

Voorstel aan de gemeenteraad

Opsteller

Bruin, Esther de

Kenmerk

Z.25.520855 / D.25.2060898

Vertrouwelijkheid

Openbaar

Onderwerp

Aanpassing klachtenregeling gemeente Heerenveen

Voorgesteld besluit

1. De Regeling klachtenbehandeling gemeente Heerenveen vast te stellen, voor zover het de bevoegdheden van de raad betreft.

Inleiding

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) verplicht de gemeente om klachten over de wijze waarop een bestuursorgaan of een onder een bestuursorgaan werkzame persoon zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, zorgvuldig te behandelen. De klachtenregeling sluit niet langer aan bij de huidige gemeentelijke organisatie. In de nieuwe klachtenregeling is dit aangepast. Hiernaast is de regeling aangepast, zodat deze duidelijker en beter leesbaar is voor klagers, klachtcoördinatoren, klachtbehandelaars of derden die de regeling raadplegen.

Beoogd effect

Een klachtenregeling vast te stellen die aansluit bij de actuele organisatiestructuur van de gemeente Heerenveen en die helderheid biedt over de interne verantwoordelijkheden en termijnen bij de behandeling van klachten. En het versterken van de kwaliteit van de dienstverlening door klachten op een laagdrempelige, zorgvuldige en uniforme wijze af te handelen.

Argumenten*1.1 De wijzigingen geven duidelijkheid voor gebruikers van de klachtenregeling*

Doordat de nieuwe regeling aansluit bij de nieuwe organisatie, voorkomt dit verwarring bij klagers, medewerkers van de gemeente of derden die de regeling raadplegen. Voor klachtbehandelaren en klachtcoördinatoren die de regeling toepassen, draagt het bij aan een betere uitvoering en naleving. De

aanpassingen hebben geen beleidsmatige of financiële gevolgen. Als bijlage 1 wordt de huidige Regeling bijgevoegd. Bijlage 2 is de nieuwe klachtenregeling.

1.2 De klachtenregeling is beter leesbaar en toegankelijker voor klagers

Dit komt door een duidelijke en logische opbouw, het gebruik van begrijpelijke taal en visuele hulpmiddelen zoals opsommingen en een overzichtstabel. Het proces van klachtbehandeling is stap voor stap beschreven, inclusief termijnen en verantwoordelijkheden. Voor meer context is een toelichting toegevoegd. Hierdoor sluit de regeling beter aan bij de uitgangspunten van transparantie en klantgerichtheid.

Risico's of kanttekeningen

1.1 Niet aanpassen van de klachtenregeling kan leiden tot verwarring en interpretatieverschillen

Als de klachtenregeling niet wordt aangepast, blijft verouderde terminologie gehandhaafd. Dit kan leiden tot verwarring over verantwoordelijkheden en interpretatieverschillen bij de uitvoering.

1.2 De klachtenregeling ziet niet op individuele raadsleden

Individuele raadsleden vallen niet onder hoofdstuk 9 van de Awb, zijn geen zelfstandig bestuursorgaan en functioneren ook niet onder verantwoordelijkheid van de gemeenteraad. Klachten over individuele raadsleden worden doorgestuurd naar de griffie.

1.3 Klachten uit het sociaal domein, meldingen over de openbare ruimte, handhavingsverzoeken en klachten over beleid vallen niet onder de klachtenregeling

Klachten die verband houden met de uitvoering van de Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, worden behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie van Sociaal Werk De Kaai. Sociaal Werk De Kaai heeft hiervoor een eigen klachtenregeling. Meldingen over de openbare ruimte, verzoeken om handhaving en klachten die gaan over door de gemeente vastgesteld beleid zijn geen klachten in de zin van hoofdstuk 9 Awb.

1.4 De huidige klachtenregeling wordt ingetrokken, zodat geen misverstand kan bestaan over de vraag welke klachtenregeling geldt

Er geldt geen overgangstermijn, de nieuwe regeling vervangt de huidige regeling.

Communicatie en participatie

Bekendmaking van de klachtenregeling vindt plaats in het Gemeenteblad na vaststelling door het college, de burgemeester en de raad. De klachtenregeling wordt ook opgenomen in de decentrale regelingenbank en de website van de gemeente.

Intern wordt de nieuwe klachtenregeling onder de aandacht gebracht via de teammanagers en fean@work.

Financiën

De nieuwe klachtenregeling heeft geen financiële gevolgen. De uitvoering vindt plaats binnen bestaande formatie en de budgetten.

Bijlagen

1. Huidige Klachtenregeling gemeente Heerenveen die in werking is vanaf van 23 februari 2021
2. Nieuwe Regeling klachtenbehandeling gemeente Heerenveen