

B&W VOORSTEL

Kenmerk: 2023-019379

Datum b&w-vergadering:

18 april 2023

Onderwerp:

Verbeteren proces klachtenafhandeling

Te nemen besluit:

1. De procedure van klachtafhandeling te wijzigen
2. De Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023 ter vaststelling aan te bieden aan de raad.

Team/ behandelend ambtenaar:

TSPJ / Alex Kortekaas

Status advies:

openbaar

Portefeuillehouder:

Burgemeester Patricia Hoytink-Roubos

Doorgeleiding naar de raad:

ja, besluitvormend

Betrokkenen bij advies extern:

-

Betrokkenen bij advies intern:

TSPJ: juridisch adviseur, senior adviseur dienstverlening, domeinmanager dienstverlening

TIC:

Nee

Bijlagen voor B&W:

Verwijzen naar:

- MT voorstel 27 maart 2023
- Bijlage bij MT voorstel 27 maart 2023
- Raadsvoorstel Klachtenverordening
- Raadsbesluit Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023
- Ter informatie: de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2015.

Bijlagen voor raad:

Verwijzen naar:

- Raadsvoorstel Klachtenverordening
- Raadsbesluit Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023
- Ter informatie: de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2015.
- Ter informatie: Collegevoorstel verbeteren proces klachtenafhandeling

Te nemen besluit

1. De procedure van klachtafhandeling te wijzigen;
2. De Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023 ter vaststelling aan te bieden aan de raad.

Inleiding

In de begroting 2023 is als resultaat opgenomen: “We verbeteren het proces van het afhandelen van informatie-aanvragen, WOO-verzoeken en klachten, onder andere door invulling te geven aan de rol van Klachtencoördinator”. Dit voorstel gaat over de verbetering van het proces van klachtbehandeling en is een uitwerking van de hoofdlijnen zoals besproken in de themabijeenkomst op 24 januari jl.

Beoogd resultaat

Een onafhankelijke en objectieve wijze van afhandeling van klachten conform de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9).

Argumenten en onderbouwing

1.1 Het wijzigen van de procedure van klachtafhandeling moet leiden tot meer efficiënte en eenduidige afhandeling van klachten

In de begroting is als resultaat opgenomen: “We verbeteren het proces van het afhandelen van informatie-aanvragen, WOO-verzoeken en klachten, onder andere door invulling te geven aan de rol van Klachtencoördinator”.

Met de nu voorgestelde wijziging van de klachtenprocedure wordt daar voor wat betreft de klachtafhandeling aan voldaan. De klachtafhandeling ligt nu bij de verschillende teammanagers die ieder een eigen stijl van afhandelen hebben. De wijziging ziet op een andere rolverdeling tussen klachtencoördinator en de persoon die de beslissing op de klacht neemt (de eindverantwoordelijke), waarbij de klachtencoördinator de eindverantwoordelijke adviseert over de te nemen beslissing. Het doel is dat de klachtafhandeling efficiënter en eenduidiger verloopt.

1.2 De gewijzigde rol van de klachtencoördinator draagt bij aan een objectieve en onafhankelijke beoordeling van ingediende klachten.

De klachtencoördinator nieuwe stijl is verantwoordelijk voor zowel de coördinatie als de daadwerkelijke behandeling van de klacht. De klachtencoördinator heeft de bevoegdheid om informatie op te halen in de organisatie in het kader van zijn onderzoek naar de klacht. Omdat hij niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, kan hij vanuit zijn neutrale positie adviseren over de gegrondheid van de klacht.

De eindverantwoordelijke betreft het advies van de klachtencoördinator bij zijn beslissing op de klacht. Daarmee wordt een eenduidige behandeling van klachten binnen de gehele organisatie gerealiseerd.

De positionering van de klachtencoördinator wordt voorgesteld in het team Strategie, Personeel en Juridisch in het Domein Dienstverlening.

2.1 Met het laten vaststellen van de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023 wordt de voorgestelde werkwijze geformaliseerd

De Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2015 is gebaseerd op de oude werkwijze waarbij de klachtencoördinator de klacht direct doorstuurt aan de klachtbehandelaar

(meestal de teammanager), die vervolgens de klacht behandelt en daar op beslist. In de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023 wordt de nieuwe werkwijze opgenomen. Ook wordt de informele klachtafhandeling duidelijker omschreven.

Kantttekeningen en onderbouwing

1.1 Er is een inschatting gemaakt van de benodigde capaciteit.

De afgelopen jaren was het aantal klachten hoog, en toenemend. Dit was met name het gevolg van de niet adequate afhandeling van meldingen openbare ruimte. Dit proces is inmiddels verbeterd en dit kan gevolgen hebben voor het aantal klachten dat wordt ingediend. We zien echter dat het aantal klachten op andere gebieden de afgelopen jaren ook is toegenomen. Op basis van de opgedane ervaringen en de te verwachten verbeteringen, schatten we in dat er voldoende werk is voor een klachtencoördinator; hiervoor zijn in de begroting 2023 e.v. de middelen opgenomen.

Financiën

Het aanstellen van een klachtencoördinator is begroot op € 87.000 per jaar. Deze kosten bestaan uit het salaris waarbij is uitgegaan van schaal 10. Er is sprake van éénmalige wervingskosten. Voor de dekking is vanaf 2023 binnen de begroting structureel € 90.000 beschikbaar gesteld. Daarmee is sprake van een volledige dekking.

Rol gemeente, interactie en initiatiefnemer

Uitvoering van wet- en regelgeving.

Eventuele bestuurlijke aandachtspunten

N.v.t.

Duurzaamheid

Duurzaamheid is geen aspect bij dit onderwerp.

Vervolg

Planning

27 juni 2023: Gemeenteraad, vaststelling Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023

Communicatie

Na vaststelling van het voorstel in uw college en de gemeenteraad wordt het management geïnformeerd over de nieuwe werkwijze en de rol van de nieuwe klachtencoördinator. Ook wordt de werkwijze breed in de organisatie gecommuniceerd.

De informatie op de website van de gemeente over het indienen van klachten en de behandeling ervan wordt geactualiseerd.

Evaluatie

Omdat het voorstel voortkomt uit een resultaat in de begroting 2023 komt dit onderwerp tot 2026 terug in de reguliere P&C cyclus. In het jaarverslag klachten doet de klachtencoördinator verslag van de afhandeling van klachten conform de voorgestelde werkwijze. Halfjaarlijks bespreekt de klachtencoördinator de stand van zaken met de portefeuillehouder.