

Onderwerp: Raadsvoorstel

Ons kenmerk: 2023-019379

Nummer.

Elst, 18 april 2023

AAN DE RAAD

1. Voorstel

1. De Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023 vast te stellen.

2. Inleiding

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht kan een ieder een klacht indienen bij een bestuursorgaan over de wijze waarop het zich jegens hem of een ander heeft gedragen. In de Klachtenverordening werkt de gemeente de algemene regels van de wet verder uit. De procedure van klachtenafhandeling wordt gewijzigd en de klachtencoördinator krijgt een nieuwe rol.

3. Doel en beoogd effect

Afhandeling van klachten conform de Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9) aan de hand van de daarvoor vastgestelde aangepaste werkwijze en procedure.

4. Argumenten

1.1 De huidige verordening voldoet niet meer, gelet op de voorgestelde wijziging.

In de begroting 2023 is als resultaat opgenomen dat het proces van klachtafhandeling verbeterd wordt. Hier wordt onder andere invulling aan gegeven door meer nadruk te leggen op informele afhandeling van klachten en een andere rol van de klachtencoördinator. De nieuwe verordening geeft duidelijkheid over de procedure en de taken van de klachtencoördinator.

1.2 Klachten worden zo veel mogelijk informeel afgehandeld.

Er wordt geprobeerd om klachten zo veel mogelijk op een laagdrempelige, informele wijze op te lossen. De afhandeling gaat op deze manier ook sneller dan via de formele weg. Wanneer dat niet lukt of informeel overleg niet wenselijk is in verband met de aard van de klacht, wordt alsnog de formele procedure gevolgd. De informele klachtafhandeling wordt nu ook al toegepast, met inzet van mediationvaardigheden, maar dit wordt nog niet duidelijk omschreven in de klachtenverordening.

1.3 De klachtencoördinator krijgt een steviger rol in de klachtbehandeling.

De klachtencoördinator is niet betrokken geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, doet onderzoek en adviseert vanuit zijn neutrale positie over de gegrondheid van de klacht. De eindverantwoordelijke, die uiteindelijk een beslissing neemt over de gegrondheid van een klacht, betreft dit advies hierbij.

5. Kanttekeningen en risico's

In de nieuwe klachtenverordening staat de mogelijkheid van mediation niet meer expliciet vermeld

In artikel 5 van de huidige Klachtenverordening (2015) wordt de mogelijkheid voor mediation aangegeven. Destijds is dit in de verordening opgenomen omdat de toepassing van mediationvaardigheden bij de afhandeling van klachten meer een rol ging spelen. Daarmee werd informele klachtafhandeling bedoeld.

In de praktijk blijkt er bijna nooit behoefte aan de inzet van een officieel mediationtraject bij klachtafhandeling. Door het begrip mediation wel in de klachtenverordening te vermelden loopt de gemeente het risico om verkeerde verwachtingen te wekken. Mediation is altijd een mogelijkheid bij geschilbeslechting en wordt daarom niet meer specifiek in deze verordening opgenomen.

6. Financiën

Aan het vaststellen van de Klachtenverordening zijn geen financiële gevolgen verbonden.

Voor de wijziging van de klachtafhandeling wordt een klachtencoördinator geworven. De kosten hiervoor zijn begroot op € 87.000 per jaar. Voor de dekking is vanaf 2023 binnen de begroting structureel € 90.000 beschikbaar gesteld. Daarmee is sprake van een volledige dekking van de financiële consequenties hiervan.

7. Duurzaamheid

Duurzaamheid is geen aspect bij dit onderwerp.

8. Vervolg

Planning

Na de vaststelling door uw raad wordt de Klachtenverordening 2023 op de voorgeschreven wijze bekend gemaakt.

Communicatie

Het management wordt geïnformeerd over de vaststelling van de Klachtenverordening 2023 en de nieuwe werkwijze en de rol van klachtencoördinator. De werkwijze zoals in de Klachtenverordening 2023 is vastgelegd wordt breed in de organisatie bekend gemaakt. De informatie op de website van de gemeente over het indienen van klachten en de behandeling ervan wordt geactualiseerd.

Initiatiefnemer, interactievorm en rol gemeente

De gemeente is bevoegd om de uitwerking van de klachtenafhandeling als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht in een verordening vast te leggen. Daarmee wordt de wettelijke regeling in meer praktische zin uitgewerkt.

Evaluatie

De gewijzigde werkwijze inzake de klachtenafhandeling wordt geëvalueerd. Als dit leidt tot aanpassingen van de procedure die gevolgen hebben voor de klachtenverordening, wordt deze aangepast.

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS,
de gemeentesecretaris de burgemeester

P.J.E. Breukers

R.P. Hoytink-Roubos

9. Relevante stukken

1. Ter informatie, de Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2015
2. Ter informatie, Collegevoorstel verbeteren klachtenafhandeling
3. Raadsbesluit Klachtenverordening gemeente Overbetuwe 2023.

Portefeuillehouder: Burgemeester Patricia Hoytink-Roubos

De behandelend ambtenaar is Alex Kortekaas. Technische vragen dienen uiterlijk donderdagmorgen om 08:00 uur voor de betreffende politieke avond te worden gesteld via griffie@overbetuwe.nl