



Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
T 140346 F 0346 25 40 10
www.stichtsevecht.nl

Raadsvoorstel

Onderwerp

Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023

Begrotingswijziging

Nee

Datum raadsvergadering

19 december 2023

Portefeuillehouder

A.J.H.T.H. Reinders

Organisatie onderdeel

Bestuurlijke en Juridische zaken

E-mail opsteller

steven.van.schaik@stichtsevecht.nl

|

Telefoonnummer opsteller

+31346254385

Registratie nummer

336832

Aan de gemeenteraad

Voorgesteld Besluit

De Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 vast te stellen

Samenvatting

Het vaststellen van de Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 waarin ontwikkelingen zoals de aangepaste ambtelijke organisatiestructuur en ontwikkelingen op het vlak van informele afhandeling verwerkt zijn.

Bijlagen

1. Raadsbesluit, inclusief Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023
2. Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012
3. Wijzigingennotitie Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 ten op zichte van Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012
4. Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 (geconsolideerde versie, overheid.lokaleregelgeving.nl)

Doel en beoogd maatschappelijk effect

Het op dezelfde en transparante manier behandelen van klachten door verschillende bestuursorganen van de gemeente Stichtse Vecht.

Over de manier waarop een bestuursorgaan zich tegenover iemand in een bepaald geval heeft gedragen kan namelijk geklaagd worden. Van een klacht bestaat geen wettelijke definitie. Verwarring met meldingen of bezwaar zijn begrijpelijk en komen regelmatig voor. Kort gezegd kan het volgende onderscheid aangehouden worden:

- Klacht: gericht tegen een ongewenste *gedraging*. Bijvoorbeeld onbehoorlijk te woord staan of niet terugbellen.
- Bezwaar: gericht tegen een ongewenst *besluit*. Bijvoorbeeld een geweigerde vergunning.
- Melding: gericht tegen een ongewenste *toestand*. Bijvoorbeeld een losse stoeptegels of overhangend groen.

Relatie met bestaand beleid en regelgeving

Het kader voor klachtbehandeling staat in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb). Aanvulling van dit wettelijk minimum is mogelijk. Bijvoorbeeld als dat meer waarborgen biedt voor de burger, maar bijvoorbeeld ook om de algemene regels uit de Awb te vertalen naar de interne structuur van een ambtelijke organisatie. De Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023 neemt het wettelijk kader in acht en biedt daarop de wettelijk mogelijke aanvullingen c.q. uitwerking. De Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012 wordt ingetrokken.

Argumenten

Actualisatie op ontwikkelingen in de ambtelijke organisatie is nodig

De huidige klachtenverordening is in 2012 vastgesteld. De ambtelijke organisatie is zich sindsdien blijven ontwikkelen. De huidige inrichting en structuur is vastgelegd in het Organisatiebesluit van 4 oktober 2022. Deze inrichting en structuur is verwerkt in de voorgestelde Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023.

Nog betere verankering van de informele afhandeling

De gemeente lost klachten zo veel mogelijk informeel op. Het uitgangspunt van informele handelswijze is in de voorgestelde regeling opgenomen.

De bedoeling van de informele manier van klachtafhandeling is een klager snel, laagdrempelig en effectief te helpen met een door hem of haar ervaren probleem. In de ambtelijke organisatie wordt hierbij volgens een vaste structuur gewerkt. Kort na ontvangst van een klacht, neemt de gemeente contact op met de klager om samen met de klager te onderzoeken of het probleem naar tevredenheid opgelost kan worden. Vaak lukt het om een klacht op deze manier af te doen. In die gevallen kan de formele procedure achterwege

blijven. Deze praktijk wordt vastgelegd in de voorgestelde Klachtenregeling Stichtse Vecht 2023.

De meeste klachten worden binnen de ambtelijke organisatie afgehandeld. Vooral teams met klantcontacten hebben klachten. Om de behandelaar (in de meeste gevallen een manager) te ontlasten en de efficiëntie en effectiviteit van informele klachtbehandeling te verhogen, kan de manager speciaal voor de informele afhandelingswijze toegeruste functionarissen aanwijzen. Dit is een formalisering van de al bestaande praktijk in de ambtelijke organisatie.

Voor het overige gaat het vooral om een technische omzetting

De procedure voor en doelstelling van het behandelen van klachten verandert namelijk niet. Daarom zijn de meeste bepalingen uit de Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012 met eventuele modernisering technisch omgezet naar de voorliggende Klachtenregeling 2023

Kanttekeningen

Er zijn geen kanttekeningen bij dit voorstel.

Communicatie

Er vindt geen communicatie over de nieuwe regeling plaats anders dan de bekendmaking op overheid.nl. Voor de inwoners verandert er namelijk niets wezenlijks. De nieuwe verordening is hoofdzakelijk een formalisering van de reeds bestaande praktijk en volgt de reeds bestaande organisatiestructuur.

Financiën, risico's en indicatoren

Er zijn geen financiële aspecten betrokken. De juridische risico's zijn nihil. Het is niet verplicht om een klachtenregeling te hebben. Zonder regeling bestaat echter het gevaar dat klachten verschillend behandeld worden. Ook kan een klager in dat geval van tevoren niet weten hoe de procedure er exact uit ziet.

Tegen de beoordeling van een klacht is ook geen bezwaar mogelijk. Wel kunnen klagers die niet tevreden zijn over de behandeling van de klacht, bij de Nationale ombudsman terecht. Juridische consequenties heeft een oordeel van de Nationale ombudsman op zichzelf niet

24 oktober 2023

Burgemeester en wethouders van Stichtse Vecht

Gemeentesecretaris

Burgemeester

drs. R.C.L. Heijdra

drs. A.J.H.T.H. Reinders