

Wijzigingennotitie Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 ten opzichte van Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012

Algemeen:

De klachtenverordening 2023 is voor het grootste deel een technische omzetting van de klachtenverordening uit 2012. De procedure voor klachtbehandeling is namelijk niet veranderd. Ook de doelstellingen van klachtbehandeling zijn onveranderd. Daarop is dus ook geen inhoudelijke aanpassing nodig. Wel is de verordening aangepast aan de gewijzigde inrichting en structuur van de ambtelijke organisatie.

Overbodige stukkenwisselingen zijn geschrapt. De meeste stukken gingen richting de klachtencoördinator. Klachten worden echter centraal geregistreerd in het document management systeem. De klachtencoördinator haalt daar in de meeste gevallen zelf de informatie uit die hij of zij nodig heeft. Het bijhouden van de registratie valt onder de algemene verplichtingen van de behandelaar zoals beschreven in het nieuwe artikel 3, lid 1.

Onderstaand worden de overige meest in het oog springende veranderingen genoemd

Artikel 1:

- Aanpassing functiebenamingen conform het Organisatiebesluit Stichtse Vecht 2021. 'Teamleider' is bijvoorbeeld vervangen door 'manager'. 'Afdeling' in 'Domein' et cetera.
- De definitie van klacht is verwijderd. De wetgever wil bewust geen definitie van klacht geven omdat dat beperkend zou werken. De definitie is vervangen door een verwijzing naar de kern van het klachtrecht in de Algemene wet bestuursrecht (artikel 9:1 van de Awb) en een bepaling van de reikwijdte van de klachtenverordening in artikel 2.

Artikel 2:

De reikwijdte van de verordening is opgenomen. Dat is deels ter vervanging van de definitie van klachten die in de verordening uit 2012 stond. Zie aantekening bij 'artikel 1'.

Artikel 3:

Ten opzichte van de oude verordening is de verantwoordelijkheid van de behandelaar verduidelijkt met een nieuw ingevoegd eerste lid: *"De behandelaar is verantwoordelijk voor de behandeling van een klaagschrift namens het bestuursorgaan overeenkomstig het bepaalde in titel 9.1 van de Awb en deze verordening."*

Voor behandeling van klachten over de burgemeester als bestuursorgaan is nu standaard de locoburgemeester aangewezen. In de oude verordening was bepaald dat een (nader te bepalen) lid van het college dit soort klachten moest behandelen. Met aanwijzing van de loco is dit nu aan de voorkant al vastgelegd.

Artikel 5:

Mondelinge klachten moeten zonder weinig procedurele omhaal (maar wel zorgvuldig) afgehandeld worden. Dat vloeit voort uit het wettelijke systeem. Die bedoeling is aangescherpt in de verordening door het onmiddellijk afhandelen van mondelinge klachten voorop te stellen door de maximale behandeltermijn van twee weken voor mondelinge klachten te schrappen.

Artikel 7:

Lid 1: het uitgangspunt van informele afhandeling van klachten door de raad, het college en de burgemeester is aangescherpt.

Lid 2: het systeem waarbij de informele afdoening van klachten in eerste instantie door speciaal daarvoor toegeruste functionarissen wordt gedaan, is in de verordening verankerd. Ook is de rol van deze functionaris en de behandelaar verduidelijkt. Het gaat hier om klachten die binnen de ambtelijke organisatie worden afgedaan.