informele klachtbehandeling die altijd open staat. Als door adequaat reageren de klager tevreden kan worden gesteld, is de verdere behandelroute overbodig.

Beoogd effect

De wijze van klachtbehandeling in de gemeente Leudal aanpassen door de inzet van een externe klachtencommissaris, welke een positief effect zal hebben op de uitstraling op de klachtbehandeling van het bestuursorgaan.

Argumenten

Het aanstellen van een externe klachtencommissaris straalt, naast onafhankelijkheid, uit dat het bestuursorgaan de behandeling van klachten uiterst serieus neemt en daarbij niet bang is een ander om advies te vragen. Het laat zien dat het bestuursorgaan bereid is hun gedrag tegen het licht te (laten) houden en te leren van eventuele fouten. Naar bijkomende kosten, moeite en tijd wordt niet gekeken, de klager krijgt alle aandacht. De procedure komt professioneler en formeler over. Gezien de uitkomsten van het imago-onderzoek wordt verondersteld dat dit is waar de burgers van de gemeente Leudal op dit moment behoefte aan hebben.

Kanttekeningen

Het inschakelen van een externe klachtencommissaris is geen garantie voor het bereiken van meer tevredenheid bij de burgers. Hierbij wordt verwezen naar de resultaten van het imago-onderzoek inzake de Onafhankelijke Commissie Rechtsbescherming. En het inschakelen van een externe klachtencommissaris zal extra kosten met zich meebrengen en zorgen voor een langere afhandeltermijn.

Uitvoering en planning

Na vaststelling van de verordening klachtbehandeling, zal er een externe klachtencommissaris dienen te worden aangesteld. Na benoeming van deze persoon, zal de verordening klachtenbehandeling worden bekendgemaakt die de volgende dag inwerking treedt.

Financiële paragraaf

Er zal een externe klachtencommissaris dienen te worden aangesteld. Uitgaande van één externe klachtencommissaris en een twintigtal klachten in de zin van de Awb per jaar, dient er rekening te worden gehouden met circa € 4.000,- per jaar.

Communicatieparagraaf

Een bijzonder aandachtspunt is de bekendheid die aan de klachtprocedure moet worden gegeven. De verordening dient conform het bekendmakingseis van de Gemeentewet duidelijk kenbaar worden gemaakt aan de burgers. Naast de formele bekendmaking, zullen we inwoners en medewerkers ook in informatieve zin op de hoogte moeten brengen van de wijzigingen.

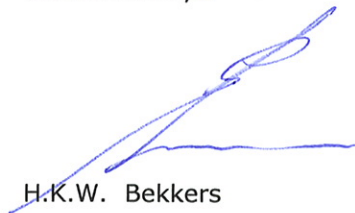
Bijlage(n)

- Verordening klachtbehandeling gemeente Leudal

Heythuysen, 2 januari 2018

HET COLLEGE VAN DE GEMEENTE LEUDAL

De secretaris, *LoCo*



H.K.W. Bekkers

De burgemeester,



A.H.M. Verhoeven MPM